LUND UNIVERSITY

Servicemötets praktik

på en tingsrätt, ett äldreboende och ett hotell

Svingstedt, Anette

2012

Link to publication

Citation for published version (APA):
Svingstedt, A. (2012). *Servicemötets praktik: på en tingsrätt, ett äldreboende och ett hotell*. [Doktorsavhandling (monografi), Institutionen för tjänstevetenskap]. Lund University.

Total number of authors:
1

General rights
Unless other specific re-use rights are stated the following general rights apply:
Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.
• Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
• You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
• You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Read more about Creative commons licenses: https://creativecommons.org/licenses/

Take down policy
If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

LUND UNIVERSITY

PO Box 117
221 00 Lund
+46 46-222 00 00

SERVICEMÖTETS PRAKTIK

på en tingsrätt, ett äldreboende och ett hotell

Anette Svingstedt

Institutionen för Service Management
Lunds universitet

Servicemötets praktik

– på en tingsrätt, ett äldreboende och ett hotell

Anette Svingstedt

Institutionen för Service Management
Lunds universitet

© Anette Svingstedt 2012

ISBN 978-91-7473-378-5

Layout omslag: Anna Lindén och Björn Lindén

Illustration: Cienpies, iStockphoto

Sättning: Ilgot Liljedahl

KLIMATKOMPENSERAT PAPPER

Tryck: ***Media-Tryck***, Lunds universitet, Sverige 2012

Innehåll

Förord 5

Kapitel 1
Servicemötet och verksamhetens tjänstelogik 9
Tjänstedominerande logik 13
Praktik i servicemötet 15
Avhandlingens syfte 18
Servicemötet inom service management 20
Avhandlingens innehåll och struktur 33

Kapitel 2
Att studera servicemöten i tjänsteverksamheter 35
Perspektiv och teoretiska inspirationskällor 35
Varför en tingsrätt, ett äldreboende och ett hotell? 37
Vilka av praktikens många ingredienser studeras? 40
Hur det empiriska materialet samlats in 41
Samtal och möten med verksamheternas personal 43
Att skapa ordning och begriplighet i materialet 53

Kapitel 3
Servicemötets kontingenta praktik 57
Mot en praktikorienterad ansats 57
En praktikorienterad ansats 61
Praktikens konstituerande ingredienser 65
Vad och hur gör människor i servicemötet? 67
Vad gör och hur används materialiteter i servicemötet? 86
Vad och hur gör regelverk i servicemötet? 94

Kapitel 4
Servicemötets praktik i en rättssal 101
Syfte och riktlinjer för en tingsrätt 102
Servicemöten i rättssalen 103

Tingsrättsjuristernas praktik 121
Tingsrättens materiella ting 126
Regelverkens tillblivelse i rättssalen 128

Kapitel 5
Servicemötets praktik på äldreboende 131
Syfte och riktlinjer på äldreboende 131
Servicemöten på äldreboendet 136
Undersköterskornas praktik 151
Materialitet på äldreboendet 157
Regelverken i undersköterskornas praktik 159

Kapitel 6
Servicemötets praktik på hotell 163
Syfte och riktlinjer på hotell 163
Servicemöten i en hotellreception 167
Hotellreceptionisternas praktik 182
Materiella ting på hotellet 188
Regelverkens aktiva närvaro på hotellet 191

Kapitel 7
Verksamheters tjänstelogik och servicemötet 195
Servicemötespraktik varierar och beror på 196
Människor – personal i servicemötet 197
Materialiteters verksamhetsberoende 213
Regelverkens manifestering 219

Kapitel 8
Från servicemötet till servicemöten 225
Studiens genomförande och slutsatser 226
Frirum i servicemötet 229
Närhet och avstånd i servicemötet 233
Servicemötets frågedimension 235
Servicemötet blir servicemöten och tjänstelogik blir tjänstelogiker 238
Kunskapsbidrag och implikationer 239

English Summary 247

Referenser 257

Förord

Målgång, den är färdig! Jag skulle vilja ropa ut ytterligare ett dussintal liknande uttryck för att beskriva den känsla jag just nu har efter det att mitt avhandlingsprojekt är slutfört – ett mycket stort projekt i mitt liv. Att skriva en avhandling har varit enormt lärorikt och utvecklande men också inneburit hårt arbete. Under avhandlingsprocessen har det funnits tillfällen när jag tänkt och känt att jag är helt ensam i detta arbete, men nu när avhandlingen är klar inser jag att det finns så många människor som varit med mig längs vägen och som på olika sätt bidragit till den färdiga avhandlingen. Jag skulle här vilja passa på att tacka några av alla dessa personer. Tack till alla de människor som arbetar på de verksamheter som jag studerat och som så generöst bidragit med sin tid och sitt engagemang.

Jag vill därefter fortsätta med att rikta ett varmt tack till mina handledare Hervé Corvellec, Erika Andersson Cederholm och Jesper Falkheimer. Med ert stöd, er kritik och er uppmuntran har ni hjälpt mig att navigera i avhandlingsprojektet. Ni har alltid gjort er tillgängliga för att läsa mina texter eller träffa mig för att diskutera avhandlingen eller för att ibland lindra min avhandlingsoro. Utan ert stöd och kritiska granskning hade jag inte haft en avhandling på plats idag. Jag skulle också vilja tacka Gustaf Kastberg, Mia Larsson, Vesa Leppänen, Lars Nordgren och Filippa Säwe som vid olika tillfällen under resans gång ombetts läsa och kommentera tidigare versioner av avhandlingen.

Under doktorandtiden har jag haft förmånen att tillhöra institutionens doktorandkollektiv som spelat en viktig roll under avhandlingsprocessen. Kollektivet har fungerat som ett diskussionsforum samt att det varit ett forum där man emellanåt kunnat få gnälla, skratta och vila ut. Jag vill särskilt tacka Jörgen Eksell för alla våra spännande och roliga samtal och för all din hjälp både i början och i slutet av min doktorandtid. Tack också till Christian Fuentes för att du vid flera tillfällen tagit dig tid att läsa mina texter och gett mig mycket konstruktiv kritik. Ett stort

tack till alla andra doktorandkollegor som Kristina Bäckström, Maria Månsson, Tomas Nilsson, Mattias Wengelin, Veronica Åberg, Josephine Östrup Backe och alla andra doktorander på institutionen för glad och trevlig gemenskap. Andra kollegor på institutionen som jag vill tacka för att de alltid finns där och bidrar med sin kompetens och sitt vänliga sinne är Ulrika Paradis, Annika Permevik, Agneta Planander, Carina Sjöholm, Pia Siljeklint och Eva Åström.

Det finns en kollega och vän, Ulrika Westrup, som varit särskilt betydelsefull för min avhandling. Ulrika har genom åren inspirerat och stöttat mig när det behövts, läst mina texter och givit mig viktiga synpunkter och som jag dessutom alltid har så roligt med så fort vi talas vid eller ses. Tack, snälla Ulrika! Jag vill dessutom rikta ett tack till Jan E Persson som var den person som väckte mitt ursprungliga intresse för att forska. Särskilt tack till Anna Lindén och Björn Lindén som bidragit med idén till avhandlingens omslagsbild. Förutom att vara en duktig kollega har Anna den där unika förmågan att få människor att må gott när man är med henne.

Det finns ett stort antal personer som står mig nära och som betytt mycket för mig under de år som jag skrivit på min avhandling. Ingela Kock-Fredriksson vad skulle jag göra utan en vän som dig som verkar kunna det mesta. Mina kära kamrater Anna Feuk, Britt-Marie Lindstrand, Louise Molander, Pauline Porath, Helene Roos och Lena Rung tack för att ni orkat lyssna och stöttat mig eller som ibland undrat vad jag håller på med. Snälla Håkan Jakobsson, tack för att du tidvis verkligen ifrågasatt varför jag skriver en avhandling när det, som du säger, finns så mycket som behöver göras där ute i verkligheten. Dina betänkligheter har hjälpt mig att förstå att det verkligen är både viktigt och nyttigt, för mig och för verkligheten, att forska. Jag vill också passa på att tacka Michaël Berglund och Staffan Lund för att ni starkt bidragit till mitt intresse för service och servicemötet. Tack också till Karin Sjöbeck på Achanta för värdefull språkgranskning. Dessutom vill jag tacka alla dem som jag inte har nämnt i detta förord men som på olika sätt varit med och varit ett stöd i avhandlingsprocessen.

Pappa Yngve och mamma Carla Lundell vill jag tacka för att ni alltid tror på mig och inger mig känslan av att jag kan. Jag vet att ni är stolta

idag när avhandlingen nu är klar. Tack också till min bror Jonas Lundell för att du hela tiden sagt att jag kommer klara det. Sist men inte minst vill jag tacka min familj – Bosse, Linn, Adam och Ted för ert tålamod med mig under dessa år och för att ni finns i mitt liv!

Höllviken i augusti 2012

Kapitel 1

Servicemötet och verksamhetens tjänstelogik

Det är fredag eftermiddag och taxin stannar utanför hotellets entré. Jag ställer mig framför entrén och låter blicken löpa utmed hotellets fasad och konstaterar att bilden av hotellet på hemsidan överensstämmer med det jag ser framför mig. Väl inne i den snyggt utsmyckade hotellfoajén med vackra blommor och tända ljus går jag fram till receptionsdisken och möts av en hotellreceptionist klädd i en mörk marinblå kostym och vit, fläckfri och välstruken skjorta. "Hotellet känns rent och fräscht", hinner jag tänka innan jag kommer fram till disken. Hotellreceptionisten står med rakryggad hållning, ler, söker min blick för att få kontakt och nickar försiktigt som för att visa att jag är välkommen. Han säger hej och välkommen och frågar efter mitt namn och ber om att få mitt kreditkort. Jag räcker över kreditkortet till honom samtidigt som han lite urskuldande säger att hotellets riktlinjer är sådana att hotellgästerna måste garantera betalningen av hotellvistelsen genom att debitera kostnaden i förskott. "Det är helt i sin ordning", svarar jag. Därefter påbörjar receptionisten en febril aktivitet med att växelvis titta på mig, leta i diverse pappersdokument och arbeta i sin dator. Ett kvitto skrivs ut och överlämnas tillsammans med ett nyckelkort och jag önskas en trevlig vistelse.

Servicemöten likt detta kantar människors liv och har blivit en allt större del av vår vardag. Människors medverkan i servicemöten har blivit ett vanligt sätt att interagera med tjänsteverksamheter av olika slag. Vi deltar dagligen i servicemöten antingen som kunder, patienter, klienter, studenter, vårdtagare och medborgare eller som anställda i någon typ av tjänsteverksamhet. Med en tjänstesektor som blir allt större utgör dagliga servicemöten en naturlig ingrediens i våra liv (Bergström 2012:49). Bara i Sverige produceras cirka 25 miljoner servicemöten varje dag (Söderlund 2012:11).

Med det personliga servicemötet avses i service managementlitteratur[1] det tillfälle när verksamhetens företrädare möter och interagerar med till exempel sina kunder, klienter eller vårdtagare (Czepiel, Solomon och Surprenant 1985, Shostack 1985, Corvellec och Lindqvist 2005b). Kännetecknande för det personliga servicemötet är att det är ett socialt möte – en social interaktion mellan verksamhetens frontpersonal[2] och de människor som använder och konsumerar tjänsten (McCallum och Harrison 1985:35, Normann 2000:69). Inom service management ses servicemötet som ett möte med ett tydligt målorienterat syfte, aktörer som har väldefinierade roller och organisatoriska ramar som får inflytande på och begränsar aktörernas agerande (Czepiel, Solomon, Surprenant, Gutman 1985:4-6). Det är ett möte med en processuell karaktär där det sker ett antal handlingar och aktiviteter (jfr Grönroos 2008:99). Exempel på ett servicemöte kan vara när biträdet i en butik artigt frågar en kund om det är något hon eller han kan hjälpa till med i avsikt att skapa en relation och att marknadsföra och sälja en vara eller tjänst till kunden. Det kan också vara ett servicemöte på ett socialkontor där en socialtjänsteman bistår en kommuninvånare som söker hjälp av något slag.

Servicemötet kan ses som en speciell form av institutionell interaktion (Echeverri 2000:22). Det är således ett reglerat möte som sker i en verksamhetskontext. Begreppet servicemöte används emellertid inte av alla

1 I begreppet service managementlitteratur inkluderas tjänstemarknadsföring (*service marketing*) och delar av marknadsföringsforskning som fokuserar på servicemötet, tjänster och kundrelationer.

2 Frontpersonal är en vanlig gemensam benämning inom service management för den personalgrupp som ansvarar för att i sitt dagliga arbete möta och interagera med till exempel, verksamhetens kunder, klienter, patienter eller vårdtagare.

verksamheter utan det förekommer en mängd olika begrepp beroende på vilken verksamhet det gäller, till exempel kund-, sälj-, klient-, patient- eller brukarmöte. Det finns inte heller ett gemensamt begrepp för de människor som konsumerar och använder verksamhetens tjänster. Även i det här fallet använder olika typer av verksamheter olika begrepp. På sjukhus kan tjänstekonsumenter kallas för patienter, i butiker för kunder, på skolor för elever, på universitet för studenter, på advokatbyråer för klienter och på äldreboenden för vårdtagare.

Intresset för servicemötet är stort inom traditionell service managementforskning, bland annat därför att detta betraktas som ett mycket betydelsefullt tillfälle för produktion, konsumtion och marknadsföring av verksamheters tjänster (se t.ex. Czepiel, Solomon, Surprenant, Gutman 1985, Grönroos 1990, Gummesson 1995, Söderlund 2012). Aktörerna i servicemötet bidrar gemensamt till att tjänsten i någon mån produceras och konsumeras samtidigt (Grönroos 1982). Många verksamheter har ett starkt intresse av att påverka servicemötet därför att rätt hanterat kan detta bidra till verksamhetens konkurrenskraft, att kundtillfredsställelse skapas samt till ökad kundlojalitet och därmed kan servicemötet påverka verksamheters framgång och lönsamhet (Grönroos 2008). Servicemötet behöver planeras, styras och kontrolleras för att säkerställa servicekvalitet och verksamheters effektivitet (se t.ex. Gummesson 1995, Gutek 1995, Normann 2000, Zeithaml, Bitner och Gremler 2006). I traditionell service managementlitteratur är detta något som man menar låter sig göras, om än inte direkt så indirekt (Abiala 2000:1). Tjänsteverksamheters överlevnad och framgång avgörs till stor del i servicemötet och är därför inte något som hanteras godtyckligt (Abiala 2000:160).

Forskning om servicemötet visar viss ensidighet genom att servicemötet vanligtvis presenteras och diskuteras i alltför generella eller allmänna termer. Det betyder att servicemötet vanligen beskrivs och görs oberoende av i vilken typ av verksamhet som mötet sker i – verksamhetskontexten skalas i allt väsentligt bort. Däremot finns det en betydande andel forskning som visar hur andra centrala faktorer i omgivningen eller kontexten påverkar händelser i servicemötet. Med inspiration från det miljöpsykologiska forskningsfältet visade Bitner (1992) i sin forskning om servicelandskapet (*servicescape)* att faktorer som till exempel, ljud, ljus, lukt och

andra faktorer relaterade till designen av den fysiska miljön får konsekvenser för kunders upplevelser och beteenden. Senare utvecklades servicelandskapsmodellen, som huvudsakligen fokuserade på betydelsen av den fysiska miljön, genom att också sociala och kulturella faktorer, till exempel personalens egenskaper och attityder samt organisationens kultur uppmärksammades (Tombs och McColl-Kennedy 2003). Längre fram i texten redogör jag mer utförligt för tidigare forskning om servicemötet.

Vanligen söker man i forskning om servicemötet efter kunskap som kan användas för att kunna utforma ett idealt servicemöte för att på så sätt säkerställa ökad kundtillfredsställelse och kundlojalitet (se t.ex. Czepiel, Solomon och Surprenant 1985, Söderlund 2012). Jag menar att det finns ett behov av mer fördjupade analyser av hur den sociala och materiella kontext som karakteriserar varje verksamhet kommer till uttryck i servicemötet. Man har huvudsakligen riktat in sig på att söka efter *det* goda servicemötet – ett servicemöte som kan gälla för alla olika typer av tjänsteverksamheter. Fokuseringen på hur tjänsteverksamheter på bästa sätt bör utforma servicemötet för att kunna optimera detta behöver nyanseras (jfr Åberg 2007).

Servicemötet är en företeelse som både särskiljer och förenar olika typer av tjänsteverksamheter. Beroende på verksamhet erbjuds helt olika tjänster (Elfring 1989, Guiry 1992, Echeverri och Edvardsson 2002). I forskning om tjänster och tjänsters karaktärsdrag visas att dessa är mångfasetterade och heterogena och det innebär att det är stora skillnader mellan exempelvis sjukvårdstjänster, utbildningstjänster och finansiella tjänster (Arnerup-Cooper och Edvardsson 1998:33). Dessa kan vara olika när det gäller till exempel arbetsintensitet, kunskapskrav, standardisering, variation i efterfrågan samt i tjänsters inslag av personal respektive teknik.

Betydelsen av tjänsters olika karaktärsdrag för det som sker i servicemötet diskuteras emellertid i alltför begränsad omfattning. Dessutom tar man ytterligare ett steg i riktning mot att skala bort betydelsen av verksamhetens särart genom att introducera teorier om en dominerande tjänstelogik (*service dominant-logic)* (Vargo och Lusch 2004a). Trots kunskapen om att tjänsteverksamheter och tjänster är olika pågår sedan 2004 forskning med syftet att finna en universell dominerande tjänstelogik (*service-dominant logic*) som ska ersätta den tidigare dominerande varulogiken (Vargo och

Lusch 2004a). Denna tjänstelogik anses som grundläggande och kan gälla för alla olika typer av tjänsteverksamheter.

I följande avsnitt ger jag en kort bakgrund och introduktion till den forskning som diskuterar en tjänstedominerande logik.

Tjänstedominerande logik

Under senare år har det förts diskussioner om behovet av en tjänstedominerande logik (Vargo och Lusch 2004a, 2004b) – en tjänstelogik som lägger grunden för ett generellt synsätt på tjänsteverksamheter. Idén om en dominerande tjänstelogik bidrar till att flera olika typer av tjänsteverksamheter kan beskrivas på ett gemensamt sätt. Framväxten av forskning om en tjänstedominerande logik har sitt ursprung i kritiken av att tidigare marknadsföringsteorier tar sin utgångspunkt i en varudominerande logik. Det som skiljer en varudominerande logik från en tjänstedominerande logik är framförallt synen på verksamheters resurser. Den varudominerande logiken ger resurser som land och andra naturtillgångar (*operand resources)* företräde medan en tjänstedominerande logik premierar människor och deras kunskap och kompetens (*operant resources)*. Ett centralt argument som förs fram i detta tjänsteorienterade synsätt är att de mänskliga resurserna bör ses som en fundamental konkurrensfördel för verksamheten.

Vargo och Lusch (2004a) menar att det blir problematiskt med marknadsföringsteorier som har sin grund i en varudominerande logik därför att stora delar av samhället idag domineras av tjänsteverksamheter, som producerar och erbjuder tjänster, och tjänstekonsumtion. Det finns därför ett behov av att öka kunskapen om och förståelsen för tjänsters och tjänstekonsumtionens särdrag (Vargo och Lusch 2004a, 2004b). Sökandet efter tjänsteorienterade synsätt är inte något helt nytt. I service managementlitteratur har det bland annat uppmärksammats av den så kallade nordiska skolan (Grönroos 1982, Gummesson 1987, Normann 2000). Trots detta blev genomslaget för en tjänstedominerande logik stort i forskningen när begreppet introducerades.

En tjänstedominerande logik vilar på ett teoretiskt fundament som består av initialt åtta, senare tio, grundläggande premisser (Vargo och Lusch 2004a, 2008). Dessa preciserar och förklarar tjänsters karaktär och

innehåll, synen på varor, kunder, värde och tjänsters konkurrensfördelar. Premisserna bildar tillsammans en viktig grund för kunskapen om en tjänstedominerande logik – en kunskap som kan användas för att hjälpa tjänsteverksamheter att på ett bättre sätt förstå, planera och styra sin marknadsföring. Det är dock inte enbart marknadsföring som påverkas av teorierna om en tjänstedominerande logik utan också verksamhetens syn på kunder, ekonomi, lönsamhet, utveckling och kvalitet (Vargo och Lusch 2004a). Dessutom anses en tjänstedominerande logik också få betydelse för management och personal i tjänsteverksamheter (Gummesson, Lusch och Vargo 2010:10). Jag kommer inte vidare fördjupa mig i tjänstelogikens grundläggande premisser, utan det är framförallt forskningens tanke om att finna en tjänstelogik giltig för alla olika typer av tjänsteverksamheter som fortsättningsvis behöver problematiseras.

Det synsätt som Vargo och Lusch (2004a, 2004b) för fram i forskningen om tjänstelogik möter viss kritik. Exempelvis menar Achrol och Kotler (2006:320-333) och Brown (2007) att teorierna om en tjänstelogik inte erbjuder något nytt utan att detta sedan tidigare redan är sagt. O'Shaughnessy och O'Shaughnessy (2009, 2011) kritiserar premissernas definitioner och innehåll och menar att de diskussioner som Vargo och Lusch för är alltför ateoretiska. Hultman och Ek (2011) ifrågasätter idén om det är rimligt och relevant att söka efter en dominerande tjänstelogik. De riktar kritik mot forskningens ambition att vilja sudda ut skillnaderna mellan varor och tjänster genom att hävda att tjänster byts mot tjänster. Detta bidrar till att man tenderar att förbise den komplexitet som verkligheten formas av och snarare reproducerar, eller till och med förstärker, asymmetrin mellan varor och tjänster. De visar att tjänster är både materiella, sociala och därmed föränderliga (Hultman och Ek 2011:176). Lovelock och Gummeson (2004:37)) diskuterar om det inte vore ett alternativ att istället för ett paradigm, en tjänstedominerande logik, utveckla olika paradigm för olika typer av tjänsteverksamheter till exempel, ett paradigm för tjänsteverksamheter som säljer produkter, ett annat för verksamheter inom e-handeln och ett tredje för kunskapsverksamheter. Dock utvecklar de inte resonemangen ytterligare. Jag ansluter mig till de sistnämnda diskussionerna och menar att det blir problematiskt att framställa *en* tjänstelogik som kan gälla för alla tjänsteverksamheter. Det finns

ett behov av fördjupade diskussioner om vilken betydelse verksamhetens kännetecknande karaktärsdrag, verksamhetens tjänstelogik, har för det som sker i servicemötet.

Med verksamhetens karaktärsdrag menar jag de typiska drag som kännetecknar en viss typ av verksamhet, och som bidrar till att man kan känna igen eller skilja en typ av verksamhet från en annan. En vårdverksamhet är olik en hotellverksamhet, bland annat därför att verksamheterna har olika mål, syften och uppgifter vilka bidrar till att olika typer av verksamheter formar och levandegör olika tjänstelogiker. Verksamhetens tjänstelogik formas av verksamhetens centrala och uttalade mål, syften, andra normgivande regler – både formella och informella samt traditioner. Verksamheters skiftande tjänstelogik tydliggör skillnader mellan till exempel en vårdverksamhet och en butik. Det är skillnader som får betydelse för servicemötet som att ett servicemöte på ett äldreboende skiljer sig från ett möte i en butik, och ett möte på en revisionsbyrå skiljer sig från ett möte på ett hotell. Genom att belysa skillnader mellan servicemöten i verksamheter med skiftande tjänstelogiker utmanas idén om *det* goda servicemötet eller *en* tjänstelogik som tidigare forskning lyfter fram (se ovan).

I servicemötet blir skillnader i servicemötets tjänsteprocesser tydliga, till exempel i personalens sätt att tala och röra sig och genom hur materiella ting används och arrangeras samt genom hur verksamhetens rutiner utformas. Händelser eller tjänsteprocesser likt dessa kallar jag fortsättningsvis för praktik i servicemötet. Genom att studera praktik tydliggör jag skillnader mellan servicemöten i olika typer av verksamheter och därmed bidra till att fördjupa kunskapen om servicemötet och ökar förståelsen för varför de varierar och är olika.

Praktik i servicemötet

Med utgångspunkt i praktikteori kan praktik i servicemötet ses som ett rutiniserat agerande där både det som görs och det som sägs innefattas (Schatzki 2001). Dessutom förmedlas en praktik genom ett antal olika aktörer, både mänskliga och icke-mänskliga, vilka är sammanflätade med och ömsesidigt beroende av varandra (Nicolini, Gherardi och Yanow 2003a:27). En praktik inbegriper kroppsliga, språkliga och mentala akti-

viteter som ofta förmedlas genom materiella ting och som tillsammans organiseras utifrån en delad bakgrundsförståelse (Schatzki 2001:2, Reckwitz 2002:248). ”Practices may be a routinized way in which bodies are moved, object are handled, subjects are treated, things are described and the world is understood” (Reckwitz 2002:250).

Forskning inom flera olika vetenskapliga discipliner har sedan länge intresserat sig för praktik. Dock fick den samtida praktikteoretiska forskningen en renässans genom boken *The practice turn in contemporary theory* (Schatzki, Knorr Cetina och von Savigny 2001). I boken introduceras begreppet praktikteori trots att detta inte utgör någon samlad teori, utan det är snarare en samling teorier eller teoretiska perspektiv som hämtar inspiration från flera olika teoretiska områden (Schatzki 2001). De praktikteoretiska perspektiven har vuxit fram inom olika sociala teoribildningar för att möjliggöra förklaringar till och förståelser för, bland annat praktikens relation till social ordning (Giddens 1984, de Certeau 1988, Bourdieu 1990, Foucault 1993, 2006). Dessutom poängteras att studier av praktik bidrar med kunskap om hur praktik reproducerar sociala strukturer och institutioner (Röpke 2009), makt, mening och identitet (Schatzki 2001, Skålén och Hackley 2011). Genom att använda praktik som studieobjekt, istället för individen, sociala grupper, samhället eller sociotekniska system, kan maktrelationer och strukturer i organisationer tydliggöras (jfr Shove och Walker 2010, Geiger 2009). Studier av praktik kan också bidra med förklaringar till betydelsen av kunskap och lärande, språk, institutioner och system i en praktik (se Björkeng, Clegg och Pitsis 2009). Analyser av praktik kan synliggöra de regler som ligger bakom och styr vardagliga handlingar (Björkeng, Clegg och Pitsis 2009).

Att studera praktik och främst använda praktikteori som teoretisk referensram erbjuder ett alternativt synsätt på servicemötet i förhållande till tidigare traditionell forskning inom service management. Praktikteori ger kontexten, den fysiska, sociala och kulturella, en större betydelse än vad servicemanagmentforskningen vanligtvis gör. Utifrån ett praktikteoretiskt perspektiv är organisationers praktik alltid situationsförlagd, i betydelsen att denna både skapar och skapas av den situation eller kontext i vilken praktiken sker (Jarzabkowski 2005:20). En praktik behöver därför alltid förstås i relation till den situation eller sammanhang där den faktiskt sker

(Orr 1996, Yanow 2006). Med praktikens nära relation och sammanlänkning med sin kontext produceras och reproduceras organisationer genom människors dagliga praktik. Jag använder begreppet praktikteori som ett samlingsnamn på avhandlingens teoretiska inspirationskällor, och dessa omfattar även en del forskning som studerar praktik, till exempel hälsningsritualer, men som inte explicit förhåller sig till samtida praktikteoretisk forskning.

Sedan början av 2000-talet har antalet studier med ett praktikteoretiskt perspektiv ökat inom områden som marknadsföring och service management (Korkman 2006, Arajou 2007, Kjellberg och Helgesson 2007, Schau, Muñiz och Arnould 2009, Skålén, Edvardsson, Vaara och Vargo 2010, Fellesson 2011, Jaakkola 2011, Echeverri och Skålén 2011), konsumtionsforskning (Warde 2005, Shove och Pantzar 2005) och annan managementorienterad forskning (Orlikowski 2000, 2007, Whittington 2006, Jarzabkowski 2005, Jarzabkowski, Balogun och Seidle 2007, Gherardi 2009a). Med denna studie avser jag att fortsätta på den praktikteoretiska ansatsen som nyligen påbörjats inom framförallt marknadsföring och service management.

En praktikorienterad ansats

Med en praktikorienterad ansats bidrar jag med ökad förståelse för och kunskap om servicemötet. Genom att inkludera verksamhetens tjänstelogik breddar jag förståelsen för servicemötets kontext och fördjupar därmed kunskapen om servicemötet. Beskrivningar av praktik blir ofta mångfasetterad och komplex därför att flera av praktikens ingredienser samspelar och görs på olika sätt (begreppen praktikens ingredienser är hämtat från Shove och Walker 2010:472). I det personliga servicemötet i en hotellreception, som beskrivs i inledningen, visas att människor hälsar på och tilltalar varandra, de använder sin blick och deras kroppar rör sig och de kommunicerar både verbalt och icke-verbalt. Servicemötet sker på en plats i en fysisk miljö. Aktörerna använder och hanterar olika materiella ting som kreditkort, datorer, nyckelkort eller pappersdokument. Dessutom utför receptionisten sitt arbete utifrån vissa specifika rutiner som har sin grund i hotellets gällande riktlinjer. Min utgångspunkt är att skillnaderna mellan ett möte på ett sjukhus med en läkare, eller ett möte

i en butik med en försäljare eller ett möte med en revisor på en revisionsbyrå blir tydliga i personalens praktik.

Med denna inledande diskussion om servicemötet, tjänstelogik och praktik har bokens tre centrala teoretiska begrepp introducerats. Den problembild som presenterats om behovet av fördjupade diskussioner om betydelsen av verksamhetens tjänstelogik för praktik i servicemötet leder fram till att jag i nästa avsnitt kan presentera avhandlingens syfte.

Avhandlingens syfte

I den inledande problembeskrivningen visar jag att det är både viktigt och aktuellt att utveckla kunskapen om servicemötet i olika tjänsteverksamheter. Genom att inkludera kontextuella aspekter som verksamhetens tjänstelogik och använda ett praktikteoretiskt ramverk för analysen vill jag bidra med ökad kunskap kring det som sker i servicemötet.

Syftet är att undersöka olika tjänsteverksamheter för att fördjupa kunskapen om och öka förståelsen för betydelsen av verksamhetens tjänstelogik för servicemötets innehåll och utformning. Den fråga jag söker svar på är: Hur kommer verksamhetens tjänstelogik till uttryck i servicemötets praktik?

Studien tar utgångspunkt i personalens och verksamhetens perspektiv. Utifrån personalens perspektiv diskuteras och visas empiriskt hur praktik i servicemötet kommer till liv i de olika verksamheterna. Verksamhetens perspektiv framträder främst när studiens slutsatser och resultat diskuteras. Jag studerar servicemötets olika tjänsteprocesser och interaktioner med utgångspunkt från både det som personalen gör och deras beskrivningar av vad och hur de gör. I de interaktioner som studeras är också de som konsumerar och använder verksamhetens tjänster, vanligen kallade kunder, närvarande och agerar. Servicemötet kan dessutom ses som en triad där det är tre parter som möts (Andersson Cederholm och Gyimothy 2005, 2010). Denna tredje part kan vara, till exempel verksamheten, det omgivande samhället, leverantörer eller anhöriga. Emellertid inkluderar jag inte direkt kunders eller den tredje partens syn på och tankar om servicemötet i denna studie. Det är personalens praktik och syn på sin praktik som utgör mitt fokus och som är vägledande för min studie.

Genom att undersöka praktik i servicemöten kan betydelsen av verksamhetens tjänstelogik för servicemötets utformning och innehåll tydliggöras. Studiens empiriska material har samlats in från tre olika verksamheter: en tingsrätt, ett äldreboende och ett hotell. Det är tre verksamheter med skilda tjänstelogiker. I avhandlingen ser jag tjänstelogiken som formad av verksamhetens huvudsakliga syften, mål, uppgifter och traditioner samt de regelverk som varje verksamhet måste följa. Logiken kan också vara kopplad till branschspecifika traditioner (vård, rättsväsende eller hotell) eller traditioner som kan relateras till professioner eller yrken som dominerar i verksamheten (jurister, sjukvårdspersonal, hotellreceptionister). Sannolikt har också verksamhetens tjänstelogik förändrats över tiden då den kan ses som historiskt kontingent (jfr Friedland och Alford 1991, Thornton, Ocasio och Lounsbury 2012), det vill säga att den beskrivning av de tre verksamheternas tjänstelogik som jag gör i avhandlingen kanske inte gäller historiskt eller i framtiden utan för den tidsperiod som verksamheterna studerats. Dock gör jag inga historiska tillbakablickar eller reflektioner i avhandlingen. Jag tar utgångspunkt i det som jag tolkar som den samtida tjänstelogiken för respektive verksamhet.

Det är viktigt att betona att även om betydelsen av verksamhetens tjänstelogik för praktik i servicemötet står i centrum i avhandlingen innebär det inte att tjänstelogiken kan förklara allt som sker i mötet – det kan finnas flera förklaringar till eller förståelser av händelser i servicemötet. Det har som nämnts tidigare också visats i tidigare forskning, och i avsnittet som följer redogör jag för en del av den forskning som belyser att det är en mängd olika faktorer eller aspekter i omgivningen som påverkar servicemötet.

Det finns också forskning som på olika sätt studerat olika logikers betydelse för händelser i organisationer. Åberg (2007) har i sin avhandling visat hur tre logiker, en kommersiell, en byråkratisk och en social logik, parallellt påverkar det som händer i tjänstemötet (synonymt med servicemötet) (Åberg 2007). Dessa tre logiker får inflytande på exempelvis servicemötets samtalsmönster, personalens moraliska ställningstaganden och aktörernas dominansförhållanden. Emellertid problematiseras inte betydelsen av verksamhetens tjänstelogik för servicemötet. Inom institutionell teori diskuteras hur olika institutionella logiker relaterade till historia, världen,

samhället, professioner eller kultur på olika sätt kommer till liv i organisationer (Friedland och Alford 1991, Thornton, Ocasio och Lounsbury 2012). Den institutionella logik som åsyftas är huvudsakligen en logik som finns på aggregerade makronivåer som världen, samhället eller professioner. Dessa institutionella logiker manifesteras på en mängd olika sätt, bland annat i organisationers dagliga praktik (Thornton et al. 2012:129). Användningen av logikbegreppet inom institutionell teori skiljer sig något åt från min användning. Jag väljer att studera en tjänstelogik som finns på en verksamhetsnivå vilket jag inte finner att man gör i forskningen om institutionella logiker. Därmed har jag tydliggjort att förklaringar till det som sker i servicemötet kan sökas inom flera olika områden. Jag väljer emellertid att i avhandlingen fokusera på betydelsen av verksamhetens tjänstelogik för att öka förståelsen för praktik i servicemötet.

För att tydligöra behovet av fördjupad kunskap om servicemötens variation visar jag i nästa avsnitt hur man i tidigare forskning diskuterat omgivningens betydelse för det som sker i servicemötet.

Servicemötet inom service management

Genom att inventera och visa tidigare forskning om servicemötet vill jag ge en bild av hur man beskriver och förklarar omgivningens betydelse för händelser i servicemötet. Med litteraturgenomgången tydliggör jag de faktorer, aspekter eller dimensioner som lyfts fram som betydelsefulla för servicemötet.

Inledningsvis diskuterar jag sådan forskning som närmar sig mitt intresseområde genom att denna också i viss mån belyser att olika branscher, verksamheter, tjänster eller yrken påverkar servicemötet. Dock sker inga fördjupade diskussioner och analyser av hur verksamhetens karaktär får betydelse för servicemötet. Därefter redogör jag för en del av den forskning som visar att faktorer relaterade till fysisk och social miljö, kultur, personal, tid och arbetsvillkor inverkar på servicemötet. I genomgången inkluderas också sådan forskning som visar betydelsen av servicearbetets villkor, från de anställdas perspektiv, för det som sker i servicemötet. Den sistnämnda forskningen är till sin karaktär vanligen kritisk och visar fö-

reträdesvis de negativa effekter som servicemötet kan ge upphov till hos personalen (t.ex. Hoschild 1983, Leidner 1993).

Söderlund (2012) gör i boken *Kundmötet* en djupdykning i kundmötet, det som jag i avhandlingen kallar servicemötet. Söderlund (2012) inriktar sig framförallt på att beskriva och diskutera hur medarbetarna, frontpersonalen, på olika sätt kan få inflytande på kundernas beteenden och upplevelser. De kan med sitt utseende, sina egenskaper och sin kompetens på olika sätt påverka kundernas köpbeslut, känslor och lojalitet. Författaren sätter kundmötet i fokus och konstaterar att det finns olika typer av kundmöten som har olika påverkanspotential. Författaren visar att detta viktiga möte förtjänar stor uppmärksamhet och i boken både breddas och fördjupas kunskapen om detta. Emellertid förs inga direkt fördjupade diskussioner om vilken betydelse som verksamhetens karaktär har för kundmötet.

Servicemötet och verksamhetens karaktär

I tidigare forskning finner jag en del som på lite olika sätt direkt eller indirekt berör att verksamhetens karaktär är betydelsefull för utformningen av servicearbeten, serviceyrken eller tjänsters karaktär, vilket i sin tur påverkar servicemötet.

Czepiel, Solomon, Surprenant och Gutman (1985:6) uppmärksammar att olika branscher tenderar att prägla servicemötet genom att ge detta olika innehåll. Dock diskuteras inte detta vidare för att som författarna säger diskutera andra viktigare dimensioner av betydelse för händelser i servicemötet. Dessa är till exempel att kunders förväntningar kan vara olika, servicegivaren kan ha olika karaktärsdrag eller att produktionsförutsättningar som lokaler, tid, teknologi eller tjänstens komplexitet är olika (Czepiel, Solomon, Surprenant och Gutman 1985:6).

Gutek (1995) och Gutek et al. (2000) konstaterar att servicemötet är olika beroende på interaktionens karaktär och att denna kan relateras till i vilken typ av verksamhet som interaktionen sker i. Författarna diskuterar och beskriver skillnader mellan ett enstaka kort möte, en pseudorelation, och en relation. Det som skiljer dem åt är hur man interagerar. Ett servicemöte som struktureras som ett kort enstaka möte utvecklar ingen egentlig relation mellan kund och frontpersonalen. En flygvärdinna eller

en kundtjänstmedarbetare deltar i regel i välregisserade korta enstaka möten med ytlig kundkontakt. I verksamheter som flygbolag och callcentra träffar kunderna nya servicegivare vid varje tillfälle. Det innebär att parterna inte utvecklar någon relation eller beroendeförhållande till varandra. De förblir något anonyma för varandra. Servicemöten som organiseras som pseudorelationer simulerar en relation. Det betyder att personalen kan finna information om verksamhetens kunder i till exempel en kunddatabas och därmed kan de agera som om de känner och har en relation till kunden, utan att en relation existerar mellan parterna. I andra servicearbeten är servicemötet snarare att karakterisera som en relation. Kund och servicegivare har upprepade kontakter och genom dessa skapas en tillitsfull relation mellan parterna. Tandläkare eller frisörer är exempel på servicegivare som kan utveckla en relation till sina patienter eller kunder. Gutek (1995) bidrar med viktig kunskap om att olika typer av verksamheter organiserar servicemötet på olika sätt – antingen som korta enstaka servicemöten, pseudorelationer, eller som relationer.

I forskning kring servicearbete eller serviceyrken visas att olika typer av tjänsteverksamheter utformar arbeten med olika innehåll och karaktär (Abiala 2000, Pettinger 2004). Abiala (2000) undersöker privat servicearbete och utvecklar i sin studie en typologi som belyser skillnader mellan olika serviceyrken. I vissa serviceyrken ställs stora krav på försäljning (telefonförsäljare) och i andra är det den personliga servicen (frisör) som betonas. Kraven på försäljning respektive service utformar serviceyrken med olika karaktärsdrag (Abiala 2000:159). Pettinger (2004) för liknande resonemang och menar att beroende på om verksamheten erbjuder kunderna självservice, rutinservice eller personlig service utformas servicemöten med olika utseende och innehåll. Guiry (1992) visar att det är kundens delaktighet i servicemötet som formar tjänster med olika karaktärsdrag. Beroende på verksamheter erbjuder man tjänster där kundens delaktighet är olika. Detta präglar därmed också både servicearbetets och servicemötets innehåll och karaktär.

Price, Arnould och Deibler (1995) visar att det känslomässiga innehållet i servicemötet varierar med olika verksamheter eller servicearbeten. I tjänsteverksamheter som finansiell rådgivning, frisör eller plastikkirurgi värdesätter kunderna huvudsakligen de funktionella fördelarna som tjäns-

ten förväntas ge. Kunden är främst ute efter funktionen som att hennes kapital placeras på ett sätt som ger hög avkastning eller att bli klippt enligt sina önskemål. Dessa tjänster kan medföra eller väcka känslor som risk och rädsla hos kunden. I andra tjänsteverksamheter som ett spa, en teater eller en arrangör av äventyrsresor är det en annan typ av känslomässigt innehåll i tjänsten. Kunderna i dessa verksamheter söker efter och motiveras av känslan i sig. De är vanligen ute efter en känslomässig upplevelse när de konsumerar tjänster. Författarna menar att kunskapen om skillnader mellan olika tjänsters känslomässiga innehåll kan användas för att skapa bättre förutsättningar för att utforma goda servicemöten.

Åberg (2007:15) undersöker betydelser av den organisatoriska kontexten för tjänstemötet (synonymt med servicemötet). Studien visar att tjänstemötet och aktörernas handlingar formas av tre logiker: en kommersiell, en byråkratisk och en social logik. Dessa påverkar exempelvis tjänstemötets samtalsmönster, aktörernas rationalitet, moraliska ställningstaganden och dominansförhållanden mellan aktörerna. Det empiriska materialet hämtas från ett försäkringsbolag. Inga direkta slutsatser dras kring betydelsen av karaktärsdragen hos försäkringsbolag för tjänstemötet. Däremot lyfter Åberg (2007) tydligt fram att den organisatoriska kontexten har inflytande på tjänstemötet. Studien är intressant därför att den inkluderar och fördjupar diskussionen om att organisationskontexten generellt är viktig för det som sker i tjänstemötet.

Den inledande redogörelsen för forskning om betydelsen av karaktärsdragen hos verksamheten, tjänsten eller servicearbetet visar att dessa bidrar till servicemötets innehåll och utformning. I nästa avsnitt redogör jag för tidigare forskning som studerar relationen mellan omgivning och servicemötet. Företrädesvis studeras hur faktorer i den fysiska respektive sociala miljön eller hur faktorer relaterade till kultur, frontpersonal, tid eller organisatoriska förutsättningar påverkar upplevelser och beteenden i servicemötet. Det finns sedan tidigare några få mer sammanfattande översikter över omgivningsfaktorer eller aspekter som anses inverka på kunders upplevelser och beteenden i servicemöten till exempel Turley och Milliman (2000), Clitheroe, Stokols och Zmuidzinas (1998). Generellt problematiserar man inte, i den forskning som jag redogör för nedan, om och i så fall

hur de studerade faktorerna varierar och beror på i vilken verksamhet som studeras, utan detta lämnas vanligtvis utanför diskussionerna.

Servicemötets fysiska miljö

I början av 1990-talet fick betydelsen av servicemötets fysiska miljö ett genomslag med Bitners (1992) introduktion av en servicelandskapsmodell, något som visserligen uppmärksammats tidigare, bland annat av Kotler 1973, Eigler och Langeard 1977, Booms och Bitner 1982 och Lovelock 1984. Med begreppet servicelandskap fick fysisk miljö en central plats i diskussionerna om de konsekvenser som servicelandskapet får på händelser i servicemötet. Huvudsakligen studeras det inflytande som atmosfäriska variabler, som ljud, ljus, lukt och artefakter som inredning, utrustning och skyltar, får på främst kunders upplevelser och beteenden (se Ek 2005:202 för en genomgång av servicelandskapsforskning). Dessutom betonar viss forskning specifikt teknologins inverkan på kunders upplevelser i servicemötet (Heckman och Guskey 1998, Bitner, Brown och Meuter 2000, Beatson, Lee och Coote 2007).

Den miljöpsykologiska forskningen utgör en viktig grund för förståelsen av relationen mellan fysisk miljö och servicemötet (t.ex. Mintz 1956, Maslow och Mintz 1956). De atmosfäriska variablerna ses som stimulifaktorer vilka människor förväntas reagera på (Baker 1986). Med rätt styrning av den rumsliga kontextens design ökar möjligheterna för att skapa goda servicemöten och därmed långsiktiga lönsamma kundrelationer (Clarke och Schmidt 1995). Det rationella och normativa präglar generellt forskningen om servicelandskap, och viss kritik riktas bland annat mot modellens fokus på den fysiska miljön. Främst framhåller man att forskningen saknar tydliga problematiseringar om den sociala miljöns betydelse för servicemötet (se Ek 2005 för en genomgång av kritiken). Modellen utvecklades och kom senare att också inkludera betydelsen av servicemötets sociala och kulturella miljö (se Tombs och McColl-Kennedy 2003).

Servicemötets sociala miljö

Flera olika sociala aspekters inverkan på servicemötet lyfts fram som centrala, exempelvis andra kunder på platsen för servicemötet (Grove och Fisk 1997, Mossberg 2003, Zeithaml, Bitner och Gremler 2006) och hur många kunder som finns på platsen och vem de är (Mossberg 2003, Andersson och Mossberg 2004). Dessutom visas att personalbemanning, det vill säga antalet personal per kund, får inflytande på servicemötet (Rafaeli och Sutton 1987, Conlon, Van Dyne, Milner och Ng Kok 2004). Andra aspekter som trängsel och köande lyfts också fram som viktiga för kunders kvalitetsupplevelse och lojalitet (Hui och Bateson 1991, Dabholkar och Bagozzi 2002, Tombs och McColl-Kennedy 2003, 2010). Generellt ser man kausala samband mellan dessa sociala faktorer och upplevelser i servicemötet.

I annan forskning, som också diskuterar omgivningen sociala dimensioner, är det rationella synsättet inte lika tydligt och framträdande, exempelvis i studier som berör det rumsliga avståndet mellan frontpersonal och kund och hur det påverkar upplevelser i servicemötet (Willis och Hamm 1980, Price, Arnould och Tierney 1995, Price och Arnould 1999). Fysisk närhet mellan parterna skapar en känsla av tillmötesgående, tillhörighet och personligt engagemang hos kunderna (Price och Arnould 1993, 1999, Price, Arnould och Tierney 1995). Denna närhet ger en öppenhet i servicemötet som bidrar till att kunderna upplever personalen som varm och trovärdig (Mehrabian och Wixen 1981, Rafaeli 1989, Bove & Johnson 2000). Närhet mellan servicemötets parter ökar möjligheten att utveckla en förtroendefull relation som positivt inverkar på kundernas lojalitet (Willis och Hamm 1980, Price, Arnould och Deibler 1995). Om personalen dessutom lätt rör vid kunden i servicemötet upplever kunderna dem som mer empatiska och trovärdiga än om de inte rör vid dem (Pattison 1973).

Servicemötet och tid

Tidpunkten för servicemötet, väntetider, förseningar och kundens egen tidspress kan på olika sätt få konsekvenser för upplevelser och känslor i servicemötet (Maister 1985, Hui och Bateson 1991, Butcher och

Heffernan 1998, Sarel och Marmorstein 1998, Dabholkar och Bagozzi 2002). Dessutom visas att tid, relaterad till hur länge man varit kund i en verksamhet, det vill säga om man är ny kund eller stamkund, samt med vilken frekvens kund och personal möts, är viktiga för styrkan i relationen (Bove och Johnson 2000). Ju oftare och desto längre tid man är kund i en verksamhet ju större blir möjligheterna att en förtroendefull relation kan utvecklas mellan frontpersonal och kund (Bove och Johnson 2000).

Hur länge ett servicemöte pågår, tidsmässig varaktighet, är betydelsefullt för kundernas upplevelser och beteenden. Price, Arnould och Tierney (1995) visar i en uppmärksammad studie att servicemöten som pågår en något längre tid ger ökade möjligheter för att parterna ska nå en ömsesidig förståelse och tillfredsställelse. I servicemöten med lite längre varaktighet, som hos frisören eller på en äventyrsresa, tenderar det känslomässiga innehållet i servicemötet att öka (Price och Arnould 1993, Price, Arnould och Deibler 1995, Price, Arnould och Tierney 1995, Bitran, Ferrer och Oliveira 2008). Det känslomässiga innehållet är mindre i servicemöten som är korta, exempelvis i ett snabbköp, på en bensinstation eller i en snabbmatsrestaurang. I denna typ av servicemöten minskar kravet på personalens kommunikationsförmåga. Dessutom följer de korta mötena ofta också ett förutbestämt mönster som ger det en standardiserad karaktär något som bidrar till att ytterligare minska det känslomässiga innehållet. Servicemötets känslomässiga innehåll ställer således specifika krav på frontpersonalens förmåga att kommunicera. I denna sistnämnda forskning visar man att verksamhetens karaktär har betydelse för servicemötet.

Servicemötet och kultur

Forskning som på ett eller annat sätt diskuterar organisationskulturens betydelse är omfattande i traditionell service managementlitteratur. Där betonar man att organisationskulturen är särskilt viktig för såväl personalens som kundernas upplevelser och beteenden i servicemötet (se t.ex. Edvardsson, Gustavsson och Riddle 1989, Normann 2000, Grönroos 2008). Organisationskultur eller servicekultur (Grönroos 2008) påverkar personalens attityder, känslor, agerande och motivation vilket kommer till uttryck i servicemötet. Utgångspunkten att organisationers kultur är möjlig att planera, styra och kontrollera så att det goda servicemötet kan

utformas visar forskningens generellt rationella synsätt (Lockwood och Jones 1989, Lewis och Entwistle 1990, Zerbe, Dobni och Harel 1998, Schneider, White och Michelle 1998, Salanova, Agut och Peiró 2005).

Andra kulturella aspekter som undersöks är betydelsen av både kundernas och personalens nationalitet och genus för händelser i servicemötet. Dessa påverkar parternas förmåga att visa lyhördhet, flexibilitet och anpassningsbarhet i servicemötet (se t.ex. Mattila 1999a, 1999 b, Winsted 1999, Stauss och Mang 1999, Liu, Furrer och Sudharshan 2001, Patterson och Mattila 2008). Dessutom kan både kundernas och personalens genus få en verkan på parternas känsla av tillfredsställelse i och utvärderingar av servicemötet (Dawn och Ostrom 1993, Mohr och Henson 1996, Mattila, Grandey och Fisk 2003).

Servicemötet och frontpersonal

Frontpersonalen har en kritisk och avgörande roll för händelser i servicemötet. Det vilar ett stort ansvar på dem att arrangera servicemötet på ett sådant sätt att kunden blir nöjd (Ivarsson och Larsson 2009:68). Frontpersonalen betraktas generellt som en del av tjänsten genom att de producerar och levererar tjänsten (Grove och Fisk 1992). De förväntas bland annat förkroppsliga verksamhetens varumärke och marknadsföra och sälja verksamhetens tjänsteutbud (Zeithaml et al. 2006:354). Personalen ses som en strategisk resurs som behöver engageras och motiveras för att skapa positiva upplevelser i servicemötet (Grönroos 1978, Berry 1981, Gummesson 1991).

Personalen utgör en estetisk arbetskraftresurs som verksamheter kan ställa estetiska krav på (Warhurst, Nickson, Witz och Cullen 2000a, 2000b). Deras yttre kan arrangeras och förpackas så att det i servicemötet stärker verksamhetens image och varumärke (Solomon 1985, Nguyen och Leblanc 2002, Pettinger 2004, Söderlund och Julander 2009). Genom styrning och kontroll av personalens yttre attribut, till exempel klädsel, accessoarer som smycken, utseende som smink, frisyr, vikt, kroppsform och fräschör kan upplevelser och beteenden i servicemötet påverkas (Hoschild 1983, Leidner 1993, Petersson 2003, King, Winchester och Sherwyn 2006).

Personalens inre attribut, till exempel personliga egenskaper, är centrala för att skapa positiva upplevelser i servicemötet (se Ivarsson och Larsson 2009 för en översikt). Deras sociala förmåga kan formas eller stiliseras på ett sätt som gynnar möjligheterna att skapa goda servicemöten (Warhurst et al. 2000a, 2000b). I forskningen framträder några centrala serviceorienterade personliga karaktärsdrag eller attityder som särskilt viktiga genom att de får effekter på servicemötet (Kassarjian 1971, Hogan, Hogan och Busch 1984, Brown, Mowen, Donovan och Licata 2002, Donovan, Brown och Mowen 2004). Några exempel på detta är en varm personlighet (Lovelock 1984, Lemmink och Mattson 2002), empatisk förmåga, villighet att betjäna, vänlighet, professionalism (Parasuraman, Berry och Zeithaml 1991), anpassningsbarhet, social kompetens (Brown et al. 2002), emotionell stabilitet, extrovert läggning, plikttrogenhet (Donovan et al. 2004), autentisk, artig samt förmågan att utöva effektivitet och kontroll i servicemötet (Winsted 2000). Dessutom poängteras personalens fallenhet för att visa genuinitet, respekt, hänsynsfullhet, engagemang och intresse i servicemötet (Butcher et al. 2003).

Förmågan att vara personlig, till exempel att kunna småprata, ge personliga råd och hjälp, anses inverka på kunders tillfredsställelse (Surprenant och Solomon 1987). I deras studie dras slutsatsen att varje verksamhet bör anpassa personalens grad av att vara personliga i servicemötet till verksamhetens karaktär. I en vårdverksamhet är det värdefullt att läkaren i mötet med en patient är personlig medan man i en verksamhet som en snabbmatsrestaurang inte önskar att frontpersonalen blir alltför personlig i kontakten med kunden (Surprenant och Solomon 1987). Författarna frångår här tanken om ett bästa servicemöte och betonar att olika verksamheter formar olika servicemöten med olika karaktär.

Servicemötet och kommunikation

Kommunikationen i servicemötet är strukturerad och följer vissa mönster (Ventola 1987). Ventola (1987) visar att oavsett kontext följer konversationer i ett servicemöte vissa generella mönster, till exempel hur man hälsar eller hur parterna fördelar ordet mellan sig (turtagning). Författaren pekar på att det är genom språket som själva tjänsten manifesteras. Åberg (2007) visar i sin avhandling om tjänstemötet att språk och kommunika-

tion är normstyrda och kan förklaras utifrån tre olika logiker – kommersiell logik, byråkratisk logik och social logik – med olika mål och rationalitet vilka påverkar samtalsmönster och kommunikation i servicemötet. Forskning om betydelsen av det nationella språket är omfattande (se t.ex. Clarke 2000, Marcella och Davies 2004, Holmqvist 2011). Generellt visar denna forskning att både kunders och personalens upplevelser och beteenden i servicemötet påverkas av om parterna kan tala och förstå varandras respektive nationella språk.

Kommunikationen präglas också av servicemötets grad av intimitet, till exempel kroppslig och/eller känslomässig närhet, och av vad som avhandlas i servicemötet (Ivarsson 2005:36-44). Ett servicemöte mellan en läkare och patient karakteriseras av en hög grad av intimitet, antingen med kroppslig eller känslomässig närhet eller både och. Dessutom fokuserar samtalet på patientens specifika sjukdomstillstånd medan ett servicemöte i en butik ofta har låg grad av intimitet och aktörerna kan samtala om vad som helst som väder eller nyheter (Ivarsson 2005:36-44). De senare studierna jag nämnt präglas inte av den normativitet och rationalitet som den tidigare kritiserade traditionella service managementforskningen. De tycks inte ha för avsikt att bidra med kunskap som ska användas för att bättre kunna utforma det goda servicemötet, och de väljer att lyfta fram och problematisera servicemötets relation till den organisatoriska kontexten.

Ytterligare kommunikationsaspekter som belyses är betydelsen av humor och den icke-verbala kommunikationen för händelser i servicemötet. Att kommunicera med hjälp av humor kan skapa en trevlig och behaglig atmosfär i servicemötet (Gremler och Gwinner 2000). Med humor kan frontpersonal skapa en positiv stämning, manipulera kunders känslor, reparera misstag, attrahera och behålla kunder (se Ivarsson och Larsson 2009 för en genomgång). Användningen av humor behöver anpassas till kontexten för att inte riskera att få negativ effekt (Francis, Monahan och Berger 1999).

Dessutom diskuteras det inflytande som den icke-verbala kommunikationen har på servicemötet. Några viktiga faktorer som uppmärksammas är kroppsspråket, det vill säga kroppsrörelser, ansiktsmimik, röstläge, pauseringar (Echeverri 2000, Sundaram och Webster 2000, Moore

2008) och personalens förmåga att lyssna (de Ruyter och Wetzels 2000, McKechnie, Grant och Bagaria 2007). Echeverri (2000) visar att icke-verbal kommunikation i servicemötet är kontextberoende. Varje sammanhang där servicemöten sker behöver därför analyseras utifrån sina specifika kommunikationsdrag (Echeverri 2000:225).

Servicemötet och organisatoriska förutsättningar

Även om man i forskning om servicearbete inte alltid explicit diskuterar betydelsen av de villkor som vanligen karakteriserar dessa arbeten för servicemötet väljer jag att inkludera dem i litteraturgenomgången. I forskning om servicearbetens villkor eller förutsättningar diskuteras vanligtvis att faktorer eller villkor som arbetets låga lönenivå, låga status, standardisering, personalens generellt låga utbildningsnivå och begränsade befogenheter samt kunders suveräna ställning och närvaro i tjänsteproduktionen påverkar personalens motivation och engagemang (Leidner 1993, Ritzer 1996, Abiala 2000, Korczynski 2002, 2009). Detta inverkar därmed också på händelser i servicemötet. Merparten av studierna utgår från personalens perspektiv och är kritisk till sin karaktär. Exempelvis diskuteras att graden av arbetsstandardisering, styrning och kontroll av arbetsuppgifter, frontpersonalens utseende, klädsel, språk, humör och attityder får inflytande på personalens känsla av underordning och därmed också deras agerande i servicemötet (Leidner 1993, Ritzer 1996). Emellertid visar Ivarsson och Larsson (2008) i en studie att servicearbete sett från personalens perspektiv kan tolkas vara positivt och negativt på samma gång. Servicearbetet kan upplevas negativt genom sina krav på standardisering, rutinisering, estetik och känslokontroll men samtidigt ge personalen arbetstillfredsställelse genom alla positiva kundkontakter. Författarna konstaterar att servicearbete karakteriseras av tvetydighet (2008:57).

Annan forskning om servicearbete fokuserar på arbetets dramaturgiska inslag och ser på detta som ett skådespel (Grove och Fisk 1992). Med ett dramaturgiskt perspektiv förväntas aktörerna spela sina roller utifrån ett väldefinierat manus (Goffman 2002). Idén om att servicearbete är att delta i ett välregisserat skådespel får implikationer för de villkor som kommer att forma arbetet (Grove, Fisk och Dorch 1998, Broderick 1999). Genom introduktionen av forskning om upplevelseekonomin fick

det dramaturgiska perspektivet en renässans (Pine och Gilmore 1999). Utgångspunkten i denna forskning är att allt arbete ses som ett skådespel, och syftet är att bidra med kunskap så att verksamheter kan regissera och utforma servicemötet på bästa sätt.

Arbetet i tjänsteverksamheter ses som ett emotionellt arbete eller känsloarbete med arbetskraft som karakteriseras som *emotional labour* (Hochschild 1983). Det innebär att frontpersonal förväntas kunna hantera både sina egna och kundernas känslor. Frontpersonalens känslor betraktas inte längre som deras privata utan är något som tjänsteverksamheter vill kontrollera och styra. Tjänsteverksamheter kommersialiserar personalens känslor genom att man likriktar dem i en för verksamheten önskvärd riktning.

I servicearbeten utsätts frontpersonal för känslomässiga påfrestningar, detta får konsekvenser för deras självkänsla, subjektivitet (jagkänslan) eller självidentitet som kan få konsekvenser för servicemötet (Petersson 2003). Olika serviceyrken, till exempel flygvärdinna (Hoschild 1983), servitris (Leidner 1993), väktare, begravningsentreprenör och läkare (Noon och Blyton 1997), ställer olika krav på personalens sätt att hantera både sina och andras känslor. Beroende på känsloarbetets karaktär formar olika typer av verksamheter olika serviceyrken. I studier av servicearbete överges generellt tanken om ett bästa sätt att utforma servicemötet.

I den traditionella service managementlitteraturen fortsätter man att söka kausala samband mellan personalens känslor och händelser i servicemötet. Vanligen studeras vilka direkta konsekvenser emotionella aspekter som personalens och kunders humör och känslor som ilska, glädje, missnöje och irritation (Price, Arnould och Deibler 1995, Liljander och Strandvik 1997, Knowles, Grove och Picket 1999, Mattila och Enz 2002) får för främst kunders upplevelser i servicemötet. Man visar att det finns direkta samband mellan frontpersonalens och kundernas känslor av tillfredsställelse och beteenden i servicemötet (t.ex. Küpers 1998).

Servicemötet en sammanfattning

Ovanstående litteraturgenomgång visar forskning som lyfter fram att servicemötet påverkas av en mängd olika faktorer eller aspekter i omgivningen. Emellertid är det främst forskning om servicearbeten som proble-

matiserar att servicearbeten i olika verksamheter har olika förutsättningar eller villkor vilket får betydelse för servicemötets innehåll och utformning

Många forskare är eniga om att den omgivande miljön eller kontexten har inflytande på servicemötet, särskilt på kvalitetsupplevelser (se t.ex. Bitner 1992, Söderlund 2012). Forskningen är emellertid huvudsakligen inriktad på att studera kontextens inverkan på vad som görs i servicemötesinteraktioner och mindre på hur det görs (jfr Echeverri 2000:1). Grönroos (1982) betonade tidigt betydelsen av att i forskningen också inkludera servicemötens hur-dimension, det vill säga hur saker och ting görs i servicemötet. Hur-dimensionen blir servicemötets funktionella kvalitet. Detta är kunskap som är central för min studie.

Försök att vidga synen på servicemötet och därmed bryta ensidigheten kring ett generiskt servicemöte ges i antologin *Servicemötet – Multidisciplinära öppningar* (Corvellec och Lindquist 2005b). Antologin ”syftar till att öppna upp för en mer aspektrik och fördjupad förståelse för servicemötet” (Corvellec och Lindquist 2005a:7). Trots antologins (Corvellec och Lindquist 2005b) ambition att ge en mer nyanserad bild av servicemötet uppmärksammas inte betydelsen av verksamhetens karaktär för det som sker i servicemötet. Detta kan ha sin grund i att verksamhetens karaktär anses vara mindre betydelsefull för det som görs i servicemötet eller är något som tas för givet och därför inte berörs. I andra studier relaterade till arbete, inte specifikt servicearbete, visas att organisatoriska fenomen eller händelser i en verksamhet generellt organiseras med utgångspunkt i de specifika särdrag som karakteriserar arbetet (Suchman 1987, Orr 1996, Dourish 2004). Inte heller i dessa studier finner jag fördjupade diskussioner om betydelsen av det som är specifikt för olika typer av verksamheter.

Med utgångspunkt i vad tidigare forskning om servicemötet studerat visar jag att det finns ett behov av fler undersökningar som fokuserar på att undersöka betydelsen av verksamhetens logik för servicemötets innehåll och utformning. Genom att föra fram och diskutera skillnader mellan servicemöten i olika typer av verksamheter bidrar jag till att lyfta bort en del av de begränsningar som finns i tidigare service managementforskning.

Avhandlingens innehåll och struktur

I det inledande kapitlet argumenterar jag för att det finns både relevanta och rimliga skäl att belysa och problematisera verksamhetslogikens betydelse för servicemötets innehåll och utformning som inte tidigare studerats tillräckligt utan behöver undersökas ytterligare. Med ett praktikteoretiskt perspektiv fördjupas kunskapen om praktik i servicemötet.

I kapitel två redogör jag för hur jag gått tillväga för att genomföra denna studie. I kapitlet presenterar jag avhandlingens teoretiska perspektiv och studiens kvalitativa flermetodsansats. Jag använder och kombinerar metoder som intervjuer, observationer och dokumentstudier för att undersöka servicemötets praktik i tre olika typer av verksamheter: en tingsrätt, ett äldreboende och ett hotell.

I kapitel tre diskuteras praktikteori och behovet av kontingenta perspektiv. Med en kort inledande sammanfattning av tidigare organisationsteoretiska kontingensteoriers syn på relationen mellan organisationer och omgivning ägnas därefter kapitlet åt praktikteorier. De kontingenta perspektiven utvecklades som svar på de tidigare alltför rationella synsätt som präglat och fortfarande i viss mån präglar organisationsteorier. Med en rationell syn på organisatoriska händelser eller företeelser antas de ske oberoende av det socio-materiella sammanhang i vilka de sker – ett synsätt som också traditionell service managementforskning präglas av. Praktikteorier utgör studiens teoretiska inspirationskällor. Dessa lägger grunden för det praktikteoretiska perspektiv som används för att studera servicemötespraktik i olika verksamheter. Jag menar att praktikteorier svarar på behovet av att finna nya perspektiv reducerade från den rationalitet och fokusering på det kognitiva som dominerar tidigare studier av servicemötet (jfr Corradi, Gherardi och Verzelloni 2010). Utifrån praktikteoretiska resonemang problematiseras vad och hur människor, materialiteter och regelverk gör i servicemötet. Avsikten med kapitlet är att utveckla ett analytiskt ramverk som vilar på praktikteori och som kan användas vid analys och tolkning av den studerade servicemötespraktiken.

I kapitel fyra, fem och sex presenteras de tre verksamheterna tingsrätten, äldreboendet och hotellet. Jag beskriver och analyserar tjänsteprocesser och praktik i servicemöten i de tre verksamheterna. De empiriska

beskrivningarna har sin grund i mina tolkningar av personalens berättelser om sin praktik och observationer av personalens praktik samt i min läsning av verksamheternas olika styrdokument. Avsikten med kapitlet är att utifrån det empiriska materialet illustrera och analysera vad och hur frontpersonalen i respektive verksamhet gör samt deras tankar om hur de ser på sitt sätt att göra i servicemöten.

I kapitel sju syntetiseras analysen av de tre empiriska fallen. Det empiriska materialet analyseras och tolkas utifrån det praktikteoretiska ramverket. I detta kapitel presenteras svar på avhandlingens syfte och fråga. Jag redogör för avhandlingens slutsatser som visar hur verksamhetens tjänstelogik kommer till uttryck i servicemötet och får betydelse för mötets innehåll och utformning. Jag jämför och diskuterar skillnader mellan servicemötespraktik i de tre verksamheterna.

I kapitel åtta, det avslutande kapitlet, summerar jag slutsatserna och fördjupar analysen av dessa slutsatser genom att presentera tre centrala dimensioner i servicemötet relaterade till verksamheternas olika logik. Dessa dimensioner framstår som viktiga för att förklara och förstå servicemötens variation. Dessutom beskriver jag studiens kunskapsbidrag och de implikationer som studiens praktikteoretiska analys av servicemötet kan innebära.

Kapitel 2

Att studera servicemöten i tjänsteverksamheter

Servicemöten undersöks genom en kvalitativ flermetodsansats som studerar praktik i tre olika verksamheter: en tingsrätt, ett äldreboende och ett hotell. I kapitlet visas och diskuteras valet av teoretiska inspirationskällor, metodologisk ansats och metoder. Mitt val av teoretiskt ramverk leder till att vissa detaljer uppmärksammas och inte andra. Den valda ansatsen och metodverktygen producerar en särskild version av de undersökta fenomenen och därmed väljer man som forskare bort andra möjliga versioner.

Perspektiv och teoretiska inspirationskällor

Studien är baserad på empiriska undersökningar och har en tolkande och kvalitativ flermetodsansats. Det är en ansats som gör det möjligt att fokusera på de sociala dimensionerna av människors verklighetskonstruktion och synliggöra hur sociala konstruktioner kommer till liv i vardaglig praktik (Prasad 2005:13-17). Min avsikt är att synliggöra servicemötets mångfasettering, komplexitet och processuella karaktär, vilket gör en kvalitativ studie lämplig (Forester 2003, Silverman 2006). En kvalitativ

studie hjälper mig också att söka förståelse för verksamheterna som sociala institutioner och för mikropraktik i servicemöten (jfr Alvesson och Deetz 2000:7). Den kvalitativa studien underlättar också för att kunna hantera flera perspektiv. Det är frontpersonalens perspektiv som är utgångspunkten. Jag studerar hur de gör och ställer frågor till dem om hur de ser på och vad de tänker om det som de dagligen gör. Utifrån detta perspektiv diskuteras studiens resultat ur ett verksamhetsperspektiv.

Med utgångspunkten att undersöka och analysera praktik i sociala företeelser som servicemöten sökte jag mig till det praktikteoretiska fältet, vilket är ett sociologiskt orienterat fält som erbjuder hjälp att problematisera och förstå daglig praktik i servicemöten. Praktikteoretiska resonemang visar att praktik är socialt konstruerat och att den varken är helt fri eller helt förutbestämd (Giddens 1984, Sztompka 2008) utan känslig för och beroende av sin kontext. En praktik ses som både mänsklig och materiell (Latour 1992, 1998, Schatzki 2002). Detta är ett perspektiv som hittills inte dominerat den service managementforskning som visat intresse för servicemötet. Emellertid har perspektivet nyligen börjat användas i forskning inom marknadsföring, service management och andra managementorienterade områden (se kapitel 1). Min avsikt är att fortsätta och bygga vidare på detta praktikteoretiska spår.

Människors praktik är inte av naturen givna utan de konstrueras och blir till i sociala samspel mellan människor (Wenneberg 2000, Hacking 2000). Exempelvis är sådant som språkbruk, kön och social status inte på förhand bestämt utan något som blir till och görs i sociala handlingar och interaktioner (Hacking 2000). Människors agerande i sociala samspel blir därmed inte en reaktion på faktorer initierade från den värld som undersöks (Blumer 1998:55). Detta är emellertid ett vanligt synsätt inom traditionell service managmentforskning, vilket jag visat tidigare i kapitel 1. Med ett interaktionistiskt och socialkonstruktivistiskt synsätt ses de människor som studeras inte som organismer som responderar på stimuli i omgivningen utan som socialt agerande individuella och kollektiva organismer (Blumer 1998:55). Inspirerad av detta perspektiv vill jag belysa den verklighet jag undersöker som både pluralistisk och plastisk (Fangen 2005). Den kommer till uttryck på flera olika sätt, bland annat i symboler, diskurser, kroppsrörelser, språksystem och materialiteter.

Verkligheten töjs och formas för att passa och bli till meningsfulla handlingar för aktörerna (Fangen 2005). Genom att ta utgångspunkt i praktik och använda praktikteorier kan kunskapen om betydelsen av verksamhetens tjänstelogik för praktik i servicemötet ökas.

Varför en tingsrätt, ett äldreboende och ett hotell?

Det empiriska materialet är insamlat på en tingsrätt, ett äldreboende och ett hotell. På tingsrätten studerar jag tingsrättsjuristernas, på äldreboendet undersköterskornas och på hotellet receptionisternas dagliga praktik. Jag återkommer längre fram i texten till skillnader i de olika yrkeskategorierna.

Med utgångspunkt i att undersöka skillnader mellan olika verksamheters servicemöten sökte jag verksamheter med olika logiker, det vill säga verksamheter med olika syften, mål, uppgifter, regelverk och traditioner. I verksamhetens tjänstelogik finns både en målrationalitet och en värderationalitet inbäddad (jfr Townley 2008). Målrationaliteten tydliggörs i de tydliga mål och syften som varje verksamhet anger och som personalen förväntas uppfylla. Det är framförallt målrationaliteten som tydliggörs och som jag tar fasta på i min förståelse av verksamhetens tjänstelogik. Värderationaliteten finns också inneboende i logiken och denna pekar på de idéer och den praktik som värderas högt och som ses som goda utifrån verksamhetens uppsatta mål (jfr Townley 2008, Boltanski och Thévenot 1991). Både mål- och värderationaliteten formar och formas i verksamhetens tjänstelogik och bidrar till att personalen frågar sig vad som är lämpligt och rationellt att göra i olika situationer som de ställs inför i en verksamhet (Townley 2008:107). Vad som är rationellt i en tjänstelogik behöver inte vara det i en annan.

Dessutom var det viktigt att välja fler än två verksamheter för att öka tydligheten kring skillnader eller variationer mellan verksamheternas praktik. Illustrationen av skillnader i servicemötens praktik blir tydligare med tre verksamheter än med två. Med endast två verksamheter skulle det finnas en risk att jag hamnade i en jämförande polaritetsdiskussion, något som skulle begränsa möjligheterna att skildra såväl olikheterna som likheterna mellan verksamheternas praktik. De valda verksamheterna har olika huvudmannaskap, syften, mål, uppgifter, traditioner och regelverk. Trots

deras olika huvudmannaskap har alla tre verksamheter effektivitetskrav. De kan emellertid se olika ut beroende på verksamhet.

Det finns ytterligare några likheter som var viktiga för urvalet. En sådan är att det i dessa verksamheter ingår att dagligen hantera ett stort antal mellanmänskliga servicemöten. En annan likhet är att alla de tre verksamheterna erbjuder tjänster till sin omvärld – tjänster i betydelsen handlingar i vilka kunskaper, färdigheter och materialiteter används till förmån för någon annan (jfr Vargo och Lusch 2004a). Tjänster är processer som inkluderar ett antal aktiviteter. I dessa processer används olika slag av resurser för att tillfredsställa tjänstekonsumenters behov och därmed skapa värde för dem (Grönroos 2008). Det kan vara på sin plats att kort diskutera förståelsen av vem eller vilka i de valda verksamheterna som erhåller värdet eller förmånen av tjänsteproduktionen.

Det är inte självklart att de som åtalas i tingsrätten och döms till ett straff upplever något positivt värde av tjänsteutövandet. Emellertid producerar tingsrätten samhällstjänster som generellt bidrar till ett värde för samhället genom att tillgodose samhällets och medborgarnas behov av rättssäkra rättskipande tjänster. Ett äldreboende erbjuder omvårdnadstjänster till vårdtagare och deras anhöriga. Vårdpersonal använder sina kunskaper, färdigheter och materiella ting på ett sätt som skapar värde för vårdtagare, anhöriga och samhälle. Hotellet erbjuder övernattningstjänster som förväntas skapa värde främst för den individuella hotellgästen. Men det kan också skapas ett värde för de organisationer som de eventuellt representerar vid övernattningen. Dessutom skapas ett värde för samhället genom att hotellverksamheten genererar arbetstillfällen och skatteintäkter.

Verksamheternas olikheter är flera. Jag väljer att lyfta fram några av dem som jag menar är väsentliga för att de bidrar till att olika tjänstelogiker kan särskiljas. Tingsrätten är en statlig myndighetsutövande verksamhet i offentlig regi, äldreboendet är en kommunal verksamhet och hotellet är en privatägd och kommersiellt driven verksamhet. Oavsett verksamheternas huvudmannaskap finns ett krav på effektivitet även om det kan vara olika formulerat och visa sig på olika sätt i styrdokument och i daglig praktik beroende på verksamhet. Det ekonomiska effektivitetskravet är mer framträdande i den kommersiella hotellverksamheten. Det är explicit formulerat i hotellverksamhetens mål däremot inte i målen för de båda andra

verksamheterna. I de tre verksamheterna kan det finnas andra syften, mål och uppgifter än de som jag väljer att lyfta fram. Emellertid är det de valda som jag menar tydligt artikuleras på olika sätt i respektive verksamhet och som jag tolkar som grundläggande för respektive verksamhet.

Tingsrätten ingår som en del i svensk domstolsverksamhet vars övergripande syfte är att säkerställa rättssäker rättskipning. Detta betyder att arbetet i rättssalen ska präglas av objektivitet, saklighet och opartiskhet. Det är en myndighetsutövande verksamhet med krav på effektivt resursutnyttjande, till exempel får inte väntetiden till rättegångar och meddelande av domslut bli alltför lång. Tingsrättsjurister har en hög professionaliseringsgrad. Det är ett yrke som kräver en lång akademisk utbildning med professionella traditioner som generellt innebär hög status och stor autonomi i arbetet (Schön 1983:5).

Hotellet är en privat och kommersiell verksamhet vars övergripande syfte är att maximera avkastningen på ”investerat material”[3]. Verksamheten erbjuder övernattning mot betalning. Kravet på ekonomisk effektivitet är tydligt uttalat i verksamhetens målformulering. Flera av de dagliga arbetsuppgifterna fokuserar på att optimera beläggning och intäkter. I uppgiften ingår dessutom att verksamhetens personal förväntas skapa positiva kundupplevelser i servicemötet. De hotellreceptionister som studeras tillhör ingen tydlig yrkeskår på det sätt som tingsrättsjuristerna gör. De har inte någon gemensam och likartad bakgrund och utbildning som juristerna. Några receptionister har gått på hotellinriktade gymnasieprogram, andra har ingen hotellutbildning alls utan arbetar extra på hotellet under tiden de läser andra utbildningar. Det finns således ingen tydlig professionstillhörighet bland receptionister.

Äldreboendet är en offentlig kommunal verksamhet vars övergripande syfte är att ge säker, trygg och individanpassad omvårdnad till gamla människor. Verksamheten förväntas göra detta med kommunalt tilldelade anslag eller resurser. Generellt erbjuder verksamheter som äldreboenden ”människonära tjänster” (jfr Persson och Westrup 2005:106, 2010:69-82), ett tjänsteutövande i vilket människor arbetar med människor.

3 Det studerade hotellet använder begreppet material vilket används som synonymt med kapital. Fortsättningsvis används begreppet kapital där de använder material, dock ej i direkta citat.

Människan är således både råmaterialet och produkten (Hasenfeld 1983:1, Goffman 2007:61). Vårdpersonal i studien är utbildade undersköterskor. Fortsättningsvis används deras yrkestitel undersköterska i avhandlingen. Deras yrke tillhör en vårdprofession som generellt inte har den status och autonomi som juristprofessionen (McDowell 2009:6).

Vilka av praktikens många ingredienser studeras?

Utifrån ett praktikteoretiskt synsätt definieras praktik som ett rutiniserat agerande vilket inkluderar ett antal olika aktörer, element eller praktikingredienser som är i rörelse och är intrasslade i varandra (för referenser se kapitel 1). Det kan vara kroppsliga, språkliga och mentala aktiviteter samt materiella ting som tillsammans organiseras utifrån en delad bakgrundsförståelse (Schatzki 2001:2, Reckwitz 2002:248). Jag belyser praktik genom att studera vad och hur människor, materialiteter och regelverk gör i servicemötet. De människor som studeras är den frontpersonal som i servicemötet samspelar med verksamhetens klienter, vårdtagare eller hotellgäster. Jag studerar några av verksamheternas materiella ting och arrangemang. De regelverk, till exempel lagar, riktlinjer och policys, som studeras utgör en viktig del i den delade bakgrundsförståelse som respektive verksamhet organiserar sin praktik utifrån.

Bakgrunden till mitt val att studera det som människor, materiella ting och regelverk gör växte fram dels hur man i teorin förstår de element som konstituerar en praktik, dels ur fältmaterialet. I början av det empiriska fältarbetet var min utgångspunkt att studera det som människor och materialiteter gör i servicemötet. I samband med fältarbetet noterade jag hur, beroende på verksamhet, rutiner och andra mer eller mindre standardiserade procedurer hade ett tydligt ursprung i respektive verksamhets regelverk. Genom att fokusera på människor, materialiteter och regelverk blir det lättare att göra fältmaterialet begripligt och skapa ordning i det (Crang och Cook 2007:139). Dessa tre, människor, materialitet och regelverk, är inte bara deskriptiva begrepp, utan de tydliggör problem och frågor och vad som är centralt och viktigt i analysen (Strauss och Corbin 1996:114).

För att fördjupa förståelsen för en komplex och mångfasetterad praktik behöver denna zoomas in ytterligare (jfr Nicolini 2009). För att komma den studerade praktiken riktigt nära valde jag att studera några illustrativa och tydliga ingredienser i en praktik. I den inledande beskrivningen av servicemötet på hotellet visas praktikens mångfasettering. Människor hälsar på och samtalar med varandra, deras kroppar rör sig och de använder sin blick. I servicemötet på hotellet använder aktörerna materiella ting som datorer, papper och kreditkort. Hotellreceptionisten följer vissa, som det verkar, på förhand bestämda rutiner och riktlinjer. Jag har i min studie valt att inrikta mig på att studera människors språkbruk, hälsningar och deras sätt att använda sin kropp i servicemötet. Dessutom studerar jag några av de materiella ting som finns och används i servicemötet. Slutligen belyser jag rutiner och procedurer i servicemötet. Jag kunde ha valt andra ingredienser vilket skulle kunnat ha inverkat på studiens slutsatser. Bakgrunden till att just dessa ingredienser står i fokus är att de återkommande diskuteras som betydelsefulla i praktikteorier (för referenser se kapitel 3) och att fältmaterialet visar att de är illustrativa för att tydliggöra skillnader mellan verksamheterna.

Hur det empiriska materialet samlats in

I avhandlingen används metoder som intervjuer av frontpersonal, observationer av servicemöten och dokumentstudier för att samla in material om servicemötespraktik i de tre verksamheterna. Intervjuerna bidrog till insikter om hur informanterna förstår och skapar mening kring sin praktik, och observationerna tydliggjorde det som faktiskt sker i servicemötet (jfr Hammersley och Atkinson 2007). De skrivna dokument som jag studerade ökade min kunskap om verksamheternas syften, uppgifter och de regelverk som omgärdar respektive verksamhet. Företrädesvis studerades institutionella styrdokument som innehöll information om verksamheternas institutionella regelverk och riktlinjer. På tingsrätten studerade jag främst domstolverkets hemsida, regeringsformen och delar i rättegångsbalken som reglerar processen i en brottmålsrättegång. På äldreboendet sökte jag information från Socialstyrelsens hemsida och från lagar som Hälso- och Sjukvårdslagen (HSL, SFS 1982:763), Socialtjänstlagen (SOL,

SFS 2001:453) och andra styrdokument. På hotellet studerade jag företagets hemsida och interna styrdokument som anger verksamhetens mission och vision. Informationen i dessa dokument kan tolkas som specifika representationer av hur verksamheterna vill och bör framstå eller hur de vill beskriva sin verksamhet (Atkinson och Coffey 2006:58).

Institutionella dokument av olika slag som beskriver respektive verksamhets syften, mål, uppgifter och andra riktlinjer har studerats och analyserats. Gemensamt för de tre verksamheterna är att det finns en stor mängd skrivna dokument som innehåller information om detta. Initialt sökte jag i centrala lagtexter och andra formella regelverk som kontrollerar och styr respektive verksamhet. Dessutom undersökte jag hur verksamheterna uttrycker sig angående syften, mål, uppgifter och riktlinjer i webbdokument som hemsidor, personalhandböcker/manualer samt andra policydokument. Dokumenten kan uppfattas som versioner av verksamheternas verklighet eller snarare som konstruerade versioner av hur dessa vill framstå eller beskriva sin verksamhet (se Atkinson och Coffey 2006:58). De kan inte ensamma lära oss något om hur verksamheterna fungerar operativt i det dagliga arbetet, men tillsammans med de båda övriga metodverktygen, intervjuer och observationer, utgör de ett viktigt material för att fördjupa förståelsen av hur verksamheternas tjänstelogik presenteras och hur den representeras i dokumenten och reproduceras i praktik i servicemötet.

Dokument är inte enbart passiva utan även aktiva ting som kan manipuleras för att nå olika mål, konsumeras och ge effekter (Prior 2006:91). I den empiriska studien visar jag att och hur dokumentens innehåll realiseras och tillskrivs betydelse i servicemötet. Dokumenten blir med sitt innehåll aktiva genom att de agerar tillbaka på praktikerna och på dem som en gång kreerat dem (Prior 2006:91). Exempelvis kan dokumentens innehåll tvinga sig in i servicemötet och påverka rutiner och procedurer, till exempel hur arbetet görs, i vilken ordning olika delar i tjänsteprocessen genomförs eller i utformningen av språket i procedurerna.

Dokumentens språkliga utformning och form skiljer sig åt mellan de olika verksamheterna. I analysen av respektive verksamhets dokument har jag huvudsakligen sökt efter information om hur man betonar och uttrycker sig kring verksamheternas syften, mål och uppgifter. Läsningen

av dokumenten är en aktiv handling, och därmed blir jag inte en passiv mottagare av information (Atkinson och Coffey 2006:59). Jag läser, tolkar och analyserar innehållet i dokumenten för att slutligen komma fram till min förståelse av de grundläggande principer som konstruerar respektive verksamhets tjänstelogik.

Dokumentstudier förknippas vanligtvis med att forskaren läser dokumentens innehåll för att exempelvis använda det på det sätt som beskrivits ovan. I mina dokumentstudier ingår också studier av de pappersdokument som förekommer i de observerade servicemötessituationerna. Hanteringen av pappersdokument framträder tydligt som en del i personalens praktik. Dokumenten arrangeras och används i servicemötet. De är aktiva materiella ting som personalen på olika sätt arrangerar, arbetar med och förhåller sig till i servicemötet. Atkinson och Delamont (2005:823) menar att dokument förtjänar uppmärksamhet för sina socialt organiserande egenskaper och hur de sätts i arbete i sociala samspel. I de empiriska kapitlen visar jag att dokument får betydelse för exempelvis sociala relationer, maktfördelning och språkbruk.

I metodlitteratur diskuteras generellt att om man använder flera olika metodverktyg kan det vara ett sätt att öka forskningens giltighet (se t.ex. Flick 2006, Silverman 2006). Kombinationer av metoder är en styrka i arbetet med att kunna beskriva och förstå händelser i servicemötet. Det är dock ingen garant för ökad giltighet. Fördelen är dock att en multimetodansats bidrar till att företeelser, i det här fallet servicemötet, kommer att belysas från flera håll. Kombinationen av intervjuer, observationer och dokumentstudier fördjupade min kunskap om och förståelsen för hur informanterna tänker om det som sker och det som faktiskt händer i servicemötet.

Samtal och möten med verksamheternas personal

Fältarbetet påbörjades under 2006 och avslutades under 2011. Under fyra år är jag då och då på plats i tre olika verksamheter. Personalen vid respektive verksamhet visade stort intresse och engagemang för att delta i

studien[4]. Detta innebar att det blev enkelt att få möjlighet att utföra observationer av det dagliga arbetet och att intervjua personalen i verksamheterna. Tingsrätten blev den verksamhet där fältarbetet startade 2006. Därefter studerades äldreboendet och sist hotellverksamheten. Det fanns inga andra direkta skäl till att fallen studerades i den valda ordningen. Jag bestämde mig för att undersöka en verksamhet åt gången. Varje fall kunde därmed ges en längre sammanhängande och fokuserad tid. Att hela fältarbetsprocessen drog ut på tiden innebar att det gick förhållandevis lång tid mellan det första fältarbetet till att det avslutande analysarbetet skulle göras. För att väcka minnet till liv återvände jag till fältet än en gång. Detta återkommer jag till längre fram i kapitlet.

I de tre verksamheterna förekommer flera olika servicemöten på flera platser i verksamheten. Jag har därför valt några specifika servicemöten[5] för observationer. I tingsrätten observerade jag tingsrättsjuristers arbete vid brottmålsrättegångar. På äldreboendet följde jag undersköterskornas dagliga arbete på en avdelning. Jag rörde mig på avdelningen och observerade olika typer av servicemöten, emellanåt tillsammans med personalen och andra gånger själv. Slutligen studerade jag hotellreceptionisters servicemöten med hotellgäster vid receptionsdisken. Det empiriska materialet omfattar totalt 30 djupintervjuer, observationer under 22 dagar (142 timmar) och dokumentstudier genomförda 2006–2011.

Intervjuer

Vid intervjutillfällena mötte jag verksamheternas frontpersonal[6], det vill säga de som företräder verksamheten i de dagliga servicemötena. Dessutom intervjuade jag respektive verksamhets chef. Skälet till att jag

4 Verksamheterna och de människor som jag samtalar med i intervjuer och under observationer är anonymiserade i betydelsen att de inte namnges.

5 Begreppet servicemöte används inte generellt av de verksamheter som studeras för det personliga mötet mellan frontpersonalen och de som konsumerar verksamhetens tjänster. Jag använder begreppet oavsett vilket namn verksamheterna själva använder för detta möte.

6 Jag använder begreppet frontpersonal som generell benämning på den personal som intervjuats och observerats. Det är inte ett begrepp verksamheterna själva använder som benämning på sin personal. Varje verksamhet använder vanligtvis personalens yrkestitel.

också inkluderade verksamheternas chefer var att jag ville få deras tankar om hur de ser på sin verksamhets viktigaste mål och uppgift.

Litteraturen om hur man som forskare bäst ställer frågor är omfattande. Jag inspirerades framförallt av litteratur om etnografiska intervjuer (Spradley 1979, Crang och Cook 2007, Hammersley och Atkinson 2007). Karaktären på etnografiska intervjuer inbjuder till att få informanter att med sitt eget vardagliga språk så öppenhjärtigt som intervjusituationen tillåter berätta sina tankar om och upplevelser av sin praktik i servicemöten. Informanternas språk är centralt i etnografiska intervjuer. Det ses som ett verktyg för hur informanterna konstruerar sin verklighet (Spradley 1979:17). Min ambition var att få intervjun att liknas vid ett samtal där personalen berättar om sin verklighet med sina egna ord. Jag ville att de i intervjusituationen skulle använda sitt vardagliga språk för att beskriva sitt arbete. Samtalen vid intervjusituationen styrdes in på områden som var viktiga och intressanta för att kunna uppfylla studiens syfte.

Samtalen strukturerades utifrån en intervjuguide där jag förberett ett antal frågor inom områden som var speciellt intressanta med tanke på avhandlingens syfte. Intervjuguiden innehöll tre olika typer av etnografiska frågor: deskriptiva, strukturella och kontrasterande (Spradley 1979). Inledningsvis använde jag frågor av mer deskriptiv karaktär, till exempel fick personalen konkret beskriva vad de gör under en arbetsdag i mötet med dem som konsumerar deras tjänster. Syftet med dessa frågor var att skapa en bild av hur de ser på sin dagliga praktik – en praktik som jag senare också observerade. Därefter följde mer strukturella frågor för att försöka tydliggöra strukturer i verksamheten, till exempel frågor om specifika och centrala uppgifter eller rutiner i personalens arbete. Dessutom ställde jag frågor om sådant som de inte gör avkall på i servicemötet och om viss praktik är viktigare än annan och varför den i så fall är viktigare. Dessa frågor ökade förståelsen för deras tankar om respektive verksamhets centrala praktik. Sist följde kontrasterande frågor, men de användes i mindre utsträckning. Ett exempel på en sådan var att jag bad dem att reflektera kring hur praktik kan variera beroende på verksamhet. Jag frågade dem om hur exempelvis omtänksamhet kan komma till uttryck i olika verksamheter. Jag bad dem om att försöka beskriva eventuella skillnader mellan att visa omtänksamhet i ett servicemöte på ett äldreboende och på ett hotell. Min

avsikt med dessa frågor var få en tydligare och mer nyanserad bild av hur omtänksamhet kan komma till liv i olika verksamheter.

Intentionen var att få intervjupersonerna att berätta om och reflektera kring sin vardagliga praktik som sitt språkbruk, sina kroppsrörelser, hälsningar, användningen och arrangemangen av materiella ting och dagliga rutiner. Samtalen kretsade därför huvudsakligen kring berättelser om och reflektioner kring deras praktik som vad och hur de gör samt varför de gör som de gör. Under intervjuerna förde jag anteckningar som jag sedan skrev ut. Alla 30 intervjuer spelades in och transkriberades ord för ord. Jag lyssnade i efterhand på alla de inspelade intervjuerna. Jag transkriberade själv 12 intervjuer, 4 vid varje verksamhet, och resten fick jag hjälp med att transkribera. Skälet till detta var att min flermetodsansats och mina studier av tre olika verksamheter genererade ett omfattande fältmaterial. Att inte själv ha transkriberat alla intervjuer kan vara en begränsning vid analysen. Denna eventuella brist har jag kompenserat genom att använda flera metoder och genom att själv skriva ut allt annat fältmaterial.

Observationer

Observationerna av personalens praktik gav mig möjlighet att komma det vardagliga sammanhanget något närmare än vid intervjuer. Jag studerade vardagliga händelser där de ägde rum. I observationerna undersöktes händelseförlopp eller processer som är rörliga, föränderliga och konstrueras i samspelet mellan människor. Karaktären på observationerna har varit olika beroende på verksamheten. Detta diskuteras vidare nedan. Det var inte möjligt att konsekvent observera de personer som tidigare hade intervjuats. Vid något enstaka tillfälle hände det att det var samma personer som både intervjuades och observerades. Observationerna genomfördes under ett antal dagar i respektive verksamhet. Observationsdagarna var inte förlagda i en följd. Fördelen med detta var att jag växelvis kunde gå mellan fältet och läs- och skrivprocessen vilket bidrog till att jag blev mer precis och fokuserad när det gäller observationerna, vilka teoretiska kunskaper jag måste inhämta och mitt sätt att skriva.

Jag förde kontinuerligt fältanteckningar som jag sedan renskrev och utvecklade till mer fördjupade och utvecklade anteckningar. De organi-

serades utifrån teman med olika inriktningar (Emerson, Fretz och Shaw 1995:157-160, Fangen 2005:99-107). Ett tema utgjordes av beskrivningar av observationer utan att jag här gjorde några direkta tolkningar kopplade till teorier. Ett annat tema utgjordes av mer teoretiska anteckningar som relaterades till relevant teori. Ytterligare ett tema utgjordes av mer metodologiska anteckningar där jag reflekterade över mina tankar och min egen roll som forskare och observatör.

Tingsrättens empiriska material

I tingsrätten mötte jag tingsrättsjurister och lagmannen som är verksamhetens chef. Jag har valt ett samlande begrepp som tingsrättsjurister för den personalgrupp som studeras. Deras egentliga titel kan variera beroende var i domstolskarriär de befinner sig. I rättssalen kan de ha titlar[7]som rättens ordförande eller domare. Domare med lång erfarenhet tituleras rådman medan domare under utbildning har titeln notarie, fiskal eller assessor. Dessutom intervjuades prefekten vid en juridisk institution på ett svenskt universitet. Skälet till detta var att jag inledningsvis hade en tanke om att också inkludera fältmaterial om den utbildning som de undersökta personalgrupperna vanligen har. Detta var en tanke som inte fullföljdes därför att det empiriska materialet skulle bli alltför omfattande. Fördelen med att träffa en person som ansvarar för juristers utbildning var att min tidigare mycket begränsade kunskap om det juridiska området ökade något. Det gav mig en första inblick i den juridiska världen. Att tränga in i och förstå tingsrättsverksamheten var svårare än i de båda andra verksamheterna. I fältanteckningarna uppmärksammar jag flera noteringar om att jag har svårt att förstå det som händer. Detta ledde till att jag vid intervjuerna i högre grad än vid fältarbetet i de båda andra verksamheterna behövde be om förklaringar till det jag sett. Fördelen med min ringa erfarenhet av tingsrättens verksamheter kan vara att jag gick in med en förhållandevis naiv hållning som kan betyda att intressanta detaljer framträder som personalen själva inte längre reagerar på som viktiga och betydelsefulla. Totalt intervjuades under 2006 och 2007 11 personer (8 män, 3 kvinnor) i åldern 30–65 år under 1-1,5 timme.

7 Se Sveriges Domstolar/Arbetsområden 2007

I tingsrätten observerades under år 2006 och 2007 cirka 15 offentliga brottmålsrättegångar under totalt 7 dagar (38 timmar) mellan december och juni. Jag vistades kortare tid i denna verksamhet jämfört med de båda andra. Brottmålsrättegångarna följde i stort samma standardiserade procedur varje gång vilket innebar att jag hade svårt att se något nytt efter ett antal rättegångar. Jag valde därför att korta ner tiden i tingsrätten.

Karaktären på observationen var icke-deltagande därför att enligt lag är det inte tillåtet att delta. Under rättegången var jag placerad längst bak i rättssalen, på en plats avsedd för allmänheten. Jag var en passiv och tyst observatör. Ingen interaktion och ingen dialog med någon i rättssalen förekom under observationerna. Fältanteckningar skrevs kontinuerligt under rättegångarna. På tingsrätter sker flera olika typer av rättegångar eller förhandlingar förutom brottmålsrättegångar, bland annat tvistemål och ärenden kring vårdnad, adoption, bodelning, förvaltare, konkurs och god man. I fältstudien har enbart brottmålsrättegångar studerats. Tingsrättsjuristerna har betonat att praktiken i andra typer av rättegångar ofta är annorlunda än den vid brottmål. Vid exempelvis familjemål används andra betydligt mindre lokaler än vid brottmål, det är färre personer närvarande, det är andra procedurer som genomförs och det är ofta är stark känslomässig laddning i dessa då vårdnaden om barn är föremålet för förhandlingen.

Tingsrättsverksamheten som en del i svenskt rättsväsen är starkt reglerad och styrd av lagar och formella regelverk (regeringsformen och rättegångsbalken). Verksamhetens syften och mål framgår explicit i dessa dokument. Språket i dokumenten är formellt och innehåller inga ord som uttrycker någon känsla.

Äldreboendets empiriska material

På äldreboendet samtalade jag med undersköterskor och verksamhetens chef. Totalt intervjuades under 2010 9 personer (9 kvinnor) i åldern 30–60 år under 1–1,5 timme per person. Denna verksamhet, var precis som tingsrätten, i princip okänd för mig. Jag har som anhörig besökt äldreboenden vid några enstaka tillfällen. Till skillnad från tingsrätten är detta en verksamhet som jag upplevde som betydligt lättare att sätta sig in i. Det som händer där har stora likheter med det som dagligen sker

i ett privat hem. Aktiviteter som matlagning, dukning, diskning, tvättning och småprat vid köksbordet känns igen och är enkla att förstå för de flesta människor. Däremot förekommer händelser som sällan eller aldrig sker i mitt vardagliga liv som att jag ska mata en vuxen person, hjälpa dem att duscha eller vara behjälplig vid toalettbesök. I fältanteckningarna finns noteringar om den genans eller förfäran jag känner i situationer när jag förväntas hjälpa till med blöjbyten eller såromläggningar. Det är annorlunda och ovana arbetsuppgifter för mig, men det är förhållandevis oproblematiskt att förstå vad som ska göras.

Vid det kommunala äldreboendet följde jag undersköterskor i deras dagliga arbete med vårdtagarna. Observationerna genomfördes i februari och mars 2010 under sammanlagt 8 arbetsdagar (cirka 60 timmar). Det som karakteriserar ett äldreboende är att vårdtagarna är gamla och i varierande behov av vård. Gemensamt är att de har olika krämpor som hör ålderdom eller sjukdom till och som omöjliggör ett eget boende. De behöver exempelvis hjälp med daglig hygien, att stiga upp och gå och lägga sig, mathållning, städning, sociala aktiviteter, såromläggning och att medicinera. Jag vill kommentera att under den period som jag genomförde fältarbetet var en större andel av vårdtagarna kvinnor. Det innebär att i flera av de situationer som senare i avhandlingen presenteras är det kvinnor som blir omhändertagna. Även om jag inte har någon fråga som problematiserar genusaspekten är det viktigt att tydliggöra att det med stor sannolikhet också kan påverka det som görs i mötet.

Observationerna inkluderar mat-, omvårdnads- och aktivitetssituationer samt andra kontakter mellan undersköterskor och vårdtagare. Mina observationer på äldreboendet har en annan karaktär i jämförelse med dem på tingsrätten. De är i större utsträckning deltagande observationer. Redan vid det första observationstillfället kändes det naturligt att delta och agera i det dagliga arbetet. Jag erbjöd min hjälp, och personalen började ganska snart också själva att be mig om hjälp då de äldre skulle serveras mat eller behövde någon annan typ av omvårdnad. Det kunde innebära att ledsaga någon vårdtagare till en gymnastik- eller bingoaktivitet, gå på promenad med en vårdtagare, hjälpa till vid måltider eller förbereda vårdtagare för uppstigning eller vila. Vid observationerna samtalade jag med undersköterskorna om deras arbete. Detta för att få dem att i en mer

informell situation berätta om sin praktik. Jag skrev fältanteckningar när tillfälle gavs under arbetspasset. Emellanåt gick jag undan för att skriva ner något, och andra gånger skrev jag ner stödord för att senare kunna skriva mer utförliga anteckningar.

Förutom intervjumaterial och observationsmaterial studerade jag också några för verksamheten centrala dokument. Dessa dokument var utdrag ur Hälso- och sjukvårdslagen (HSL), Socialtjänstlagen (SOL), delar av Socialstyrelsens formella riktlinjer för vård och omsorg och den aktuella kommunens policydokument. I äldreboendets dokument används ett språk som är mer lättillgängligt, mindre formellt och det innehåller begrepp med känslomässig karaktär i formuleringar av syften, mål och uppgifter.

Hotellets empiriska material

På hotellet intervjuade jag hotellreceptionister och hotellets vd. Totalt samtalade jag under 2011 med 10 personer (9 kvinnor och 1 man) i åldern 21–40 år i cirka 1–1,5 timme per person. Till skillnad från de båda andra verksamheten har jag lång praktisk erfarenhet av hotellverksamhet. Under cirka 20 år arbetade jag inom hotell- och resebranschen, och därmed hade jag lätt för att på detaljnivå förstå både det som personalen berättade och det som hände vid observationerna. Nackdelen med min erfarenhet kan vara att jag ganska oreflekterat och okritiskt accepterade det som sades eller att jag missade intressanta detaljer i receptionisternas beskrivningar beroende på att jag hört och sett dem så ofta att jag tog dem för givna.

Observationer av servicemöten i hotellets reception gjordes 2011 under 7 dagar (cirka 44 timmar). De 7 dagarna låg inte i följd utan arbetet pågick från och till under 2 månader. Jag deltog under delar av arbetspass för att kunna följa vanliga och ofta återkommande rutiner och procedurer såsom exempelvis in- respektive utcheckningar. Observationerna genomfördes i hotellreceptionen. Dessa var både deltagande och icke-deltagande och blev ett slags semideltagande observation. Emellanåt riktade hotellets gäster någon fråga direkt till mig som att be om en vägbeskrivning, taxi eller ett restaurangtips. I den mån jag kunde svarade jag och hjälpte dem med deras önskemål. Däremot kunde jag inte hjälpa dem med de dagliga rutinerna som att ta betalt eller hantera in- eller ut-

checkning. Även på hotellet samtalade jag med receptionspersonalen på samma sätt som på äldreboendet (se ovan). Jag skrev ner fältanteckningar när möjligheten fanns.

Hotellverksamhetens syften, mål och deras uppgifter finner jag främst i olika interna policydokument och på hotellets hemsida. I dessa dokument diskuteras dels det huvudsakliga syftet med verksamheten, dels hur detta ska nås. Språket i dokumenten är informellt och fyllt av känsloladdade adjektiv som andas positivitet. En kommersiell hotellverksamhet har precis som de båda övriga verksamheterna flera lagar att ta hänsyn till i sitt dagliga arbete. Jag har främst fokuserat på att studera redovisningslagarna och aktiebolagslagen. I dessa ställs explicita krav på hur verksamheter ska sköta sin ekonomiska redovisning vilket får effekter på personalens praktik.

Återkomst och återkoppling till fältet

När jag var klar med intervjuerna och observationerna och delvis hade analyserat dokumenten och fältmaterialet återvände jag till fältet på två sätt. Dels för att träffa kontaktpersonerna vid respektive verksamhet för en diskussion efter det att de fått möjlighet att läsa texten jag skrivit, dels för att göra kompletterande observationer under en halv dag i respektive verksamhet. I metodlitteratur generellt förekommer diskussioner kring betydelsen av återkoppling till fältet i samband med att forskningens validitet diskuteras (se t.ex. Silverman 2006, Flick 2006, Crang och Cook 2007, Hammersley och Atkinson 2007). Genom valet att vara öppen med mitt material och låta några av dem jag intervjuat och observerat läsa vad jag skrivit uppfyllde jag en viktig etiskt funktion. Det är däremot inte säkert att återkopplingen medförde någon ökad validering (Hammersley och Atkinson 2007:183). Det viktiga för mig var att det kändes etiskt och moraliskt riktigt att ge några av de personer som så generöst bidragit med empiriskt material möjlighet att se och få kommentera detta material.

Kontaktpersonerna vid respektive verksamhet fick läsa text om sin verksamhet. Det är viktigt att poängtera att de inte läste all text utan endast den som berörde just deras verksamhet. Texten var ännu i ett ofärdigt skick vid återkopplingen. Detta kan ha betydelse för deras kommentarer (Silverman 2006:309). Vid ett efterföljande möte med kontaktpersonerna diskuterades texten. Några var förvånade över det jag påstod mig

ha sett, andra kände igen sig och sin verksamhet och en del verkade ha lagt märke till något de inte tidigare reflekterat över.

En kontaktperson på tingsrätten mejlade följande rader till mig efter läsningen av analysen av praktik under brottmålsrättegångar.

> Det var verkligen intressant läsning. Och skrämmande! Jag återkommer med mer detaljerade synpunkter efter en noggrannare genomläsning. Men jag måste påpeka redan nu att vi har jobbat hårt med bemötandefrågor de senaste tre åren och därför tror jag att bemötandet, såsom hälsning och språket, i rättegångarna numera har ändrats till det bättre. Om du har tid skulle du ju kunna komma och lyssna på någon rättegång igen? (mejlsvar 20110516)

Texten tycks väcka reaktion. Denna kan sannolikt tolkas på flera olika sätt. Kanske avslöjar texten något som är självklart för dem men som de inte reflekterat över tidigare, och tolkningen av deras praktik känns därför skrämmande. Vid vårt möte diskuterades till exempel om min tolkning av hälsningar eller snarare uteblivna hälsningar verkligen kunde vara på det sätt som jag beskrivit. När jag återvände till fältet tog jag med mig deras frågor och uppmärksammade specifikt om de hälsade eller inte. Deras invändning föranledde inte någon direkt omarbetning av analysen, utan jag kunde konstatera att hälsningarna uteblev eller upprepades på samma sätt som i de tidigare observationerna. Jag ställde också frågan till de båda tingsrättjuristerna som deltog vid återkopplingen om de generellt kunde känna igen sig eller inte i texten. De svarade att ”det är väl så här det ser ut utifrån vårt uppdrag”.

I hotellfallet fick två personer med chefsbefattning läsa texten. Och på äldreboendet fick en verksamhetschef ge sina synpunkter. Äldreboendets chef sa vid återkopplingen:

> Intressant läsning. Jag reagerar speciellt på detta du skriver om hur personalen skämtar och använder smeknamn på vårdtagarna. Det kan verkligen ses från två håll. Både bra och mindre bra. Här finns några viktiga saker som vi behöver ta upp och diskutera.

Min tolkning av de reaktioner jag fick av de personer jag träffade vid återkopplingen var att de verkade uppmärksamma och reflektera kring viss praktik som de tidigare tagit för given. Det är dock viktigt att poängtera att det var personer med chefsbefattning som fick läsa texten, dock inte på tingsrätten. Samtalen vid återkopplingen gav mig vissa insikter om att praktik i servicemötet vara så pass förgivettagen att dessa personer sällan reflekterar över vad och hur de själva och annan personal gör i dessa möten.

De komplettande observationerna bidrog med ytterligare material och insikter om en del felaktigheter kring vissa detaljer. Visst empiriskt material var insamlat tidigt i avhandlingsprocessen och annat betydligt senare. Därför kändes det också angeläget att återkomma till fältet för att se om jag såg något annat eller något nytt som jag inte tidigare noterat eller om jag såg mer av samma sak som tidigare. Dessutom kunde jag korrigera och förtydliga vissa detaljer, exempelvis människors titlar, specifika fackbegrepp, anonymitetsaspekter och hur man använder och placerar speciella materiella ting.

Att skapa ordning och begriplighet i materialet

Mitt analytiska arbete började tidigt i avhandlingsprocessen och pågick sedan ständigt under resans gång (jfr Crang och Cook 2007). Redan i arbetet med problemformuleringar, valet av teori, perspektiv och metodval inleddes ett analysarbete som fortsatte kontinuerligt fram till dess att avhandlingen trycktes (Hammersley och Atkinson 2007). I ett avhandlingsarbete förekommer några mer tydliga analysmoment, framförallt då fältanteckningarna skrivs och delar av intervjumaterialet transkriberas och när dessa sedan läses, sorteras, kodas, tolkas och slutligen blir till skriven text (Emerson et al. 1995).

Med hjälp av fältmaterial som intervjuutskrifter, fältanteckningar, lagtexter, texter om verksamheternas riktlinjer, policydokument och utskrifter av webbdokument kunde mitt arbete med att försöka skapa ordning i allt detta påbörjas. En stor del av det fältmaterial som samlats in visade sig inte vara av intresse. Jag såg inte att detta kunde bidra till att uppfylla avhandlingens syfte, utan det blev snarare ett informationsbrus som störde

mitt fokus. Tidigt i processen med fältarbetet var jag inriktad på att söka information om vad och hur människor, materiella ting och regelverk gör i servicemöten i de tre verksamheterna. Denna inriktning hjälpte mig att filtrera bort en del störande brus så att jag därmed kunde fokusera och organisera materialet. Emellertid fanns det en viss risk med att tidigt identifiera vad i servicemötet jag främst skulle koncentrera mig på. (Crang och Cook 2007). Valet att begränsa mig till att fokusera på det som människor, materialiteter och regelverk gör kan innebära att det i alltför hög grad ”bestämmer” det jag ser när jag befinner mig på fältet och därmed begränsar mitt synfält.

För att motverka de eventuella begränsningar som det kan innebära att på förhand ha bestämt sig för att fokusera på människor, materialiteter och regelverk startade jag tidigt i avhandlingsarbetet med den empiriska studien. Vid det första fältarbetet på tingsrätten fanns en viss osäkerhet kring vad jag letade efter mer än att jag skulle studera vad personalen gjorde i rättssalens möte. Jag varvade arbetet med att växelvis läsa om servicemötet, *contingency* teorier, praktikteorier och andra teorier om praktik och vara ute på fältet för att intervjua personal om och observera deras praktik. Det blev ett sätt att sträva efter att vara lyhörd för att hålla de studerade kategorierna, som människor, materialiteter och regelverk, öppna för förändring om materialet indikerade detta. Inledningsvis ställde jag en del grundläggande frågor till materialet som: Vem är det som gör något i en praktik? Vad görs i en praktik och hur görs det?

Det insamlade fältmaterialet sorterades och kodades först utifrån det som människor, materialiteter och regelverk gör i servicemöten. För att svara på frågan vad som görs och hur det görs identifierades viss central praktik. Ingredienser som språkbruk, hälsningar, tilltal, kroppsrörelser, materiella tings arrangemang och rutiner är viktiga och illustrativa för att kunna problematisera vad och hur människor gör i servicemötet. Här startade en fas i analysarbetet som innebar ett praktiskt hantverk som att färglägga, klippa och klistra. Analysarbetet var således inte enbart ett intellektuellt arbete (Crang och Cook 2007). Jag kodade och markerade med hjälp av färgpennor praktikens ingredienser och sorterade sedan dessa. Varje kod fick en unik färg, och med färgpennor markerades koderna i fältmaterialets alla textdokument (jfr Emerson et al. 1995).

Vid sorteringen av materialet upptäckte jag att viss praktik eller vissa situationer inte tydligt passade in i de valda kodningarna. Denna praktik eller dessa situationer blev viktiga för att visa att praktik inte är konsistent utan snarare inkonsistent och att verksamhetens tjänstelogik emellanåt bär på inbyggda motsättningar. Genom att jag uppmärksammade och gav motsättningarna plats i texten var min ambition att synliggöra empirin så att denna kunde användas som underlag för analysen. Empirin har därmed betydelsefull analytisk relevans.

Analys är ett sätt att tänka, och det insamlade materialet blir det material som jag använde för att tänka med (Hammersley och Atkinson 2007:158). Min analys handlar om att undersöka en företeelse, här servicemötets praktik, fokusera på några centrala konstituerande praktikingredienser för att sedan identifiera relationen mellan dem och till helheten, här verksamhetens tjänstelogik (jfr Crang och Cook 2007). Att studera tre så olika verksamheter kan dels betyda att det underlättar för jämförelser, dels att det därmed kan bli problematiskt att generalisera i någon utsträckning. I slutsatskapitlet, kapitel 7, gör jag jämförelser mellan personalens praktik med syftet att tydliggöra skillnaderna, det som särskiljer de olika verksamheternas servicemötespraktik. Detta för att visa det orimliga i att bortse från dessa skillnader vilket man i stor utsträckning gjort i traditionell service managementforskning.

Kan studiens resultat överföras till andra kontexter än de jag valt att studera? Går det att säga något som kan gälla generellt utifrån valet att betona och fokusera på det specifika i servicemötets praktik? Forskning inom service management har som tidigare nämnts en tendens att söka efter lagbundenheter och universella lösningar som man menar är relevanta för en mängd olika sammanhang och situationer (jfr Alvesson och Deetz 2000:21). Min intention är att inte själv göra liknande generaliseringar. Det betyder dock inte att slutsatserna inte kan vara överförbara till andra kontexter. De studerade verksamheterna har sannolikt likheter med andra typer av verksamheter. Servicemöten i tjänsteverksamheter som butiker, spa eller gym har likheter med hotellets. Det kan finnas likheter mellan myndighetsutövande verksamheter som tingsrätten och en socialtjänstverksamhet. Slutligen finns det likheter mellan olika typer av vård- och omsorgsverksamheter som ett äldreboende och andra typer av

sjukvårdsverksamheter. För att ytterligare bistå läsaren med att finna möjlig överförbarhet har det varit centralt att tydligt och noggrant redogöra för teoretiska inspirationskällor, metodologisk ansats, metoder och hur fältmaterialet sorterats, kodats och analyserats. Genom detta ges läsaren själv möjlighet att avgöra tänkbara generella slutsatser och överförbarhet.

Avslutningsvis vill jag betona att mitt sätt att kontinuerligt växla mellan att läsa teori och samla empiri, återkoppla till fältet, koda, skapa ordning i och analysera materialet samt att i avhandlingen ge utrymme för rika empiriska berättelser har varit viktigt för att skapa trovärdighet för de slutsatser som presenteras. Dessutom är det centralt att poängtera att studiens omfattande fältmaterial bidrar till en empiritung studie som lägger grunden för det analytiska arbetet. Praktikens hur-dimension står i fokus och därför behövs rikliga empiriska illustrationer av vad och hur personalen gör och flera berättelser om varför personalen gör som de gör i servicemöten. Det empiriska materialet är centralt som analytiskt underlag från vilka studiens slutsatser dras.

Kapitel 3

Servicemötets kontingenta praktik

I kapitlet presenteras och diskuteras avhandlingens praktikteoretiska inspirationskällor. I organisationsteoretisk forskning betonas sedan 1950-talet beroendeförhållandet mellan kontext och det som människor i en organisation dagligen gör. Teorier som vanligen kallas *contingency theory,* kontingensteorier. I kapitlets inledande del visas hur ett kontingensperspektiv utvecklats inom organisationsteori i riktning mot ett allt större intresse för människors mikrohandlingar – deras praktik. Därefter redogör jag för det praktikteoretiska perspektivet och teorier som problematiserar några av de centrala praktikingredienser som konstituerar en praktik.

Mot en praktikorienterad ansats

I avhandlingens inledning för jag fram invändningar mot att man i tidigare forskning i hög grad gjort servicemötet oberoende av sin verksamhetskontext. Däremot tycks man vara enig om att den omgivande miljön har betydelse för och påverkar servicemötet. De kontingenta perspektiven saknas således inte i tidigare forskning. Trots detta menar jag att de

kontingenta perspektiven på servicemötet behöver tas på större allvar än vad som tidigare gjorts.

Avsaknaden av verksamhetskontingenta diskussioner om servicemötet gjorde att jag sökte mig till det organisationsteoretiska fältet, därför att inom detta fält har kontingensteorier alltsedan 1950-talet uppmärksammat att organisationer och organisatoriska företeelser på olika sätt är beroende av sin kontext. Det kan vara kontexter som berör samhälle, ekonomi, marknad, branscher eller sociala förhållanden. Kontingensteorier växer fram som ett svar på tidigare alltför rationella synsätt som att det kan finnas ett enda bästa sätt att utforma, organisera eller lösa problem i en organisation. Det finns snarare flera olika bästa sätt.

Organisationer eller organisatoriska företeelser kan inte förstås som separerade från sin kontext utan som oskiljaktiga från varandra. De traditionella organisationsteoretiska kontingensteorierna såg organisationer som öppna system som samspelar med sin omgivning. Under 1950-talet utvecklades systemteorier (se till exempel von Bertalanffy 1950, Boulding 1956, Katz and Kahn 1966 och Thompson 1967). Dessa betraktar organisationer som öppna system mottagliga för de olika krav som kontexten karakteriseras av. Likt en termostat ses organisationer som anpassningsbara och flexibla system som både är en integrerad del av och en interagerande part med sin kontext (Boulding 1956, Buckley 1967).

I spåren av systemteorierna utvecklades under 1960-talet situationsteorier (se till exempel Burns och Stalker 1961, Woodward 1967, Lawrence och Lorsch 1967 och Galbraith 1973). Systemteorier betonar främst det beroendeförhållande som finns mellan organisationers struktur och deras kontext. Senare under 1970- och 1980-talet utvecklas de evolutionära teorierna som populationsekologi (Hannan och Freeman 1977, Aldrich 1979, Freeman och Hannan 1983) och det evolutionära perspektivet (Nelson och Winter 1982). Dessa teorier visar att organisationer inte självständigt kan bestämma sig för hur de ska anpassa sig till kontexten, utan det är snarare kontexten som väljer ut de organisationer som bäst matchar de kontextuella kraven (se t.ex. Hannan och Freeman 1977, Freeman och Hannan 1983, Caroll och Hannan 2000). Organisationen är mer eller mindre utlämnad till sin omgivning och betraktas som en förhållandevis passiv part med små möjligheter att påverka sin situation.

Under 1980-talet växte institutionell teori och organisationskulturforskning fram. Organisationer ses i denna forskning som levande mänskliga företeelser, en sorts mänskliga institutioner (Deal och Kennedy 1983:18). Relationen mellan kontext och organisation ses som en socialt konstruerad relation. Detta betyder att det är människorna som skapar och återskapar sin organisatoriska verklighet (Berger och Luckman 1991, Morgan 1986). Organisationers historia, sociala krafter, både i den interna och externa kontexten, och mikroprocesser som människors handlingsmönster beaktas i större omfattning än vad som tidigare gjorts (Schein 2004). Institutionell teori ställer frågor om skälen till organisationers homogena handlingsmönster och strukturer (DiMaggio och Powell 1983). Svaret handlar om att uppfatta organisationer som icke strikt rationella aktörer. I första hand strävar de efter extern legitimitet som att göra rätt eller att duga i andras ögon snarare än att vara rationella (Meyer och Rowan 1977, DiMaggio och Powell 1983).

Organisationskulturforskning söker svar på organisationers heterogenitet. Förklaringen finns i beroendeförhållandet till organisationers olika kulturer (se t.ex. Pettigrew 1979, Peters och Waterman 1982, Deal och Kennedy 1983, Ouchi 1982, Smircich 1983a, 1983b, Trice och Beyer 1984, Schein 2004, Morgan 2006). Forskningen präglas av två synsätt, variabelsynsättet respektive metaforsynsättet (Smircich 1983a, Morgan 2006). I variabelsynsättet ses organisationers kultur som en faktor som enkelt kan styras och manipuleras så att mål och önskad effektivitet nås (Deal och Kennedy 1982, Peters och Waterman 1982, Schein 2004).

Metaforsynsättet betonar att organisationers kultur genomsyrar alla system i organisationen och varken är enkel att synliggöra eller att styra, kontrollera och manipulera (Smircich 1983a, Alvesson 2001, Morgan 2006). Kultur skapas i interaktionerna mellan människor och generellt poängteras betydelsen av symboler, språk, myter och riter i organisationer (se t.ex. Selznick 1968, Peters 1978, Pettigrew 1979, Berg 1986, Smircich 1983a, Pondy, Frost, Morgan och Dandrige 1983, Trice och Beyer 1984, Frost, Moore, Louis, Lundberg och Martin 1991, Alvesson och Berg 1992, Kleppestö 1993, Alvesson 2001). Kultur är något som iscensätts och görs i alla de vardagliga aktiviteter som sker på mikronivå i organisationer (Young 1989, Linstead och Grafton-Small 1992, Alvesson

2007). Det kan finnas anledning att här ta upp och diskutera skillnaden mellan en organisationskultur och verksamhetens tjänstelogik.

Jag ser verksamhetens tjänstelogik som en del i verksamhetens kultur. För att förtydliga skillnaden mellan tjänstelogik och kultur använder jag Webers (1983) båda välkända rationalitetsbegrepp, värderationalitet och målrationalitet. Värderationaliteten är central och viktig för utformningen av organisationskulturen medan målrationaliteten i högre grad formar verksamhetens tjänstelogik. En organisationskultur formar och formas i de värderingar som organisationens medlemmar anser vara viktiga, goda och därmed bra och riktiga. Det kan gälla värderingar som handlar om personalens kollegialitet, deras inställning till humor eller till kunder, exempelvis hur kollegialitet värdesätts som att ”här hjälps vi åt med arbetsuppgifter” eller om man skojar eller inte med varandra eller som att ”här är kunden viktig”. Kulturens tillblivelse sker i interaktioner mellan människor.

Tjänstelogiken är tydligare relaterad till verksamhetens formulerade målsättning. Den är mer specifik och formaliserad än organisationskulturen. För en verksamhet, exempelvis en tingsrätt, är målsättningen att säkerställa rättssäker rättskipning i brottmålsrättegångar. Tingsrättsjurister förväntas göra sina arbetsuppgifter på ett sätt som uppfyller verksamhetens syften och mål. Oavsett vilken tingsrätt som studeras gäller verksamhetens mål och syften för alla. Verksamhetens tjänstelogik karakteriserar en viss typ av verksamhet och bidrar till att man både kan känna igen och skilja på olika typer av verksamheter. Däremot kan kulturen variera inom olika tingsrätter. Värderingarna kring exempelvis kollegialitet eller humor kan vara helt olika på olika tingsrätter. Kulturen är i högre grad relaterad till de individer som arbetar i respektive verksamhet medan tjänstelogiken är mer tydligt sammanlänkad med verksamheters grundläggande mål och syften.

Med denna introduktion av hur kontingensteorier inom organisationsteori ser på relationen mellan kontext och organisatoriska företeelser kommer jag i nästa avsnitt in på avhandlingens praktikteoretiska referensram – ett teoretiskt fält som jag menar tar kontingentperspektivet på allvar.

En praktikorienterad ansats

Under 1990-talet får det praktikteoretiska perspektivet en renässans genom antologin *The practice turn in contemporary theory* (Schatzki et al. 2001). I fokus står analyser av människors vardagliga praktik. Genom att studera människor praktik kan organisatoriska företeelsers variation förstås och förklaras (Schatzki 2001). De skillnader som praktik uppvisar kan användas för att tydliggöra beroendeförhållandet mellan kontext och organisatoriska företeelser. Forskning om människors praktik är inte något nytt utan har en lång tradition inom vetenskapliga discipliner som sociologi, antropologi och filosofi (se Reckwitz 2002). Dock märks ett nyvaknande intresse för praktik i organisationer som kan hänföras till perioden från 1990 och framåt. Ett skäl till att praktik uppmärksammas är behovet att finna nya perspektiv reducerade från den rationalitet och fokusering på det kognitiva som Corradi, Gherardi och Verzelloni (2010) menar dominerat tidigare organisationsteoretiska studier. Praktik är platsen för att studera flera fenomen, både i organisationer och utanför, exempelvis agentskap, kunskap, språk och makt (Schatzki 2001:13-14).

I Orrs (1996) välciterade etnografiska studie av teknikers (Xerox-tekniker) arbete får praktik särskild uppmärksamhet. Studien visar att praktik spelar en väsentlig roll i människors identitetsskapande, lärande, tillkomsten av praktikgemenskaper och att utmana organisationens rationalitet (Duguid 2006). I spåren av Orrs studier följer ett fortsatt intresse för praktikforskning om organisatoriska företeelser som strategi, marknadsföring och teknologianvändning.

Det samlande begreppet praktikteori introduceras 2001 i Schatzki et al. (2001). Praktikteori förordar en social ontologi där det sociala förstås vara förkroppsligade och materiellt sammanvävda praktiker som organiseras utifrån en gemensam förståelse av praktik (Schatzki 2001:2). Praktikteori utgör emellertid inte ett samlat vetenskapligt teoretiskt fält, utan är snarare ett fält präglat av mångfald och fragmentering. I det praktikteoretiska fältet ingår ett antal olika forskningstraditioner och skolor som förenas i några gemensamma teoretiska utgångspunkter (Nicolini, Gherardi och Yanow 2003:12). Även om det saknas ett enhetligt förhållningssätt så kan praktikteori anses vara en icke-exakt teori, som ett sätt att

tänka som de facto går att definiera (Schatzki et al. 2001:13). Grunden för samtida tvärvetenskaplig praktikteori återfinns i sociala kontingensteorier diskuterade av exempelvis Giddens, de Certeau, Bourdieu, Latour samt Foucault (se Reckwitz 2002 för en sammanfattning av praktikteoriernas grund). Tillsammans bidrar deras forskning till det sätt på vilket den samtida praktikteorin artikuleras (Echeverri och Skålén 2011). Ett viktigt skäl för att i avhandlingen använda praktikteorier som teoretisk inspirationskälla och referensram är betoningen på och synsättet att den lokala verkligheten konstrueras i praktik (Korkman 2006:18). Med praktikteori som referensram och praktik som analysenhet flyttas fokus delvis från människorna och det kognitiva, något som utgör det huvudsakliga intresset i flera andra kulturteorier (Reckwitz 2002).

I tidigare forskning med intresse för praktik menar man att det är en central uppgift att bidra till förståelsen av praktik som en social handling och att visa praktikens relation till social ordning (Bourdieu 1990, Foucault 1993, Giddens 1984, de Certau 1988). Dessutom visas i studier av praktik hur sociala strukturer och institutioner kommer till liv i människors vardagliga praktik (Röpke 2009). Praktik ses som platsen för det sociala och blir därför den grundläggande analysenheten för studier av exempelvis makt, mening och identitet (Schatzki 2001, Skålén och Hackley 2011). Förståelsen för vad en praktik är blir viktigt för avhandlingen och flera definitioner av en praktik existerar. Jag väljer att ta utgångspunkt i följande ofta citerade definition av praktik:

> Practices as embodied, materially mediated arrays of human activity centrally organised around shared practical understanding (Schatzki 2001:2)

Praktiken konstitueras således av ett antal sammanlänkade heterogena element som till exempel sociala, mentala, kroppsliga, kulturella, materiella, institutionella samt element relaterade till diskurser (Schatzki 2001, 2006). Praktikteori använder företrädesvis performativa definitioner av begrepp såsom lärande (*learning)*, att kunna (*knowing*), att göra strategi (*strategizing*) och organisering (*organizing*). Begreppen tydliggör att det är något som görs eller iscensätts – att de är processuella praktiker och

inte statiska tillstånd. Praktik är inte synonymt med handling eller beteende utan inkluderar flera dimensioner av verkligheten som kan förklara på vilket sätt handlingar vägleds (Dourish 2004)

Praktik som analysenhet vid studier av olika organisatoriska företeelser intresserar samtida forskning inom områden som, strategi (se t.ex. Whittington 1996, 2003, 2004, 2006, Johnson, Melin och Whittington 2003, Jarzabkowski 2003, 2005, Johnson, Langley, Melin och Whittington 2007, Jarzabkowski och Seidl 2008), kunskap och lärande (se t.ex. Lave och Wenger 1991, Brown och Duguid 1991, 2001, Wenger 1998, Wenger, McDermott och Snyder 2002, Nicolini, Gherardi och Yanow 2003), marknadsföring (se t.ex. Korkman 2006, Kjellberg och Helgesson 2007, Araujo 2007, Skålén et al. Echeverri och Skålén 2011, Fellesson 2011), konsumtion (se t.ex. Warde 2005, Shove och Pantzar 2005), redovisning (se t.ex. Morgan 1988, Hopwood och Miller 1994, Miller 2001, Frandsen 2004) och teknologi (se t.ex. Orlikowsk 1992, 2000, 2002).

I praktikteori förstår man organisationers aktivitet alltid som kontingent eller situationsförlagd (*situated)* med innebörden att aktiviteten både skapar och skapas av den situation eller kontext i vilken aktiviteten sker (Jarzabkowski 2005:20). Praktik behöver därför alltid förstås i relation till den situation eller sammanhang där den faktiskt sker (Orr 1996, Yanow 2006). Praktikens sammanlänkning med sin lokala kontext innebär att organisationer produceras och reproduceras genom människors praktik. Praktikteori styrker kontextens betydelse och tydliggör relationen mellan makro- och mikronivå, som i mitt fall utgörs av verksamhetens tjänstelogik och personalens dagliga praktik. Praktikteori visar en tydlig respekt för både individen, det materiella som aktör och de sociala krafterna såväl i verksamheten som i samhället.

Praktiken är framför allt färgad av den sociala kontexten men också av den ekonomiska (resurser) kontexten i vilken denna sker (Styhre 2002:137). Det innebär att både den sociala och den ekonomiska kontexten är involverad i definitionen av aktörerna och därmed direkt inblandad i aktörernas möjliga agerande. Kontexten ger därmed både förutsättningarna och begränsningarna för aktörernas handlingar. Praktikteori understryker att kontexten måste tas på allvar vilket innebär att man inte

kan utgå från att samma praktik kommer att uppstå oavsett i vilken kontext eller i vilken organisation denna sker i (Jonson et al. 2007). Den tydliga betoningen på beroendet och den ömsesidiga växelverkan mellan organisationers kontext och organisationers praktik är det som utmärker det praktikteoretiska kontingensperspektivet.

Praktik i interaktioner på mikronivå är betydelsefullt för hur handlingar och resultat på verksamhetsnivå, här makronivån, kan förstås. Genom att använda ett praktikteoretiskt perspektiv beaktas både den bredare sociala situation som ger människor institutionellt präglade koder för sitt agerande och de mikrotolkningar av situationen som aktörerna med sitt agerande konstruerar (Jarzabkowski 2005:22). Praktiken konstrueras i interaktionen mellan en mikro- och makrokontext, och detta bör man ta hänsyn till om förståelsen för praktikens betydelse ska ökas. Ontologiskt förespråkar praktikteori att verkligheten inte ska ses som av naturen given utan som en ständigt pågående och repetitiv process som kontinuerligt formas och omformas. Verkligheten är inte heller enbart en social konstruktion därför att processen har inslag av både det sociala och det materiella. Praktik får en socio-materiell karaktär som betyder att verkligheten konstrueras och stabiliseras i interaktioner både socialt och materiellt (Suchman 1997, Mol 2002). Epistemologiskt står man nära vissa postmoderna ståndpunkter genom att praktikteori inte heller avser att bidra med universella eller generella sanningar utan förordar pluralism där det finns plats för många sanningar och där lokal praktik får finnas (Schatzki 2001).

Sammanfattningsvis har jag i avsnittet visat praktikteorins utgångspunkter och synsätt på praktik. En praktik inkluderar en mängd olika element eller ingredienser (jag använder både begreppet element och ingredienser beroende på den forskning som refereras) som är ömsesidigt sammanlänkade med varandra och som tillsammans konstituerar en praktik (Reckwitz 2002). I nästa avsnitt fördjupas diskussionen om några av praktikens konstituerande ingredienser.

Praktikens konstituerande ingredienser

Ett servicemöte mellan människor involverar en mängd olika aspekter, handlingar och ingredienser. Servicemötets karaktär och praktiken i dem varierar. De människor som interagerar finns i ett sammanhang, i en miljö, de talar med varandra, rör sina kroppar, sin blick, använder olika materiella ting och agerar ofta utifrån etablerade och återkommande rutiner. Praktiken är mångfasetterad i så måtto att flera olika element, såväl mänskliga som icke- mänskliga, bidrar till praktikens konstituering (Schatzki 2001). En praktik är dels en samlad, koordinerad enhet, dels ett mänskligt framträdande, och de kan inte fungera utan varandra utan utgör varandras förutsättningar (Warde 2005).

Det är en generell utgångspunkt i samtida praktikteori att ett antal sammanlänkade heterogena element – sociala, mentala, kroppsliga, kulturella, materiella, institutionella – och diskurser tillsammans konstituerar en praktik (Schatzki 2001, 2006, Reckwitz 2002). Praktik är en varm och tjock affär likaväl som den innehåller kalla och hårda ting som metall, papper eller tekniska arrangemang (Latour 1998, Mol 2002:31). Analyser av praktik behöver inkludera både den praktiska aktiviteten, det människor faktiskt gör, och det som man representerar när man gör (Warde 2005). Praktiken konstitueras genom att vi i olika kombinationer rör kroppen på rutiniserade sätt, hanterar objekt, möter eller bemöter subjekt, beskriver ting och förstår världen (Reckwitz 2002:250).

De heterogena elementen som mänskliga kroppar och ord och ting som papper, rum eller byggnader behöver skapa en ömsesidig förbindelse mellan flera av dem för att kunna existera (Shove och Walker 2010). Elementen representerar tillsammans en sammanhängande systemisk helhet och det som håller de separata elementen samman blir praktiken i sig, det som människan faktiskt gör (Shove och Pantzar 2007, Shove och Walker 2010). Genom att en praktik består av en mix av både socialitet och materialitet får den en socio-materiell karaktär (Suchman 1997, Mol 2002).

Emellertid behöver det poängteras att även om samtida praktikteoretiska forskare verkar eniga om att en praktik involverar både materiella och sociala element råder viss oenighet i synsättet på deras roll i en prak-

tik. Några betonar det som kan kopplas till det sociala och människor i en praktik som lärande, kunnande och förståelse och tonar ner materialiteters aktiva roll (se Schatzki 2001:2-14). Andra menar att det materiella behöver lyftas fram i högre grad därför att detta spelar, precis som människor, en högst aktiv roll i reproduktionen av social praktik (Latour 1998, Fuentes 2011).

Jag vill dessutom framhålla att det i alltför liten omfattning diskuteras hur de konstituerande ingredienserna samspelar i sociala praktiker. Vanligen får någon av dem en dominerande roll i problematiseringar och förståelser av praktik. Därigenom riskeras att praktikens mångfald reduceras till att vara enbart språk, kropp, kroppsrörelser eller ting. Praktikens mångfasettering, komplexitet och elementens ömsesidighet ges därigenom ingen rättvis bild. Det blir därför centralt för avhandlingen att jag väljer ett förhållningssätt som inbegriper och studerar flera olika elements ömsesidiga samverkan i en praktik. Genom detta kan insikterna ökas och en helhetsförståelse skapas för hur och varför praktiken formas som den gör.

Jag tar utgångspunkt i vad och hur människor, materialitet och regelverk gör. Utifrån detta väljer jag teorier och sorterar fältmaterial. Med detta som underlag problematiseras och analyseras materialet från den empiriska studien. Att välja att studera viss praktik och inte annan innebär generellt att verklighetens komplexitet och nyanser delvis försvinner eller suddas ut. Förenklingar av detta slag utgör en begränsning samtidigt som det blir viktigt för det analytiska arbetet. Människors, de materiella tingens arrangemang och regelverkens dynamiska och aktiva roll i praktikens konstituering visas i tidigare forskning. I avhandlingen studeras några av praktikens många ingredienser som språk, hälsningar, tilltal, kroppsrörelser, materiella ting och deras arrangemang samt rutiner eller procedurer. Skälet till att jag väljer dessa ingredienser har sin grund i att tidigare praktikteoretisk forskning uppmärksammar dem som konstituerande och betydelsefulla, och de framträder tydligt i det empiriska materialet. De studerade praktikingredienserna är illustrativa för att kunna visa relationen mellan verksamhetens praktik och logik.

I det avsnitt som följer diskuterar jag vad och hur människor gör, hur materiella ting arrangeras och används samt hur verksamheters regelverk kommer till liv i servicemötet.

Vad och hur gör människor i servicemötet?

Människor är i sitt dagliga liv, både privat och på arbetet, på en mängd olika sätt engagerade i olika praktiker. Människan är därför central som praktikens bärare i ett servicemöte (Röpke 2009). Individen är en aktör, en kropp och själ som bär fram och verkställer praktiken i ett servicemöte. Därför blir människan praktikens unika skärningspunkt för både kroppsliga och mentala handlingar (Reckwitz 2002). Praktiken är dels en koordinerad enhet som kan kännas igen över tid och rum, dels något som faktiskt framförs eller görs, en performativ aktivitet (Schatzki 2002, Warde 2005, Ingram, Shove och Watson 2007).

De människor som studeras är frontpersonal, verksamhetens företrädare i servicemötet. Frontpersonal är en personalkategori som i kritisk forskning om servicearbete betraktas som en av de mest kontrollerade (Rosenthal 2004, Korczynski 2009). Detta gäller inte för alla typer av tjänsteverksamheter utan beroende på verksamhet kan variationer förekomma. I en verksamhet som en tingsrätt är det inte självklart att applicera teorier från kritisk forskning om servicearbete. Medan i en verksamhet som äldreboende och hotell är dessa resonemang högst relevanta.

Generellt kontrolleras frontpersonal inte enbart av det synliga och påtagliga som verksamheternas ledning, byråkratiska processer och tekniska system utan också av mer subtila normer som är förknippade med att kunden är närvarande vid produktionen av tjänsten, tjänsteverksamheters kundfokusering och den suveränitet som kunder i många fall tilldelas. I uttryck som ”kunden är kung” eller ”kunden har alltid rätt”, som vanligen används i många serviceverksamheter, tydliggörs en strävan efter att förmedla ett budskap till kunden om dennes överordning i kontakter med verksamhetens personal (Abiala 2000:22,159).

I dessa så kallade kundorienterade byråkratier ska kunder övertygas om och inges känslan av att de innehar en suverän position i förhållande till den frontpersonal de möter (Korczynski 2002:4). Detta är något som

kan få betydelse för personalens praktik, till exempel genom deras sätt att visa artighet och använda artighetsfraser (Leidner 1993). Även om kritisk forskning visar att kunders suveränitet är en myt är det viktigt att uppmärksamma detta för att förstå det frontpersonal gör i mötet med kunden (Korczynski 2009:73-90).

I nästa avsnitt belyser och fördjupar jag diskussionen om språkbruk, hälsningsceremonier samt kroppsrörelser för att visa hur dessa ingredienser kan bidra till att förstå på vilket sätt verksamhetens tjänstelogik kommer till uttryck i servicemötet.

Språklig praktik

Människors sätt att använda det verbala språket är centralt i en praktik och i institutionella interaktioner som ett servicemöte. Det är viktigt att belysa att man kan diskutera språk frikopplat från den institutionella kontexten eller med hänsyn taget till denna. I den ofta citerade antologin *Talk at work* (Drew och Heritage 1992b) betonas att interaktioners institutionella inramning inverkar på sättet att tala. Samtal mellan människor i en institutionell kontext som en arbetsplats har vissa utmärkande drag som särskiljer dem från andra samtal i vardagen – de är tydligt mål- och uppgiftsorienterade, institutionens regelverk begränsar dem i olika grad, de har en mer eller mindre formell karaktär och hur man uttrycker sig när man resonerar och när man drar slutsatser är beroende av den institutionella kontexten (Drew och Heritage 1992a:22). Interaktioner blir institutionella framförallt genom att parternas institutionella eller professionella identitet blir viktiga för de aktiviteter som sker. Med utgångspunkt i detta kan servicemötet ses som en institutionell interaktion. Därför behöver man inkludera och beakta den verksamhetsspecifika kontexten i analyser av servicemötet. Emellertid utgör generella praktikorienterade teorier om språk en viktig grund för förståelsen av språkbruk i servicemötet.

Genom analyser av språk och språkbruk kan förståelsen och kunskapen öka om människors dagliga görande (Sacks 1963, Garfinkel 1967, Holstein och Gubrium 2005). Språkbruk ger insikter om sociala fenomen som exempelvis maktfördelning, social ordning, kön och klass. Betydelsen av och förståelsen för språk i sociala interaktioner intresserar sedan länge generellt sociologisk- och vetenskapsfilosofisk forsk-

ning (Mead 1976, Berger och Luckman 1991, Foucault 1993, 2006, Goffman 2000, Holstein och Gubrium 2005), etnometodologi (Sacks 1963, Garfinkel 1967), fenomenologi (Schutz 1970, Husserl 1999) samt samtida praktikteori (Schatzki et al. 2001).

Det finns två dominerande sätt i forskningen att förstå språk i sociala samspel (Potter 2007). I det ena betraktas språket som en reflektion eller representation av individens mentala tankekartor och blir därför enbart en spegling av individens tankar. I det andra ses språk som en social konstruktion med betydelsen att språkliga beskrivningar och redogörelser blir ett sätt att konstruera världen, eller åtminstone en version av den. Med den sistnämnda socialkonstruktionistiska utgångspunkten konstitueras världen på ett eller annat sätt när människor talar, argumenterar och skriver den. Det är också så jag förstår språk i servicemötet.

Språk är något som görs, det är en handling (Foucault 1993, Schatzki 2001). Det är inte en mental representation som endast skulle fungera som en medlare mellan kropp och själ. Språket är inte lagrat i det mentala utan det existerar som uttalanden i den värld vi dagligen lever och finns i (Rouse 2007, Yakhlef 2010). Språklig praktik är en del av människans sociala beteende (Mead 1976:34) och involverar en stor mängd tecken och symboler, både verbala och icke-verbala som gester och mimik (Berger och Luckman 1991). Språkbruket är en lingvistisk praktik eller en diskursiv aktivitet som inrymmer både det verbala ordet och de handlingar som språket är invävt i. Språket blir en integrerad del i den kontext i vilken människan befinner sig (Yakhlef 2010). Språket är centralt som ett av flera konstituerande element i en social praktik (Schatzki 2001, Reckwitz 2002). Studier av språk visar hur språkliga eller diskursiva strukturer arrangeras och levandegörs i social praktik (Alvesson och Kärreman 2000a,2000b).

Människor tar sig an den sociala verkligheten diskursivt och den konstitueras i deras språkliga praktik (Contu och Willmott 2006). Med språkbruket sätts ord i arbete, orden ges mening som konstruerar uppfattningar om, och formulerar förståelsen för och riktningen av den sociala interaktionen (Holstein och Gubrium 2005:491). Språket bär på stora möjligheter att både forma det mellanmänskliga samspelet och formas i det. Det blir en praktik som systematiskt formar både de subjekt

och de objekt som de talar med och om (Foucault 1993). Individers subjektivitet och praktik skapas i relation till vissa dominerande diskursiva sanningssystem, i betydelsen att de som inkluderas i systemet upplever dem som sanna. Det finns en övertygelse om att deras sätt att förstå och använda språket är det riktiga och därmed det enda rätta vilket får inflytande på deras dagliga arbete (Skålén 2009).

Med utgångspunkt i Foucaults begrepp diskursiva sanningssystem visar Skålén (2009) empiriskt hur frontpersonals subjektivitet får inflytande på praktik. I ett diskursivt sanningssystem som *service marketing*-fältet förordas vissa diskursiva, kundorienterade, praktiker som får inflytande på personalens subjektivitetskonstruktion, det vill säga för hur de förstår sig själva i det sanningssystem i vilket de deltar och är aktiva i. Det finns således en dynamisk relation mellan språkliga sanningssystem, individens subjektivitet och praktik (Skålén 2009) – en relation som innebär en ömsesidighet genom att de är beroende av och inverkar på varandra.

Genom språket ger interagerande människor varandra sin värld och sin mening samtidigt som man ger varandra ansvar att fritt tolka och ta egna initiativ (Svenungsson 2004:97-109). Förståelsen av språkbruket innehåller således två dimensioner. En är språkets roll som ett dominerande diskursivt sanningssystem. En annan är att språkbruket också ger frihet för de samtalande människorna att själva ansvara för hur de tolkar och förstår det som sägs. Således involverar min förståelse av språkbruket både ett slags deterministisk dimension och en dimension formad av den fria viljan.

I nästa avsnitt diskuterar jag språkets kontextkänslighet och dess möjlighet att tydliggöra social ordning i samspelspelssituationer mellan människor.

Språkets kontextkänslighet

”Man talar som man gör på grund av sammanhanget” är ett vanligt antagande i sociologisk forskning (Heidegren och Wästerfors 2008:80). Detta behöver inte betyda att sammanhanget eller kontexten[8] dominerar över samtalet. Utan det är mer sannolikt att kontext och språk samspelar

8 Kontext kan både vara den omedelbara och lokala kontexten där språkhandlingen sker och en större kontext som exempelvis verksamheten, branschen eller samhället.

och därmed ömsesidigt medverkar till varandras tillblivelse (t.ex. Sacks 1963, Holstein och Gubrium 2005). Kontexten, institutionell kontext, blir till i språkbruket samtidigt som det också formar språket (Drew och Heritage 1992a:18).

En verksamhetskontext utgör en diskursiv miljö (Holstein och Gubrium 2005) i vilken visst språkbruk betonas och används medan annat ges lägre prioritet och tonas ned. Den diskursiva miljön kommer att få inflytande på människors sätt att använda språket i de dagliga sociala samspelen. Språkets användning blir avgörande för att begripliggöra och skapa mening i den sociala kontext i vilken människor samspelar (Giddens 1984, 2006). Oskiljaktigheten mellan språk och kontext betyder att det blir svårt eller närmast omöjligt att rycka ut ett mindre stycke ur ett längre samtal ur sitt sammanhang utan att riskera att de enskilda orden vilseleder oss.

Språkets relation till den sociala kontexten bidrar till att skapa en förståelse för de enskilda orden trots att dessa i sig inte säger allt. Språket behöver relateras till de människor som talar, till den tid vid vilket uttalandet görs och till den plats där uttalandet sker (Husserl 1999, Wittgenstein 1967). Dessutom innebär deltagandet i en praktik att man tar del i ett professionellt språkspel som ställer krav på att man har kunskap om och kan använda de regler som gäller i den givna praktiken (Nicolini, Gherardi och Yanow 2003:11). Språkets hela sammanhang behöver inkluderas för att människor ska kunna skapa sig en förståelse för det som sägs. Man kan därför inte separera ett uttalande från talaren och hela det meningssystem (sammanhanget, kontexten) i vilket både den som talar respektive lyssnar är insnärjda i (Dourish 2004).

Kontextkänsligheten visar sig också i det att personal inom en och samma verksamhet kan använda helt olika språk beroende på i vilken region de befinner sig (Goffman (2000). Språkbruket växlar när människor på en arbetsplats förflyttar sig från den ena regionen till den andra. I den främre regionen där de mellanmänskliga servicemöten sker tenderar språket att vara betydligt mer formellt än då personalen samtalar i de bakre regionerna utom syn- och hörhåll från kunderna. I en bakre region kan människor tilltala varandra mer avslappnat, till exempel genom att säga du till varandra, använda smeknamn, slanguttryck eller till och med

svordomar, vilket inte skulle förekomma i den främre regionens språkbruk (Goffman 2000:114).

Avslutningsvis betyder kontextkänsligheten att analyser och tolkningar av språkbruk ställer krav på kunskap om och förståelse för det sammanhang som ramar in den aktuella situationens språk (Wagenaar 2004). Språket utgör ett konstituerande element av både praktik och kontext. Samtidigt som man i språket kan söka förståelse för hur den sociala verkligheten konstrueras. Kontextkänsligheten i språket har dessutom sitt ursprung i de erfarenheter, behov och kapaciteter som kontextens människor besitter.

Språk som social ordningspraktik

Vårt sätt att tala och använda språket är en central ingrediens i den sociala verklighetens konstruktion och blir därför grundläggande för socialt liv. Studier av språk eller text är relevant för att skapa förståelse för människors handlingar och sociala ordning (Reckwitz 2002). Den språkliga praktiken organiserar människors inbördes sociala ordning och tydliggör över- respektive underordning i interaktioner. I sociala samspel blir språkbruket givet i förhållande till individens position i det sociala rummet (Bourdieu 1990). Det får både en reglerande och en kontrollerande roll och funktion i en praktik (Turner 2001:121). Institutionella interaktioner karakteriseras vanligen som asymmetriska relationer (Drew och Heritage 1992a:47). Detta beroende på att i många verksamheter, dock inte alla, har den professionella parten ett maktövertag i samtalet jämfört med lekmannen. Asymmetrin har ett ursprung i att den professionella parten som förfogar över samtalsagendan (läkare, socialtjänstemän, lärare, polis, domare) ofta har mer kunskap än lekmannen. Dessutom ser organisationer vanligen på lekmannens ärende som ett rutinärende, det enskilda ärendet ses som ett i raden av många liknande ärenden.

Språkets maktdimension hindrar, begränsar eller gör det möjligt för människor att delta i samtal eller diskurser (Foucault 1993, 2006). Det är vanligt att det inom olika områden eller i olika typer av verksamheter växer fram och utvecklas karaktärstypiska expertdiskurser som exempelvis specifika medicinska diskurser, juridiska diskurser eller managementdiskurser (Foucault 1993). Expertdiskursers svårighetsgrad är olika, några är

mer lättillgängliga och därmed mer inbjudande och öppna medan andra är betydligt svårare och därför mer slutna vilket gör dem mer besvärliga för utomstående att tränga in i. Asymmetrin mellan de samtalande parterna tenderar att öka ju svårare expertdiskursen är för dem som står utanför den.

Utestängningsmekanism i expertdiskursen innebär att de samtalande parterna måste uppfylla vissa kvalifikationer för att de på ett symmetriskt vis ska kunna delta i konversationen. Saknar någon av aktörerna diskursens krav på språkliga kompetenser blir det omöjligt eller nästan omöjligt för dem att delta i samtalen. Makten finns inbäddad i kunskapen kring språket vilken reglerar relationen mellan människor (Foucault 1993). Expertdiskursens roll och funktion som sanningssägare eller sanningssystem kan göra det svårt för människor utanför diskursen att öppna upp för andra sätt att förstå och använda språket.

Expertdiskurser är effektiva dels för att de underlättar förståelsen för de människor som ingår i den och förstår språkbruket, dels för att de snabbt tydliggör den sociala hierarkin i rummet. Precisionen i expertdiskurser bidrar till att de parter som kan och ingår i diskursen undviker missförstånd. Till expertdiskurser relateras ritualer som bestämmer och synliggör de talandes kvalifikationer. Dessutom hjälper gester och beteenden till som ledsagare för diskursen. Ritualernas påtvingande effektivitet bidrar till att bestämma de effekter orden ska få för dem de riktas till (Foucault 1993:28). Expertdiskursen är effektiv som social ordningsmekanism därför att den tydligt synliggör vilka som tillhör diskursen och vilka som står utanför. Interaktionens parter får snabbt kunskap om sin och andras sociala status och behöver inte vara osäker på vad som gäller.

Människor kan välja att göra motstånd mot den sociala ordningsmekanism som finns inbäddad i samtalens språkbruk. Om och när någon part inte är inriktad på att inordna sig i det sociala ordningssystemet uppstår spänningar i interaktioner. Situationen präglas av ett slags samspelsvandalism som kommer till stånd när en aktör med lägre status bryter mot eller trotsar gemensamma vardagliga samspelsregler (Duneier och Molotch 1999:1288). Detta resulterar i förvirring och osäkerhet för de människor som utsätts för vandalismen. Brott mot samtalens spelregler

diskuteras och relateras vanligen till strukturella förhållanden som klass, genus, status och etnicitet (Duneier och Molotch 1999).

Språkbruk och regelverk

Formella regelverk, och även informella ofta normativa riktlinjer, blir över tiden förhållandevis stabila strukturella fenomen i en verksamhet. I sociologisk forskning finns två perspektiv på dessa strukturers relation till människors handlingar som förklarar relationen på olika sätt (Giddens 1984, 2006). Det ena perspektivet förespråkar att sociala strukturer med viss fasthet eller stadga som klass eller genus sätter gränser för vad vi kan göra (förgrundsgestalt Durkheim). Det andra perspektivet förnekar att det skulle vara yttre strukturella krafter som skapar samhället utan menar att det är människan som genom sina handlingar formar samhällets strukturer (symbolisk interaktionism). Klyftan mellan de båda perspektiven kan överbryggas genom att istället förklara relationen mellan struktur och handling utifrån att människan är den som skapar och återskapar verklighetens sociala strukturer i vår vardagliga praktik. Vårt sätt att använda språket utgör ett exempel på hur vi ständigt skapar och omskapar sociala strukturer i vårt samhälle. Giddens (1984) använder begreppet strukturation, Bourdieu (2006) utvecklar termen habitus[9] och Sztompka (2008) diskuterar den ”tredje vägen” för att beskriva den kontinuerliga växelverkan mellan struktur och handling. Den ”tredje vägen” blir en framkomlig väg för min egen förståelse av hur sociala strukturer och praktiken ömsesidigt påverkar varandra.

Regelverk och riktlinjer begränsar i olika grad vad som sägs och inte sägs i många verksamheter (Drew och Heritage 1992a). I disciplinära verksamheter (Foucault 1993), som domstolar och fängelser, kontrollerar och styr regelverk språkbruket i högre grad än i andra typer av verksamheter, bland annat därför att regelverkens skriftliga texter ligger till grund för hur man talar i en rättssal. Dessa verksamheter kännetecknas av starkt styrande och många gånger legalt påtvingade begränsningar som formar samtalen (Atkinson och Drew 1979). I till exempel domstolar realise-

9 Habitus – en uppsättning strukturerade och strukturerande relationer som koordinerar och formar kroppsliga rörelser. Förkroppsligade internaliserade handlingsmönster (Bourdieu 1990:52-65, Dourish 2004:67)

ras regelverken återkommande och på ett genomträngande sätt och ger samtalen en tydlig formell karaktär. I andra verksamheter med mindre inslag av institutionella regelverk och formalitet, till exempel äldreomsorg och hotell, är det lokala begränsningar, som hur man i den specifika verksamheten förstår vad som är accepterat, som styr samtalsparterna. Både de legalt påtvingade begränsningarna och de lokala blir samtalsbegränsningar som kommer att prägla språkbruket. Dock lämnas ett större förhandlingsutrymme för parterna i den senare typen av verksamhet.

Sammanfattningsvis är språkbruket en diskursiv aktivitet där institutionella regelverk manifesteras (Schatzki 2001:3, Holstein och Gubrium 2005:501). Språket är en central och betydelsefull praktikingrediens, dock inte den enda, genom vilken praktiken konstitueras. Språk är kontextkänsligt genom att det både formas i och formar den aktuella kontexten. Dessutom är språket en handling som kontrollerar och reglerar det sociala samspelet människor emellan. I en diskursiv miljö får visst språkbruk företräde och annat får stå tillbaka. I en typ av verksamhet kan således formalitet privilegieras i språkbruket medan i andra betonas annat, till exempel att med språket ge uttryck för känslor och närhet.

I nästa avsnitt belyses människors sätt att hälsa, deras hälsningsceremonier. Detta kan ses som en del i människors språkbruk då dessa ofta både inkluderar verbalitet och icke-verbalitet som gester och annan mimik.

Hälsningsceremonin en interaktionsritual

Hälsningsceremonin är en förkroppsligad verbal och icke- verbal praktik. Denna ingår i det som Goffman (1967) kallar interaktionsritual eller i det som Malinowski (1989:315) kallar fatisk kommunion – ritualer eller regler som utifrån samhällets moral ger människor uppförandekoder för agerande i sociala samspel (Goffman 1967). En ritual visar vad som är högt värderat i ett samhälle och bidrar till konformitet i människors agerande. Fatisk kommunion som människors sätt att med småprat och hälsningar inleda ett socialt samspel fyller en viktigt social funktion. Dessa praktiker används för att bekräfta och återbekräfta sociala band mellan människor (Meltzer och Musolf 2000). Hälsningen är viktig som ett verktyg för att visa artighet enligt samhälleligt vedertagna artighetsnormer (Firth 1972). En vanlig och vedertagen hälsningsfras som ”hur är

det" är ett yttryck för artighet och blir ett sätt att signalera att vi är villiga att starta interaktionen (Goffman 1967). Dock är vi inte alltid intresserade av ta reda på hur människan verkligen mår.

Hälsningen är en praktik "/.../ tätt packad med socialt innehåll" (Asplund 1987:14). Med en hälsning visas att både jag själv och andra har ett värde (Goffman 1967). Hälsningen är laddad med stort symboliskt värde och genom att studera denna ökar förståelsen för aktörernas inbördes relationer, maktförhållanden samt karaktären på den sociala kontexten. Ceremonin signalerar exempelvis tillhörighet, välkomnande, respekt eller det motsatta som exkludering, distans eller respektlöshet. Omständigheterna kring en verbal hälsningsfras konstituerar och avgör om det är en hälsning eller ej. Det blir en hälsning först när omständigheterna är sådana att vi tolkar och förstår att det är en sådan (Sacks 1963).

Hälsningsceremonin bär på en maktdimension som alltid är närvarande om än emellanåt latent. Den blir som mest tydlig och påtaglig när någon part i ett socialt samspel av något skäl väljer att inte hälsa eller slutar hälsa. Genom att någon part undviker eller plötsligt upphör med att hälsa utövas mikromakt (Asplund 1987). Den uteblivna hälsningen blir en "icke-handling" som signalerar maktfördelning och tydliggör social ordning mellan parterna. Mikromakten verkar genom att den framtvingar underkastelse hos den part som blir utan hälsning därför att denne mister möjligheten att erkänna och bejaka både sig själv och den andre parten.

Dock ska man undvika att övertolka hälsningsceremonins symboliska signaler. I ömsesidiga hälsningar som på ytan ser ut som en hälsning mellan två jämbördiga parter kan man uppfatta ojämlikheter i maktfördelningen om man kommer hälsningen riktigt nära och vice versa. I hälsningen blir aktörernas relation till varandra synlig, till exempel om de står varandra nära eller förhåller sig distanserat. En helt utebliven hälsning, en minimal hälsning såsom en lätt nick med huvudet, en högst formell hälsning eller det motsatta ett handslag eller en kram kan visa vilken relation de samspelande aktörerna har. Genom valet av hälsning kan jag antingen distansera mig eller åtminstone visa önskad distans eller visa min närhet till den andra parten. Ytterst formella hälsningar eller icke-handlingar som uteblivna hälsningar blir effektiva om man vill säkerställa att närhet inte signaleras. Vill man uppnå det motsatta, närhet, använder par-

terna en tydlig och varm hälsningsfras kanske också kompletterad med en kroppslig gest som en kram eller ett riktigt handslag.

Sammanfattningsvis bär hälsningsceremonier på flera mångtydiga innebörder. De bidrar till en känsla av samhörighet, moralitet och de genererar emotionell energi (positiv och negativ) (Collins 2004:49). I människors sätt att hälsa kan förståelsen ökas för hur makt, social ordning, närhet och distans blir till och kommer till liv i sociala samspel.

I nästkommande avsnitt problematiserar jag betydelsen av den mänskliga kroppen i sociala samspel.

Kroppen praktikens bärare

Precis som människors språkbruk är väsentligt för att öka förståelsen för praktik i sociala samspel är också människors kroppar och kroppsrörelser viktiga att belysa. Inom praktikteori ses den mänskliga kroppen som betydelsefull och som en central konstituerande ingrediens i en praktik (Schatzki 2001, Rouse 2006, Yakhlef 2010).

I den naturvetenskapliga och dominerande förståelsen av kroppen ses denna som naturlig och därmed given, ett objekt som vi kan studera objektivt och neutralt (Dale 2001:8-10, Welton 1999b:1-6). Vår kropp blir något som är på förhand gjord snarare än att den är något som blir till i en process (Dale 2001:8-10, Welton 1999a:1-6). Den mänskliga kroppen förstås som en passiv materiell behållare för den aktiva tanken. Kropp och själ är helt separata enheter som är fullt möjliga att studera var för sig. Kroppen ses som ett stycke dött kött som bär omkring på en livlig och aktiv tanke (Dale 2001).

Andra vetenskapliga områden som betonar betydelsen av kroppen, exempelvis fenomenlogi (t.ex. Husserl 1999, Schutz 1970, Merleau-Ponty 1999), etnometodologi (Garfinkel 1967), antropologi (Douglas 1969, 1987) och annan interaktionistisk forskning (t.ex. Mead 1995, Blumer 1998, Goffman 2000, Giddens 1984) utgör viktiga inspirationskällor för samtida praktikteoriers synsätt på kroppen. Kropp och själ ses inte som två separata enheter utan som sammanflätade med varandra och därför oskiljaktiga. Vår kropp förstås som socialt och kulturellt konstruerad i betydelsen att den blir till i sociala samspel. Den mänskliga kroppen är en kropp som levs (den levda kroppen, Husserls begrepp ”*the lived body”)*.

Den utgör det medium genom vilken vi känner, förstår och lär oss vår värld (Merleau-Ponty 1999). Vi lever vår kropp samtidigt som kroppen också lever världen, det existerar en förbindelse mellan dem helt utan synliga sömmar (Dourish 2004:102). Människor tar in och erfar världen genom kroppen, den blir både subjekt och objekt, eller varken objekt eller subjekt utan en flertydig tredje part (Dourish 2004). Kroppen blir också natur och kultur och den som vet och kan och vetandet och kunnandet i sig (Dale 2001). Via vår kropp hänger verkligheten ihop och i praktik förkroppsligar vi denna verklighet. Kroppen blir således mötesplats för både tanke och aktivitet och för individuell aktivitet och världen (Schatzki 2001:3).

Begreppet förkroppsligande indikerar eller visar på ett aktivt deltagande, ett sätt att vara i världen (Dourish 2004). Förkroppsligande betyder inte endast den kroppsliga fysiska manifestationen, även om det är den som vi uppmärksammar och ser, utan också att ting och språk som finns i vår värld bäddas in i i kroppen och dess rörelser. Vi förkroppsligar med vårt språk, vårt sätt att använda materiella ting och våra rörelser hela den värld eller verklighet vi faktiskt lever i. Verkligheten skapas och blir skapad genom de förkroppsligade agenternas aktiviteter (Dourish 2004:125) vilket har relevans för hur jag förstår kroppens samspel med och förkroppsligandet av verksamheten man arbetar i.

Kroppar kan i institutionella interaktioner som servicemöten i en verksamhetskontext förstås som en produkt av organisationers olika dynamiker (Valentine 2002). Kroppen kan ses som resultatet av organisationens förmåga att utöva makt och konstruera mening (Valentine 2002). Att kontrollera de anställdas kroppsliga kapaciteter blir en del i organisationens strategi. Detta har bland annat diskuteras i en del av forskningen om servicemötet (för referenser se kapitel 1). Arbetsgivare intervenerar i personalens liv genom att utveckla delar av deras identitet så att denna identitet blir en resurs för verksamheten (McDowell 2009). Organisationer kan påverka personalens identiteten genom att exempelvis styra personalens utseende som deras frisyrer, deras kroppsrörelser och andra synliga kroppsliga uttryck. Styrningen gör man som ett led i en önskan om att förkroppsliga organisationen så att personalen är och förblir personal i den specifika organisationen.

I praktikteori ses kroppen som en ingrediens bland flera andra som konstituerar en praktik (se ovan). Emellertid menar Yakhlef (2010) trots detta att praktik vanligen problematiseras utan kroppens direkta inblandning. Kroppen förstås som en förhållandevis passiv container för människors aktiva tankar (Yakhlef 2010). Författaren menar att man i praktikteoretisk forskning konceptualiserar och diskuterar praktik på ett sätt som innebär att förkroppsligandet i sig inte får något direkt utrymme, utan det som betonas är företrädesvis normer, diskurs, kultur eller identitet vilka vanligen associeras med människors mentala förmågor, och kroppen blir i dessa sammanhang endast en bärare av tankar. Kroppen blir därmed inte en aktiv part som agerar utan något som det ageras på (Dale 2001:8). Schatzki (2005:481) poängterar att människan visserligen har en själ eller tanke men att denna inte finns i människan och hennes kropp utan att själen snarare finns i själva praktiken, i det som sägs och görs.

Människans kropp är en högst aktiv producent av både kultur och identitet samtidigt som den också är en produkt av denna kultur eller identitet (Dale 2001, Sandberg och Dall´Alba 2009, Yakhlef 2010). Vi förstår andras kroppar såsom vi förstår vår egen (Engelsrud 2005). Vår kropp är inte separerad från världen i övrigt genom att den blir en mötesplats för både det sociala och det individuella (Sandberg och Dall´Alba 2009). Kroppen är samtidigt både platsen för agentskap, emotionell respons och kulturella uttryck och målet för makt och normalisering (Rouse 2006).

Kroppars rörelser

Hur vi tolkar och förstår kroppens rörelser i sociala samspel som servicemötet beror på våra antaganden och/eller utgångspunkter. Om kroppen betraktas som en biologisk organism blir kroppsrörelser något som kan kontrolleras, disciplineras och därmed tränas. Kroppen förstås som ett instrument eller en maskin som kan manipuleras att förmedla de uttryck som önskas. Perspektivet präglas av en rationell och instrumentell syn på kroppen – ett perspektiv som återfinns i traditionell servicemanagementforskning (se kapitel 1). Kroppen ses som ett viktigt verktyg som rätt tränad till att le, visa en intresserad blick eller ett engagerat kroppsspråk kan påverka upplevelser i servicemötet.

Om utgångspunkten istället blir en kropp som lever, det vill säga är aktiv och socialt och kulturellt konstruerad, blir min förståelse av kroppens rörelser annorlunda. Kroppen kan då inte på ett rationellt sätt, likt en maskin, styras och kontrolleras. Den är inte på förhand given utan blir till när människor möts och interagerar. Det sociala sammanhanget, både det som gäller i detta nu och kroppens tidigare historia, behöver inkluderas i förståelsen av kroppens rörelser. Varje kropp bär på sin historia och den representerar inte enbart det som den visar upp och framför, utan kroppen iscensätter det förflutna genom att den med sina kroppsrörelser ger historien liv igen (Bourdieu 2006:72). Kroppen blir därför snarare icke-rationell än rationell, historisk än ahistorisk, social än icke-social (Foucault 1980 i Welton 1999:269-283, Merleau-Ponty 1999).

Kroppens rörelser, till exempel olika ställningar, gester och mimik, formar djupt rotade och automatiska kroppstekniker, habitus, vilka producerar och reproducerar sociala strukturer (Bourdieu 2006). I habitus separeras inte kropp och själ utan det mentala och fysiska strålar samman och blir till i ett förkroppsligande. Våra habitus utvecklas som ett svar på de objektiva förhållandena – objekt, människor och strukturer som vi människor möter (Bourdieu 2006, Dale 2001:65). Strukturerna internaliseras och blir till i människors kognitiva och somatiska dispositioner. Sociala strukturer som självdisciplin, konformitet, foglighet, status och kön produceras och reproduceras i kroppen rörelser i vardaglig praktik (Douglas 1969). Det vi vet och kan manifesteras i kroppsliga praktiker som gester och andra kroppsliga uttryck (Yakhlef 2010:423).

Den mänskliga kroppen tenderar att anpassa sig till konventionella sociala regler och uppfattningar kring det accepterade eller normala (Foucault 1980 i Welton 1999:269-283). Utifrån hur vi förstår det som anses vara normalt och därmed accepterat kommer kroppens rörelser att anpassa sig till det som anses normalt. Kroppen blir en inskriberad yta vars inskriptioner har sitt ursprung i olika tids- och kulturbundna idéer om kroppen, institutionella strukturer eller regelverk (Foucault 1980 i Welton 1999:269-283). Även om, som nämndes inledningsvis, kroppen inte kan styras likt en maskin vägleder sociala och kulturella regler, normer eller strukturer kroppens rörelser. Beroende på social miljö kan dessa makt- och normaliseringsaspekter vara olika stränga.

Kroppens rörelser, gester, mimik eller blickar utgör en icke-verbal kommunikation, vanligen kallat kroppsspråk, (se Sacks 1963, Simmel 1971, Mead 1976, Giddens 1984, Blumer 1998, Goffman 2000). Kroppsspråket har en symbolisk karaktär och sänder betydelsefulla signaler i servicemötet (jfr Mead 1976:34). Vi använder kroppsspråket för att fylla ut samtal och kommunicera även då inget sägs (Giddens 1984, 2006:135). Den icke-verbala kommunikationen inkluderar gemensamma symboler vilka ger ledtrådar till hur vi tolkar och förstår olika situationer som till exempel servicemötet. Symboliken som finns inbäddad i kroppens sätt att röra sig hjälper oss att välja lämpligt agerande eller lämpliga kroppsrörelser. Vi försöker tolka avsikten bakom både det som sägs och det som görs för att avgöra vad som kan vara ett passande sätt att handla i den givna situationen. Det blir fullt möjligt att konversera eller kommunicera med enbart gester och blickar på ett sätt som innebär att servicemötets deltagare förstår varandra (jfr Mead 1976:35). Den icke-verbala kommunikationen pågår ständigt och inför alla när människor träffas och är tillsammans. Även om aktörer tidvis är omedvetna om sina kroppsrörelser sänder de symboliskt laddade signaler som uppfattas och tolkas av andra (Mead 1976, Giddens 1984, 2006).

En liten nick med huvudet, en blick eller någon annan kroppslig gest involverar ofta en symbolisk innebörd, och i samspelet med andra förlitar vi oss på dessa gemensamma symboler och tolkningarna av dem. Människans gester och blickar skickar budskap som rymmer bestämda intryck och uppfattningar till andra (Giddens 1984, 2006:144). Blickar bär på möjligheten att signalera exempelvis tillit, närhet, rädsla, ilska, makt, hat eller avstånd (Giddens 1984, 2006:137). Genom vårt sätt att använda blicken kan vi i servicemötet fånga någons intresse, inleda en hälsning eller ett samtal (jfr Giddens 1984, 2006). Precis som blicken talar kan också vårt ansikte eller ansiktsuttryck tala (Levinas 1985). I servicemöten där människor möts ansikte-mot-ansikte kan både närhet (emotionell) och distans (emotionell) signaleras (jfr Levinas 1985).

Emellertid bör man bibehålla en viss skepticism rörande kroppsspråkets påstådda möjlighet till att läsa av människan innersta känslor (Andrejevic 2010). I en välkänd studie av flygvärdinnors och skatteindrivares arbete visas att det synliga kroppsspråket inte med säkerhet uttryck-

er människors verkliga känslor (Hoschild 1983). Det är fullt möjligt att den kroppsliga ytan visar upp en känsla som inte behöver vara densamma som individen på djupet verkligen känner. Trots denna kritik är det en rimlig utgångspunkt att kroppens rörelser rymmer en viktig kommunikativ dimension när människor interagerar med varandra (Andrejevic 2010).

Kroppsrörelser som social ordningsmekanism

I vardaglig praktik, som till exempel i ett servicemöte, förkroppsligas människors ordning i den sociala hierarkin (Goffman 2000, 2007, Bourdieu 2006, Foucault 2006). Kroppens rörelser blir en del i den expressiva utrustning som människor medvetet eller omedvetet använder i interaktioner för att synliggöra social status och den roll man räknar med att spela i den givna situationen (Goffman 2000:28-30). I våra kroppsliga handlingsmönster sänder vi signaler om över- respektive underordning i det sociala rummet (Bourdieu 2006). Med kroppen som kommunikativt verktyg kan vi såväl välkomna som stänga människor ute från gemenskaper (Cole 2007). Kroppsrörelser som blickar, gester och annan mimik kan användas för att tillägna sig status och makt i sociala samspel som servicemötet (Coole 2007). Genom vårt sätt att i till exempel ett servicemöte stå, gestikulera, prata och klä oss kan vi kännetecknа olika tecken för klass. Människans sociala status finns således internaliserad eller inbäddad i kroppen (McDowell 2009). Kroppens rörelser eller vårt sätt att göra saker på i mellanmänskliga möten ansikte mot ansikte är socialt situerade, i betydelsen att sociala strukturer som ålder, kön och social klass på olika sätt kommer till uttryck bland annat i kroppsrörelser (Goffman 1967).

Kroppens samspel med platsen

Platsen eller den fysiska miljön får betydelse för händelser i servicemötet. I tidigare forskning om servicemötet (se kapitel 1) ses den fysiska miljön huvudsakligen som en stimulifaktor som påverkar upplevelser och beteenden i servicemötet. Min utgångspunkt blir att platsen på olika sätt förkroppsligas i människors praktik. Förutom att kroppens rörelser kan

relateras till institutionella och sociala strukturer kan dessa således också förstås utifrån relationen till den aktuella platsen (Casey 2001). Platser är både sociala och fysiska vilket betyder att samma fysiska förutsättningar på två olika platser inte skapar samma kroppsliga rörelsemönster hos dem som vistas och rör sig på dessa platser (jfr Giddens begrepp locale Giddens 1984, Goffman 2000, 2007). Vårt fysiska beteende styrs av sociala normer och regler och inte endast av de fysiska förutsättningarna (Dourish 2004:89). Kroppen blir ett aktivt instrument som finns och verkar i och mellan plats och subjekt. Kroppen går ut i världen för att möta den (*outcoming*). Dessutom bär kroppen spår av de platser som den tidigare varit på och därmed har erfarenhet av (*incoming*) (Casey 2001:688). Platser kommer till liv genom de andra kroppar som finns eller tillhör platsen och genom den egna kroppens rörelser.

Platsens inneboende strukturer internaliseras i kroppen och kommer till synligt uttryckt i sättet att röra kroppen på platsen (Casey 2001). Platsen får sin inskription – en inskription som bäddas in i kroppen och blir därmed en del av oss själva som vi bär med oss och förkroppsligar i olika situationer vi ställs inför. Den kroppsliga erfarenheten av platser får betydelse för hur vi förstår andra eller nya platser vi möter samt för hur våra kroppar rör sig på dessa nya platser. Det är egentligen bara subjektet som med sitt eget kött och blod kan förkroppsliga det unika med en plats. Kroppens rörelser blir därför centrala för förståelsen för hur vi gör eller levandegör en plats (*enact*) (Cresswell 2004:34-37). Genom att inkludera platsen för interaktioner i analyser av kroppens rörelser ökar förståelsen för kroppens och platsens oskiljaktighet. Diskussionen om plats och kropp fortsätter längre fram i avsnittet om vad materialiteter gör i sociala samspel.

Sammanfattningsvis är förståelsen av kroppens rörelser central för att visa hur dessa är sammanlänkade med social status, strukturer och plats. Människor är ett förkroppsligat varande (Hayles 1999). Kroppens rörelser synliggör social ordning därför att människors sociala status finns internaliserat eller inbäddat i kroppen (se McDowell 2009). Genom att studera kroppsrörelser visas hur plats och kropp är beroende av varandra, att det råder ett kontingent förhållande mellan dem. I arbetet med att skaffa sig tillträde till världen är den levda kroppen sammanflätad

med både den sociala och materiella världen. Kroppens rörelser manifesterar på ytan människans fysiska och mentala färdigheter genom vilka olika praktiker effektueras (Wagenaar 2004:643). Det man vet blir till i det man gör i form av ord, gester och andra kroppsliga kompositioner (Yakhlef 2010).

Kroppars avstånd

Betydelsen av kroppars fysiska avstånd till varandra i mellanmänskliga interaktioner uppmärksammas i både forskning om servicemötet och praktikteoretisk forskning. I en tidigare citerad studie av en äventyrsaktivitet framgår att rumslig närhet mellan aktörer är betydelsefull (Price, Arnould och Tierney 1995). Känslan av öppenhet, trovärdighet, värme, empati och tillhörighet ökar enligt studien när aktörer i servicemötet kommer nära varandra. Kommer kroppar dessutom så nära varandra att en lätt beröring sker sänds en stark kommunikativ signal om förtrolighet och empati (Pattison 1973, Echeverri och Edvardsson 2002:237). Emellertid behöver noggranna överväganden göras om valet av lämplig beröring därför att en för situationen olämplig kroppskontakt likaväl kan orsaka negativa känslor och upplevelser av distans (Pattison 1973, Willis och Hamm 1980, Hornik 1992a, 1992b). Ett brett spektrum av känslor, både positiva och negativa, som ilska, rädsla, kärlek, tacksamhet och sympati kan kommuniceras genom beröring (Thompson och Hampton 2011). Beröring kan också användas som ett tecken på makt, till exempel en lärare som avmätt klappar en elev på huvudet eller en läkare som bryskt känner på patientens puls (Thompson och Hampton 2011). Aktörernas sociala status kan influera hur beröringen upplevs.

Positiva känslor som exempelvis empati, tillit, intimitet eller närhet kan skapas utan att människor är vare sig fysiskt nära eller rör vid varandra (Simmel 1971, Levinas 1969). En beröring som en lätt smekning behöver inte betyda att känslan av intimitet uppstår i mötet med den andre, och vice versa (Levinas 1969). Kropp och blickar kan sända signaler som känns intensivt utan att man rör vid den andre i mötet. Varje möte med den andre är unikt, och det är den unika situationen som avgör om man känner emotionell närhet eller intimitet i mötet (Simmel 1971, Levinas 1985). I förhållandet mellan närhet och distans finns en spänning. Det

innebär att människor kan vara fysiskt nära varandra men ändå känna stor social och emotionell distans, eller tvärtom – de kan fysiskt vara väldigt långt ifrån varandra men ändå känna stor social eller känslomässig närhet (Simmel 1971). I beskrivningar av människors förhållande till en främling (*the stranger*) blir spänningen tydlig (Simmel 1971:143-149).

Främlingen, ett uttryck för en idealtypisk social aktör, förkroppsligar och syntetiserar både närhet och distans. Främlingen uppfattas inte på det traditionella sättet, det vill säga som en person som kommer idag och försvinner imorgon, utan snarare som en potentiell främling. Det innebär att han/hon är en person som kommer idag och stannar imorgon men som har möjligheten att vara fri och gå. Främlingen är på samma gång medlem i gruppen men befinner sig ändå utanför. Genom karaktärsdragen att samtidigt vara nära och på avstånd får främlingen större möjlighet till objektivitet eller frihet. Genom att både tillhöra gruppen och inte tillhöra den kan främlingen enklare undvika att låta sig påverkas av gruppen som denne kanske endast tillfälligtvis ”ingår” i. Det blir därför lättare att förhålla sig objektiv. Simmel (1971:149) säger också att denne främling i viss omfattning finns i alla relationer.

Det rumsliga avståndet mellan människor blir en hjälp att precisera eller definiera situationen för de människor som är involverade (Goffman 2000). Utifrån sin definition väljer man ett lämpligt och förväntat agerande. När två människors möts och en av dem bestämmer sig för att ge den andre en kram uppstår en förväntan om att kramen ska återgäldas. Om båda definierar det som en vänskapssituation och den andre återgäldar kramen blir situationen helt oproblematisk. Däremot kan en spänning uppstå om endast en av parterna definierar det som en vänskapssituation och den andra inte gör det. Den ena partens uteblivna kram blir ett motstånd som ger upphov till förvirring och osäkerhet kring det fortsatta agerandet i samspelet. Utifrån tankar om den rådande situationen väljer människor ett avstånd som känns passande (Simmel 1971). I vardaglig praktik är kroppars avstånd centralt för hur människor tolkar och förstår situationen för att de ska kunna välja lämpligt agerande.

Kroppslig beröring som en del i det dagliga arbetet

I servicearbeten i vilka det ingår fysisk kontakt med kunders kroppar, exempelvis vård, hudvård eller massage. I dessa arbeten utför personalen kroppsvårdande handlingar och använder den egna kroppen för att arbeta med andras kroppar. Kroppslig beröring som en del i arbetet får särskild uppmärksamhet i forskning kring *body work* (Wolkowitz 2002, McDowell 2009). Dessa typer av arbeten förknippas generellt med låg status (McDowell 2009). Dessutom varierar statusen beroende på hur stort inslaget av kroppskontakt är och vilken del av kroppen man är i fysisk kontakt med (Wolkowitz 2002). Ju större inslag av fysisk kontakt med den andres kropp och ju längre ner på dennes kropp arbetet sker desto lägre status ges arbetet (Wolkowitz 2002). Kroppens avstånd till andra kroppar får således betydelse för social ordning i samspelet mellan människor.

Sammanfattningsvis visas att avståndet mellan kroppar kommunicerar känslomässiga signaler och synliggör social status. Den inbäddade spänningen mellan närhet och distans betyder att fysisk närhet inte med automatik ger en upplevelsen av emotionell närhet och vice versa. Beröring kan således artikulera både närhet och distans (Levinas 1969). Situationen, människorna och sammanhanget, är avgörande för upplevelse av närhet och beröring.

Betydelsen av avstånd mellan aktörernas kroppar får avsluta diskussionen kring vad människor, med betoning på förkroppsligandet, gör i sociala samspel som servicemöten. I nästa avsnitt diskuteras materiella ting och deras arrangemang i en praktik.

Vad gör och hur används materialiteter i servicemötet?

I det här avsnittet flyttas intresset från människor till materialiteter, exempelvis servicemötespraktikens materiella inramning och materiella ting till exempel kläder och teknologiska arrangemang. Generellt förbises, ignoreras, nedtonas och marginaliseras materialitet och materialisering i samhällsvetenskaplig och organisationsteoretisk forskning till förmån för annat som språk, text, diskurs, kultur, människor och interaktioner

i studier av praktik (Latour 1992, Preda 1999, Shove och Pantzar 2005, Yanow 2006, Orlikowski 2007). Specifikt reduceras deras roll i produktionen av social ordning (Preda 1999). Det föranleder att särskilt uppmärksamma materialitetens roll i en praktik.

I forskning som intresserar sig för materialiteters och materiella arrangemangs (t.ex. teknologi) roll och aktivitet i sociala samspel utkristalliseras fyra huvudsakliga förhållningssätt (Orlikowski 2010). Ett första förhållningssätt som i princip helt ignorerar eller bortser från materiella ting, i betydelsen att materiella ting ses som helt oviktiga för det som sker i sociala samspel. Ett andra förhållningssätt, vanligt inom traditionell service managementforskning som belyser servicemötet (se kapitel 1), är att se materialiteter som passiva stimulifaktorer vilka enkelt och oproblematiskt kan manipuleras och kontrolleras för att påverka människors känslor, upplevelser och beteenden (Bitner 1990, 1992). Tingen blir med detta förhållningssätt en utifrån kommande kraft som får inflytande på verksamhetens liv (Orlikowski 2010). Ett tredje förstår materialitet som en del, om än passiv, i en utvecklande process vilken är både kontextuellt och historiskt kontingent. De materiella arrangemangen är socialt definierade och producerade. Slutligen ett fjärde förhållningssätt, vilket också är det som influerar mitt synsätt, som ser materiella objekt och människor som aktiva agenter vilka är intrasslade i och därmed oskiljaktiga från varandra. Separationen och distinktionen mellan ting och människor upphör och en relationell ontologi utvecklas.

Materiella ting är konstituerande ingredienser som utvecklar socialiteten i en praktik. De har inga inneboende egenskaper, gränser eller mening utan de är knutna till specifika materiella och diskursiva praktiker som tillsammans konstituerar vissa sociala praktiker (Orlikowski 2010:135). Tingen ses som aktiva agenter, icke-människor, som gör något i sociala sampel, dock utan medvetna och känslomässiga intentioner (tankelösa ting *mindless things*) (Latour 1992:225). Materiella ting har således en sociomateriell karaktär vilket betyder att ett stycke metall, plast eller trä inte enbart är passiv död materia utan är också sociala fakta som gör något i en praktik (Suchman 1987, Mol 2002). Materiella ting har som nämnts tidigare inga inneboende kvalitet, utan de får sin form och sina attribut endast i sin relation till andra aktörer i en praktik.

Även om människor och icke-människor inte ska delas upp i separata och oberoende sfärer är de ontologiskt olika. En av aktörerna är av kött och blod utrustad med tankar, medvetenhet och känslor medan den andra saknar dessa förmågor, vilket betyder att de är ontologiskt asymmetriska (Latour 1993:93-96). Däremot är de metodologiskt symmetriska då de är att betrakta som lika genom att båda är aktiva sociala aktörer i en praktik (Latour 1993:93-96). Det sociala är visserligen materiellt heterogent, men alla är inblandade i och iscensätts i det sociala (Bruni 2005).

Varje verksamhet har en uppsjö av specifika materialiteter eller materiella arrangemang – några väl synliga såsom byggnader, rum, möbler, datorer, telefoner, papper, pennor, rullstolar, rullatorer, mikrofoner och andra mindre synliga som teknologi kring datorer, hissar, låsanordningar eller elektricitet. Alla dessa är, för dem som designat och skapat dem, avsedda för att göra vissa saker och inte andra (Molotch och McClain 2008). Det betyder emellertid inte att de alltid används i det syfte de var tänkta. Människan kan välja andra sätt än det förväntade att använda dem på. I en studie av tunnelbanekonduktörer visas hur biljettången förutom att vara ett ting att klippa biljetter med också blir ett verktyg för att värna om sin personliga säkerhet eller hur teknologin kring tunnelbanetågens dörrar används för att disciplinera kunder (Molotch och McClain 2008). Vi kan omdefiniera materialiteters syften och ge dem nya som passar oss och den miljö som de används i.

Materialiteters aktivitet kan ha flera olika ursprungliga syften (se ovan), roller eller funktioner i verksamheters dagliga praktik, exempelvis tekniska funktioner, allokering och organisering av resurser samt sociala som att legitimera handlingar eller att tydliggöra relationer och maktfördelning i samspelssituationer (Suchman 1987). I arbetet med att allokera resurser får vissa tekniska arrangemang som tekniska självbetjäningssystem funktionen att underlätta eller rationalisera praktiken och därmed påverka effektiviteten (Suchman 1987, Orr 1996). Materialiteter kan fylla funktionen att legitimera människors handlingar genom att de kan kommunicera den mening individer och verksamheten ger dem (Yanow 2006). Exempelvis legitimerar datorteknik kring journalföring vissa rutiner som att undersköterskor måste lämna vårdtagare för att söka upp en dator och göra digitala journalanteckningar. Materialiteter får inflytande

på relationella aspekter, bland annat genom att människors nätverk utvidgas eller att de kan initiera motstånd och därmed bidra till att konflikter uppstår mellan människor (Bruni 2005). Exempelvis erbjuder informationsteknologin människor stora möjligheter att förändra och påverka sina relationella nätverk.

Materiella ting bär också på en maktdimension genom att de framträder som aktiva i produktionen av social ordning (Preda 1999). Deras processuella karaktär gör dem till en del i att nå och stabilisera social ordning (Preda 1999:361). Trots sin oförmåga till tankar bär tingen på en maktdimension som gör det möjligt att styra, kontrollera eller till och med tvinga människor till visst agerande eller uppträdande. Teknikaliteter som maskiner är socialt närvarande genom att de deltar och är aktiva i den sociala världen samtidigt som de är helt tankelösa icke-människor som bär på möjligheter att utöva inflytande på människors dagliga praktik (Latour 1992, Orr 1986, 2006). Latour (1992:226) visar hur teknologi som styr bilbältet i vissa bilar mer eller mindre tvingar fram ett korrekt och moraliskt handlande hos bilföraren. Den automatiserade bilbältesfunktionen inkluderar olika materiella arrangemang som en automatisk röst, ett larm och en låsmekanism som tvingar föraren att sätta på sig bilbältet för att kunna köra bilen. Föraren uppmanas av en automatisk röst att spänna fast bilbältet, och om inte detta sker ljuder ett larm eller omöjliggörs start av bilen eller som i nyare bilmodeller spänns bilbältet automatiskt på föraren när denne sätter sig i förarstolen. Människor kan välja att göra motstånd mot de materiella tingens inbyggda tvång genom att försöka ignorera, lura eller förhandla med de tekniska arrangemangen.

I vardaglig praktik delegeras visst arbete till materialiteter och annat till människan (Latour 1992:229-234). Många materiella ting kräver ofta en mänsklig kraft för att kunna fungera optimalt. Emellertid innebär en delegering ett risktagande då människor inte är att lita på fullt ut, se exemplet ovan. Människor är odisciplinerade vilket delvis förklarar utvecklingen av viss teknik, exempelvis automatiska dörröppnare, spärrar vid ingångar eller alkohollås på bilar. Materialiteter är betydligt mer säkra och pålitliga än människor, och därför delegeras vissa uppgifter såsom lagens förbudsföreläggande kring bilkörning till teknologin (Latour 1992:249).

Avslutningsvis finns en intim och oskiljaktig relation mellan materialiteter, människor och handlingarnas strukturering (Suchman 1997, Bruni 2005). Materiella ting och arrangemang bär på information om historien, kultur och traditioner och sänder känslomässigt laddade signaler beroende på hur de används i den dagliga praktiken. De har i grunden ingen mening i sig själva utan de får först sin mening i situationen beroende på hur de används i denna (Orr 1986, Suchman 1987, Suchman, Blomberg, Orr, Trigg 1999). Ting kan definiera aktörer, platser, sättet att interagera på, roll- och ansvarsfördelning, och de har politisk styrka (Valentine 2002). Materialiteter upplevs i vårt dagliga liv som mer eller mindre relevanta, kontextuella, relationella, förhandlingsbara, motståndskraftiga, faciliterande eller obstruerande (Bruni 2005). Ofta är materialiteter absolut nödvändiga för att människor ska kunna fullgöra och utföra sina uppgifter i vardaglig praktik.

Praktikens materiella inramning

Det mellanmäskliga samspelet kommer till liv i en materiell inramning som i ett rum, en byggnad, på en scen eller en plats. Betydelsen av interaktioners materiella omgivning får stort utrymme i framförallt samhällsgeografisk forskning och i annan praktikorienterad forskning. Två olika förhållningssätt till plats tycks dominera (Cresswell 2004). Ett första där man tolkar plats som en social konstruktion där platsens faktiska materialiter blir en produkt av det sociala samhället. Ett andra där platsens materialiteter och det sociala ses som ömsesidigt konstituerande, platsen både formar och formas i praktiken. Det sistnämnda förhållningssättet utgör också mitt sätt att förstå platsen för servicesituationer eller platsens materiella inramning.

Generellt sett ignoreras eller nedtonas i traditionell organisationsteoretisk forskning betydelsen av den omgivande fysiska miljön för förståelsen av handlingar i sociala interaktioner (Kornberger och Clegg 2004, Yanow 2006). Genom Orrs (1996) studie får betydelsen av den materiella inramningen en renässans. Författaren visar tydligt hur denna får inflytande på personalens, kundernas och verksamhetens meningsskapande. En verksamhet är en social, materiell och spatial ensemble, inte en passiv container för de handlingar som sker i denna (Kornberger och Clegg

2004). I samtida praktikteori uppmärksammas och visas den betydelsefulla relationen mellan den materiella inramningen och det människor gör i denna (Yanow 2006).

En plats eller en scen planerad för interaktioner förbereds för en viss förutfattad idé hos exempelvis arkitekter, designer eller tekniker om hur aktörerna förväntas agera på platsen (Latour 1992). Det finns ett ömsesidigt förhållande mellan människor och den materiella inramningen, och därmed utövar de växelvis ett inflytande på varandra (de Certeau 1988:117). Platsen tvingar sig på de människor som möts och interagerar med varandra (de Certeau 1988, Bourdieu 2006, Foucault 2006). Scenen arrangeras för att underlätta, försvåra eller begränsa människors handling eller praktik (Dourish 2004). Våra handlingar anpassas till detaljer i den materiella inramningen i vilken de sker. Det betyder att karaktären på verksamheten får inflytande på arbetet och hur det görs (Dourish 2004:19).

Utformningen är ingen tillfällighet eller slump utan resultatet av människors kunnande och kompetens vilken ristas in och blir till inskriptioner i rummet. Inskriptioner som tränger sig på och ger rummets användare kunskap och information om lämplig praktik (Fuentes 2011). Designens tvingande karaktär blir ett dressyrverktyg vilket formar särskilda sätt att handla och röra sig på (Foucault 2006:171-194). På institutioner som fängelser, skolor, sjukhus och domstolar blir materialiteters förmåga som dressyrverktyg tydlig. Dessa miljöer utformas generellt på ett sätt som ökar eller i alla fall underlättar för möjligheten att kunna kontrollera och övervaka de människor som vistas, möts och samspelar där. Rummets design blir en disciplineringsmekanism vilken inordnar eller snarare underordnar människor i det övergripande institutionella systemet (Foucault 2006:171-195). Det är dock viktigt att poängtera att själva maktutövandet inte kommer utifrån utan det verkar från insidan (Kornberger och Clegg 2004). Makten finns inristad i den materiella inramningen genom hur man väljer att definiera människorna som finns på platsen – som medlemmar exempelvis personal eller kunder med ”tillstånd” att finnas på platsen eller som främlingar som inte är tillåtna att vistas på platsen. Definieringen kan handla om hur man i en verksamhet kontrollerar vem eller vilka som har tillträde till olika platser där personal och besökare

möts eller hur man kontrollerar vägarna för människors rörelser, det vill säga vem som får gå var (Kornberger och Clegg 2004:1104). Genom att kontrollera den materiella inramningen kan en verksamhet påverka människors grad av foglighet på platsen (Lipsky 1980:117-118). Det innebär att det finns en relation mellan det materiella rummet och människors grad av foglighet. Materiella ting och rum tydliggör maktfördelning och social ordning mellan människor (Lipsky 1980:117-118).

Dressyrmekanismen till trots finns det utrymme för förhandling med de föresatser som den materiella inramningens design antyder. Människor kan göra motstånd och bita tillbaka mot de intentioner rummet tycks inrymma genom att ignorera och välja andra sätt att röra sig eller agera på (jfr de Certeau 1988:91-110, Latour 1992:237). Inskriptionernas antydan förhandlas, och människor kan välja andra rörelsemönster i rummet. Verksamheters fysiska miljö fyller också en viktig funktion genom att effektivisera och rationalisera det dagliga arbetet (Lipsky 1980:118). Den materiella inramningen sänder signaler som varken är tillfälliga eller oavsiktliga utan en följd av verksamhetens intentioner att underlätta och göra arbetet smidigt. I utformningen av platser där det sker möten mellan personal och kunder, patienter eller klienter vill man säkerställa att det blir enkelt och effektivt att utföra uppgifter som uppfyller verksamheters syften eller mål. I exempelvis snabbmatsrestauranger tvingar designen människor till liten personlig kontakt vilket blir ett sätt att effektivisera logistiken i lokalen, och rationalitetsaspekten blir därför särskilt tydlig i dessa miljöer (Leidner 1993).

Avslutningsvis har jag i detta avsnitt diskuterat att materialiteter och materiella arrangemang blir sociala aktörer som gör något i samspelet mellan människor. Känsligheten för den materiella inramningen visar hur viktigt det är att intressera sig för hur vi förkroppsligar denna i interaktioner, arbete eller praktik (Dourish 2004). Inskriptioner i dessa materiella ting möjliggör, begränsar eller förstärker människornas praktik och sociala relationer. Materialiteter blir dels en resurs som formar socialiteter och praktiker specifika för verksamheten, dels en regelsättare (Knorr-Cetina 1997, 2001, Preda 1999). Materiella ting signalerar maktfördelning och därmed social ordning vilket tydliggör karaktären på mänskliga relationer i det specifika rummet. De meningsskapande och centrala särdrag som

karakteriserar en verksamhet kommer till uttryck i praktikens materiella inramning.

I avsnittet som följer diskuteras vilken roll en specifik materialitet som människors kläder, en materiell förpackning, har i sociala samspel, till exempel i ett servicemöte.

Kläder en materiell förpackning

Människors kläder sänder symboliskt laddade signaler i sociala samspel som servicemöten (Mead 1976, Goffman 2000). Utifrån ett dramaturgiskt perspektiv blir iscensättningen av personalens yttre som deras klädsel viktig för hur vi i sociala interaktioner tolkar och förstår situationen (Goffman 2000:29). Kläderna blir en del i den expressiva utrustning som både avsiktligt och oavsiktligt används när människor möts och samspelar (Goffman 2000:30).

Klädernas betydelse för upplevelser och beteenden uppmärksammas inom marknadsförings- och konsumtionsforskning vilket diskuteras i avhandlingens inledande kapitel (t.ex. Solomon 1985, 1998, Hunt och Miller 1997, Warhurst et al. 2000a, 2000b, Nickson, Warhurst och Dutton 2005, Warhurst och Nickson 2007, Pettinger Lynne 2004, 2005, 2006). Personalens klädsel bär på en stark symbolisk kraft vilken utnyttjas och används för att signalera något om exempelvis verksamheters image och varumärke (Solomon 1985, Nguyen och Leblanc 2002, Pettinger 2004). I valet av personalens klädsel paketeras de i överensstämmelse med organisationens intentioner kring image och varumärke för att på så sätt stärka dessa (Söderlund och Julander 2009). Kläderna blir det konkreta uttrycket för och förkroppsligandet av organisationers positioneringsstrategi, identitet eller profil (Solomon 1998:82, Petersson 2003:172).

Kläderna fyller en funktion och roll i personalens eget identitetsarbete genom att de underlättar för dem att känna och se sig som en del i organisationen (Petersson 2003). Personalen med sitt yttre och sina kläder, oavsett om klädseln får väljas fritt eller ej, ses som en estetisk resurs i tjänsteverksamheter, en resurs som personal sällan själva kan fatta beslut kring utan som de tvingas underordna sig (Warhurst et al. 2000a, Pettinger 2004).

Materialiteter som kläder påverkar också legitimiteten inom vissa branscher. De kan bidra till att legitimera ett yrke eller en yrkesidentitet, och i vissa verksamheter blir de en del i professionaliseringsarbetet (Oerton 2004). Genom sin klädsel kan verksamheter göra anspråk på att visa både nuvarande och potentiella framtida kunder att det är tryggt att göra affärer tillsammans med dem (Orr 1996). I yrkesgrupper som massage- eller hudterapeuter med förhållandevis låg status (se kroppsarbete ovan) blir användningen av vita eller mycket ljusa kläder ett led i att höja yrkets status. Vitt anses traditionellt vara en symbol för naturvetenskap, och denna vetenskap anses relatera till liv, renhet, auktoritet, övermänsklig kraft, ärlighet och rättvisa (Blumhagen 1979).

Generellt innebär arbete i tjänstesektorn idag att verksamheter både efterfrågar och är beroende av personal som på alla sätt förkroppsligar och bär fram verksamhetens ideal, förutom klädseln även faktorer relaterade till deras utseende som vikt, längd, smink och smycken (Petersson 2003, McDowell 2009). De estetiska attributen finns med och blir en del som gör något i interaktionen. Både utseende och kläder blir en väsentlig del i hur man kan kontrollera och styra personalen.

Sammanfattningsvis sänder klädseln och utseendet symboliskt laddade signaler om verksamheters ideal, och de bidrar till att dessa kommer till liv i daglig praktik. Kläderna är viktiga för personalens eget identitetsarbete genom att de legitimerar deras roll och status vilket kan bidra till att öka verksamhetens professionaliseringsgrad. Klädernas starka symboliska kraft fungerar både externt mot kunder och internt för personalens egen upplevelse att bli ett med företagets önskade identitet.

I nästa avsnitt diskuterar jag regelverkens roll i en praktik.

Vad och hur gör regelverk i servicemötet?

Tidigare i kapitlet har det som människor och materialiteter gör i en praktik stått i fokus. I detta avsnitt riktar jag uppmärksamheten och intresset åt vad regelverk gör i sevicemötet. Regelverken kan inkluderas i verksamhetens institutionella sammanhang vilken vanligen inbegriper en mångfald av element allt från informella konventioner och normer för beteende till formellt reglerande lagar (Araujo 2009:215). Regelverk ses

ge upphov till en struktur som blivit stabil nog att inverka på verksamheten och dess medlemmars beteenden (Araujo 2009:215). Varje verksamhet oavsett, om den är offentlig eller privat, lyder under särskilda formella regelverk vilka verksamhetens företrädare förväntas efterleva i sitt dagliga arbete. Flera av dem är specifikt utformade för verksamheten med syfte att säkerställa att verksamheten bedrivs på ett för alla intressenter korrekt och säkert sätt.

I många verksamheter utformas dessutom riktlinjer eller policys av mindre formell karaktär såsom *mission statements*, mål eller visioner vilka vägleder praktiken. Även om dessa riktlinjer inte är formellt tvingande sätter de normativ press på personalen, och därmed blir de styrande (Blair-Loy, Wharton och Goodstein 2011). Regelverken normaliserar det dagliga arbetet i verksamheter genom att ange huvuddragen för vilka praktiker som är legitima respektive illegitima och anger också vilka former de ska ha (Burkitt 2004).

Inom institutionell teori diskuteras hur organisationer och deras medlemmar utvecklar institutionella mönster i sitt sätt att göra arbetet på (t.ex Meyer och Rowan 1977, DiMaggio och Powell 1991, Eriksson-Zetterquist 2009). Människor tenderar att handla utifrån formella, informella och/eller för-givet-tagna regler snarare än att de väljer det mest rationella handlandet (Eriksson-Zetterquist 2009). Institutionen utvecklar ett sätt att göra jobbet på som ger legitimitet åt organisationen, individerna och deras arbete. En institution kan förstås som socialt konstruerade rutiner, reproducerade regelsystem eller organiserade och etablerade procedurer med etablerade regler och handlingar (Jepperson 1991:149). Verksamheters institutionella kontext bestämmer sättet att organisera, leda och styra verksamheter (DiMaggio och Powell 1991). Institutionen är djupt förankrad i sociala strukturer vilket i sin tur betyder att exempelvis personal i en verksamhet sällan eller aldrig explicit reflekterar eller talar om verksamhetens institutionella mönster. Dessutom får institutionen ett tydligt inflytande på människors tankar och handlingar (Meyer och Rowan 1977, DiMaggio och Powell 1991).

Regelverken blir framförallt synliga, i dagliga rutiner, i människors språkbruk och i materialiteter, och de tvingar sig på praktiken genom att de ställer tydliga och mer eller mindre formellt uttalade krav på män-

niskors praktik. Även om det finns utrymme för individen att förhandla med regelverken genom att på olika sätt göra motstånd kan en obstruktion mot vissa regelverk medföra mer eller mindre allvarliga konsekvenser. Konsekvenserna av att förhandla bort regelverkens krav blir för stora för den enskilde individen. Att göra avvikelser från stränga regelverk som, till exempel journalföring inom vården, andra myndighetskrav eller att följa redovisningslagar, kan medföra att verksamheter och deras personal kan lagföras. I andra mindre formella regelverk eller riktlinjer såsom mål- eller visionsdokument ökar frihetsgraden för verksamheten och deras personal att förhandla och utforma egna specifika rutiner och praktiker.

Regelverkens relation till rutiner

Rutiner intresserar sedan länge organisationsteoretisk forskning (Meyer och Rowan 1977, Nelson och Winter 1982, Becker 2008, Becker och Lazaric 2009, Nelson 2009). Verksamheters rutiner är ett uttryck för den enskilda verksamhetens samlade förmågor såsom deras kunnande, kompetens eller kapacitet att generera särskilda utfall i vissa situationer eller under givna förutsättningar (Nelson och Winter 1982, Becker 2008, Becker och Lazaric 2009). I tidig organisationsteori uppmärksammades rutiner som organisatoriska fenomen vilka kunde liknas vid organisationers gener (Nelson och Winter 1982). Det betyder inte att genbegreppet ska tolkas bokstavligt utan snarare metaforiskt för att beskriva och tydliggöra rutiners stabilitet och varaktighet. Rutiner blir organisationens vanor (Hodgson 2008, 2009) eller minnen (Lazaric 2008:217), och som sådana är de varaktiga bärare av organisatorisk information. Den information som inryms i ett för verksamheten centralt och giltigt regelverk kommer i utformningen av olika rutiner till synlighet i vardaglig praktik.

Bourdieu (1990) menar att organisationens rutiner har sin grund i de strukturer och processer som härrör från institutionen . Institutionen färgar således av sig på människors dagliga rutiner. Dessa utgör en mikroinstitution där människors vanemässiga sätt att göra saker på leder till stabila, institutionaliserade mönster som produceras och reproduceras i det dagliga arbetet (Berger och Luckman 1991). Förståelsen för den ständiga reproduktionen av institutionella mönster eller rutiner har sin grund i människors vilja att härma varandra för att säkerställa att man agerar

på ett för organisationen legitimt sätt (se institutionell teori Meyer och Rowan 1977, DiMaggio och Powell 1991). Det betyder att rutinen inte alltid behöver vara det rationellt bästa eller mest effektiva sättet att göra saker på. Det är emellertid det sätt som organisationens medlemmar uppfattar som det ”riktiga” eller ”goda” sättet att göra saker på. Rutinerna blir ett sätt att legitimera och effektuera regelverken (Miller 1994, Wagenaar 2004).

Dessutom har rutiner flera andra viktiga roller eller funktioner i servicemötespraktik. För det första bidrar rutiniserad praktik till att kunskap internaliseras i individen vilket blir en hjälp för individen när han/hon ställs inför likartade framtida situationer. Rutinernas ständiga reproduktion underlättar för aktörerna att smidigt kunna interagera och göra sitt dagliga arbete (Abiala och Ahrne 1999:217). Personalen behöver inte i varje given situation tänka efter vad som ska göras, och därmed ökar möjligheterna till förbättrad effektivitet (Leidner 1993,1996). Rutiner blir en form av arbetskoordinering som påverkar arbetets effektivisering (Feldman och Rafaeli 2002). För det andra bidrar rutiner till ökad kontroll över de situationer där människor interagerar vilket minskar osäkerheten för interaktionens aktörer (Leidner 1993, 1996). För det tredje fungerar rutiner som ett skydd för personal att hålla kunder på avstånd. De kan använda rutiner som ett sätt att skydda sig mot påtvingad närhet i servicesituationer eller kunders oförskämdheter (Leidner 1993). Rutinen blir en sköld som förenklar för människor att försvara sitt agerande.

Regelverkens relation till språk och materialitet

Regelverk, både formella och mer informella, formar framförallt språkbruket genom de expertdiskurser (institutionella diskurser) de ger upphov till. Dessa diskurser, institutionella eller expertdiskurser, blir de delade och standardiserade ramverk som används för att kunna förutse, agera i och reflektera kring den sociala omgivningen och dess interaktioner (Miller 1994). De bidrar dessutom till att ge handlingar eller ting verksamhetsspecifika namn. Det kan vara namn som endast är giltiga i en specifik verksamhet men inte utanför denna.

Regelverken färgar också tydligt av sig på de materiella tingens arrangemang som exempelvis verksamheternas lokaler, möbler, teknik och

kläder. De materiella tingen är för dem som designat eller skapat dem avsedda att uppfylla ett visst förutbestämt syfte (Molotch och McClain 2008). Varje verksamhet har sina ting som bär spår av de olika regelverk som styr och kontrollerar densamma. Beroende på verksamhet kan det finnas olika krav på teknisk utrustning som datorer, larm eller kreditkortsterminal, och flera av dessa materialiserar eller förkroppsligar en föreskriven regel eller rutin.

Personalens klädsel är i många verksamheter ett synligt uttryck för hur regelverken förverkligas. I vissa verksamheter finns ett strikt formellt regelverk gällande personalens klädsel, och i andra typer av verksamheter är detta inte formellt i meningen lagstadgat, utan har mer av karaktären riktlinjer eller ett normativt regelverk. Det kan betyda att viss klädsel betraktas som rätt och riktig medan annan anses som olämplig. Det anges inte, utan det finns en stark norm som personalen förväntas följa.

Regelverken kommer dessutom till uttryck i designen av servicemötets fysiska miljö. I vård- eller domstolsverksamheter finns krav på utformningen av den fysiska miljön angivet i mer eller mindre formella regelverk. Exempelvis behöver en rättssal uppfylla vissa kriterier för att uppfylla säkerhetskrav och säkerställa att alla rättssalar inom svenskt domstolsväsen får ett likartat utseende. Dessutom finns formella krav gällande rättssalars tekniska utrustning för att säkerställa och möjliggöra exempelvis ljudupptagningar. På ett äldreboende finns krav på utformning av exempelvis kök, badrum och andra materiella ting som är nödvändiga för att erbjuda en trygg och säker omvårdnad av vårdtagare. I en hotellfastighet måste brand- och säkerhetsaspekter beaktas vid utformningen av den fysiska miljön.

I kapitlet visar jag att med valet att studera praktik fokuseras arbetets sociala och materiella dimensioner och praktikens repetivitet och kontinuitet. Studier av praktik och praktikteori tillåter ett fokus på mikronivå (praktik), utan att för den skull glömma bort makronivån, här verksamhetens tjänstelogik (Gherardi 2009a,2009b). Ett praktikorienterat perspektiv betonar hur fenomen på makronivå (tjänstelogiken) skapas och återskapas genom handlingar på mikronivå (Corradi och Gherardi 2010:274).

Syftet med kapitlet är att lägga en grund för den teoretiska analysen av den empiriska undersökningen som följer. I de teoretiska diskussionerna ovan visar jag min förståelse för hur människor, materialiteter och regelverk gemensamt konstituerar en praktik. I de tre nästkommande kapitlen beskriver jag mina möten med aktörer i de tre studerade verksamheterna. Tingsrättsverksamheten utgör den första av avhandlingens totalt tre studerade verksamheter. Därefter följer empiriska beskrivningar från äldreboendet och hotellet.

Kapitel 4

Servicemötets praktik i en rättssal

I kapitlet beskriver jag hur servicemöten och praktik kan se ut i en rättssal. Jag visar hur tingsrättsjurister gör i sin dagliga praktik under brottmålsrättegångar och hur de tänker om det som sker i rättssalen. Min beskrivning från rättssalen fokuserar på de olika tjänsteprocesser som sker i servicemötet. Det är huvudsakligen tre frågor som utgör en grund för denna och de två andra beskrivningarna av praktik i servicemöten, nämligen: Vad och hur säger och gör tingsrättsjurister i servicemötet? Vilka materialiteter finns i rättssalen, och hur arrangeras de och används i servicemötet? Vad gör regelverken i servicemötet, och hur kommer det till uttryck i möten i en rättssal?

Kapitlet disponeras på följande sätt. Inledningsvis ges en kortare beskrivning av tingsrätters huvudsakliga funktion, syften och mål och de formella riktlinjer som gäller för brottmålsrättegångar. Jag diskuterar några centrala principer som på ett generellt sätt formar min förståelse av domstolars eller mer specifikt tingsrättens tjänstelogik. Därefter följer en beskrivning av praktik under brottmålsrättegångar. Avslutningsvis ges en sammanfattande och mer analyserande diskussion utifrån de grundläggande frågor som nämns ovan.

Syfte och riktlinjer för en tingsrätt

Tingsrättens, som en del i svenskt rättsväsende, övergripande syfte är att säkerställa rättssäker rättskipning i landet. Domstolsverket uttrycker verksamhetens mål på följande sätt: ”det vi jobbar mot varje dag är att alla mål och ärenden ska handläggas på ett rättssäkert och effektivt sätt” (Sveriges Domstolar 2012). Förståelsen av begreppet rättssäkerhet är central för att kunna beskriva tingsrättens tjänstelogik och grundläggande principer. Emellertid är det svårt att ge en entydig och klar definition av begreppet. I rättegångsbalken (RB) (SFS 1974:152/ nytryck 2011:109) står skrivet att:

> ”Domstolar samt förvaltningsmyndigheter och andra som fullgör uppgifter inom den offentliga förvaltningen skall i sin verksamhet beakta allas likhet inför lagen samt iakttaga saklighet och opartiskhet” (SFS 1974:152/ nytryck 2011:109, Regeringsformen 1 kap.9 §).

Domstolen, här tingsrätten, ska enligt lagtexten fullgöra sina uppgifter genom att säkerställa att allas likhet inför lagen beaktas och att personal i verksamheten iakttar saklighet och opartiskhet. Detta förhållningssätt är centralt för hur tingsrättsjuristerna förväntas arbeta för att leva upp till en rättssäker rättskipning vid brottmålsrättegångar.

Jag bad tingsrättsjuristerna berätta om hur de ser på tingsrättens syfte och sin uppgift. Två av de intervjuade uttrycker sig på följande sätt om sin syn på sitt arbete:

> Men det är klart att som domare kan man ju kanske inte alltid vara så fri som man skulle önska eftersom man har att vara objektiv /---/.

> Men om jag sitter på en vårdnadstvist där jag tycker det är hemskt synd om barnet och sånt. Då visst blir jag påverkad och det händer liksom att jag får lite tårar i ögonen. Men då är det ju det här igen. Jag försöker vara neutral, alltså jag får inte visa någonting.

De använder begrepp som att de alltid måste vara neutrala och objektiva i sitt arbete. Med utgångspunkt i lagtext och tingsrättsjuristernas be-

skrivningar framstår saklighet, opartiskhet och objektivitet som centrala principer för deras praktik. Dessa begrepp kan ges likartade innebörder och utgör emellanåt varandras synonymer. Jag väljer att använda de tre begreppen därför att två av dem, saklighet och opartiskhet, anges i rättegångsbalken (SFS 1974:152/ nytryck 2011:109). Det tredje begreppet objektivitet används därför att det ofta förekommer när tingsrättsjuristerna själva ska beskriva sitt förhållningssätt i rättssalen. Dessa tre grundläggande principer formar min förståelse av tingsrättens tjänstelogik. Utifrån tjänstelogiken och de uppgifter som följer i spåren av denna förväntas således tingsrättsjuristerna effektuera rättssäker rättskipning genom att agera och förhålla sig sakliga, opartiska och objektiva.

Jag vill särskilt betona att lagtexten lyfter fram betydelsen av att domstolar beaktar allas likhet inför lagen. Detta är centralt för ett rättssystem. Likabehandlingsprincipen är en fråga om jämlikhet och demokrati där aspekter som kön, klass och etnicitet ses som ytterst viktiga för domstolars arbete. Tidigare forskning har uppmärksammat denna princip (se t.ex. Wennstam 2004, Diesen, Lernestedt, Lindholm och Pettersson 2005). Min avhandling vägleds däremot inte av att undersöka om denna princip levandegörs och säkerställs.

Med detta som utgångspunkt ställer jag följande frågor till fältmaterialet: Hur kommer verksamhetens tjänstelogik till uttryck i det som tingsrättsjuristerna gör och säger, i de materialiteter som arrangeras och används och i rättegångens rutiner och procedurer? I nästa avsnitt påbörjas en beskrivning av servicemöten i en rättssal.

Servicemöten i rättssalen

Tingsrätten är inrymd i en fastighet med modern design. Genom att passera två mycket höga glasdörrar kommer jag fram till en inglasad reception, bemannad av uniformerade säkerhetsvakter. En glaslucka i receptionen hissas upp när jag närmar mig disken. För att nå upp till den höga receptionsdisken behöver jag ställa mig på tå. Bakom receptionens utformning och vaktbemanning ligger säkerhetsaspekter berättar tingsrättens jurister vid en rundvisning av lokalerna. Det förekommer hot både mot tingsrättens personal och mot andra besökare vilket innebär att

receptionen designats för att vara säker och ge trygghet åt alla som vistas i tingsrättens lokaler – säkerhetsaspekter som tvingar människor att hålla distans i receptionen.

Brottmålsrättegången inleds med att människor samlas utanför rättssalen innan rättegången ska påbörjas. Några sitter tysta, andra för lågmälda samtal, de ser alla ut att avvakta någon signal om att rättegången ska ta sin början. Förväntan om att människor på platsen ska vänta blir tydliga genom att andra på platsen sitter ner och väntar. Dessutom är dörren till rättssalen låst och en röd lampa lyser vilket indikerar att rättssalen är upptagen. Lampans sken skiftar till grönt och en högtalarröst meddelar när rättegången ska inledas.

Rättegångars påannonsering sker enligt en strikt formell procedur. Från en högtalare hörs någon läsa upp formalia såsom målets specifika nummer. Ingen människa syns till vid påannonseringen utan det är endast en högtalarröst som hörs. De som väntat utanför reser sig nu för att stiga in i rättssalen. Det hörs hur det klickar till i dörren och med teknikens hjälp är den nu öppen. Arrangemanget med dörrens låsteknik sköter uppgiften med att öppna och låsa. Därmed kan tingsrättsjuristerna på avstånd sköta dörrens öppnande.

Människor strömmar in i rättssalen – ett rum som utgör en sparsmakad, smakfull och på ett diskret sätt elegant miljö. De ljust målade väggarna, flera stora fönster och mycket ljusarmaturer ger rättssalen ett ljust intryck. Väggarna pryds av ett fåtal tavlor, och rummet är möblerat med gedigna mörka kontorsmöbler. Möblerna är utplacerade med visst avstånd mellan sig. På ett upphöjt podium, längst fram i rummet, står ett långt skrivbord och ett antal stolar placerade. Bakom podiet finns en dörr som endast är till för rättens ledamöter (ordförande, sekreterare, nämndemän). Rättssalen ger intryck av en miljö som är både formell och strikt. En tingsrättsjurist berättar om sina tankar om hur rättssalen ska upplevas:

> Här ska det kännas att det är allvar, detta är inget rum att ha skoj i.

Tingsrättsjuristen betonar i citatet att rättssalen är ett rum där allvar och ordning och reda gäller. Med utgångspunkt i den sparsmakade inredningen, den försiktiga färgsättningen, möblernas avstånd och det

upphöjda podiet kan jag förstå hennes beskrivning av den känsla som rummet ska förmedla. Andra tingsrättsjurister berättar att intentionen med rättssalens design inte är att locka fram kreativitet, lustfylldhet eller erbjuda nära kontakt mellan människor, utan det är som anges i citatet ovan ett rum där allvar ska råda.

Rättens ledamöter har intagit sina platser på det upphöjda podiet när människorna kommer in i rättssalen. Tingsrättens jurister resonerar kring frågan om hur relationen mellan det upphöjda podiet och auktoritet (maktförhållande) kan förstås:

> Genom att vi sitter ju upphöjda till exempel i förhållande till dom andra /…/. Det är ju lite om man uppträder som att man hade makten eller auktoriteten så blir människorna benägna att ge en auktoriteten också.

Tingsrättsjuristen beskriver att podiet bidrar till att tydliggöra maktfördelningen i rummet vilket underlättar för deras auktoritetssträvan. Deras behov av auktoritet, och därmed en asymmetrisk fördelning av makt i rummet, kan förstås utifrån verksamhetens grundläggande principer om saklighet, opartiskhet och objektivitet.

Brottmålsrättegången tar sin början

När människor kommer in i rättssalen händer det ibland att tingsrättsjuristerna hälsar men vid flera tillfällen ses de inte hälsa. Hälsningen sker genom en kort ögonkontakt eller en försiktig huvudnickning emellanåt i kombination med en formell hälsningsfras som ”god morgon” eller ”god eftermiddag”. Inga hälsningar av det mer informella slaget såsom ”hej” förekommer och inte heller att de reser sig och hälsar med ett handslag – hälsningar som annars är vanliga i andra både formella och informella sammanhang. Vid flera tillfällen noterar jag att hälsningen uteblir. Tingsrättsjuristerna är upptagna med att läsa eller bläddra i pappersdokument. När jag frågar en tingsrättsjurist om hälsningsceremonier framkomer följande:

> Vi sitter på plats när alla kommer in. Och i brottmål händer det ju aldrig att någon kommer fram och vill hälsa och ta i hand. Alltså där har man en annan distans.
>
> Och varför är det så tror du?
>
> Ja, dels därför att brottmål är ju liksom nåt speciellt. Men jag tror liksom det har lite kanske med salarna också att göra. Jag menar i dom här typ sammanträdesrummen är det liksom kanske naturligare att gå och hälsa, här sitter vi alla vid samma bord. I brottmålen där sitter ju rätten vid sitt bord där framme och sen sitter åklagaren och målsägaren vid sin sida.

Beskrivningarna antyder att både karaktären på den sociala kontexten och utformningen av det fysiska rummet bidrar till att vanliga hälsningsceremonier känns onaturliga och därför uteblir. Tingsrättsjuristerna berättar att de undviker alltför personliga hälsningar därför att sådana skulle kunna utmana den neutrala hållning som är eftersträvansvärd (jfr Adelswärd 1989). Beskrivningen av tjänsteprocesser i rättssalen fortsätter med några reflektioner som handlar om tingsrättsjuristernas klädsel.

Rättens ledamöter och andra som åklagare och försvarsadvokater har vanligtvis en förhållandevis strikt och formell stil. Männen bär kostym och skjorta och kvinnorna är klädda i blus, kjol eller byxa och kavaj. Deras klädsel är inte formellt reglerad. Trots detta tenderar de att klä sig på ett likartat sätt. Jag undersöker hur de ser på betydelsen av sin klädstil.

> Det är ett sätt att visa respekt för dom som kommer hit. Och visa att du tar saker och ting på allvar och att vi är allvarliga människor som försöker göra vårt bästa.
>
> /---/ och bemötandemässigt så, det är ju också en av dom frågorna som på nåt sätt är väldigt viktiga för domstolens auktoritet. För att på sätt och vis så administrerar vi ju statens våldsmonopol på det här stället. Och det innebär ju att vi har, alltså, vi har ju en auktoritet eller auktoritetskapital som måste förvaltas. Och det är ju därför man ofta då har, jag antar det är ju därför vi har kostym eller kavaj.

I beskrivningarna lyfter de fram aspekter som klädstilens möjlighet att förmedla och förvalta en viss auktoritet. Med klädvalet verkar de vilja bidra till att skapa en känsla av att det är allvar i en rättssal. Kläderna kan vara ett sätt att göra det på. En annan tingsrättsjurist berättar att deras klädval är ett sätt att visa respekt för människor i rättssalen. I avsnittet som följer belyses rättegångens procedurer.

Procedurer i en rättssal

En brottmålsrättegång följer i princip samma procedur varje gång oavsett vilken typ av mål det handlar om. Rättegångsprocessen, liksom de olika momenten och deras innehåll, ser ut att följa en gemensam likartad mall. Även om likheterna i rättegångsprocessen dominerar förekommer skillnader som sannolikt kan relateras till de individuella tingsrättsjuristerna.

I samtal om skälen till rättegångsprocedurernas likartade utformning säger två av tingsrättsjuristerna:

> Det finns ju i rättegångsbalken hur, vilka delmoment och i vilken ordning man ska göra.

> Speciellt i brottmål så flyter det ju ofta på för det finns en klar mall för hur en förhandling ska gå till.

Procedurernas lika design kan dels vara ett resultat av regelverkens tydliga direktiv, dels det interna utbildningssystemet. Enligt rättegångsbalken måste procedurerna, för att vara rättssäkra, följa en mall giltig för alla brottmålsrättegångar. Det interna utbildningssystemet bidrar också till procedurernas likhet genom att man som nyanställd får följa och övervaka mer erfarna kollegers arbete i rättssalen. Varje tingsrättsjurist följer en på förhand given utvecklings- eller utbildningsplan där man börjar som notarie, därefter blir fiskal för att sedan bli rådman. Tingsrättsjuristerna berättar att de under sin utbildningstid vid domstolen väljer olika förebilder vars agerande de värderar högt och som de fortsättningsvis försöker härma. Två av dem säger följande:

> Här har vi ett system som gör att vi lärs i princip upp av varandra.

> Alltså vi får, ja dels så sitter vi ju med och ser hur andra gör. Men sen så får vi utav äldre kollegor mallar som de har gjort. Hur de beter sig och där står, där finns en mall precis vid ett körschema. Och jag fick kanske en fem olika körscheman som jag satte ihop till ett som jag tycker passar mig i den här ordningen.

Beskrivningarna visar att tingsrättsjuristerna dels lär sig genom att överta, kopiera eller modifiera en mall som någon kollega arbetat fram, dels lär sig genom att studera kollegors sätt att arbeta. Trots dessa mer eller mindre reglerande eller styrande krafter bakom procedurernas likartade utformning utmanar enskilda tingsrättsjurister regelverken i vissa avseenden, exempelvis i valet av språkbruk i de olika procedurerna. De beskriver sina försök att göra motstånd mot det högtravande språket som rättegångsbalken eller andra mer informella rättegångsmallar föreskriver.

> Och jag försöker ju lägga min personliga prägel på det och jag pratar med dem, jag försöker att inte vara alltför högtravande i mitt språk och inte stylta upp det.

Tingsrättsjuristen beskriver hur han försöker avhålla sig från ett alltför formellt språk genom att sätta sin personliga prägel på det och därmed undvika att ”stylta upp” språkbruket. Det verkar finnas en medvetenhet om att tingsrättsjuristernas sätt att tala kan medföra svårigheter för andra i en rättssal. För att underlätta förståelsen för personer i rummet som är obekanta med deras formella språkbruk anstränger de sig för att tona ner striktheten och formaliteten.

I ett brottmål med en ung flicka som tilltalad visas ett exempel på hur tingsrättsjuristen utmanar den distansering som regelverken ger upphov till genom det föreskrivna språket och procedurerna. I episoden nedan ger tingsrättsjuristens sätt att tala uttryck för mindre formalitet och det framstår som mer anpassat till den unga åtalade flickan.

> T (Tingsrättsjurist): Lycka till i framtiden. Nu hoppas jag verkligen inte att jag får se dig här i detta rum någon mer gång. Kanske vi ses på stan?

> (Tingsrättsjuristen vänder sig därefter till flickans mamma som sitter bland åhörarna och säger följande)
> T: Det håller du väl med mig om?

Situationen illustrerar hur tingsrättsjuristen väljer att göra avsteg från de annars så formella procedurerna och det formella språkbruket. Här blir språket mer likt ett vardagligt och enkelt språk. Det framstår som ett samtal mellan två ansvarsfulla vuxna, föräldern och tingsrättsjuristen, och en ung tonåring. Den specifika situationen visar hur tingsrättsjuristen använder ett för situationen anpassat sätt att tala. Situationen och språkbruket samspelar här med varandra och de påverkar varandra (jfr Holstein och Gubrium 2005).

De likartade procedurerna under en brottmålsrättegång fyller flera funktioner eller roller. Förutom att de finns där för att lagen säger så och på grund av det interna utbildningssystemet fyller de också en viktig roll och funktion för möjligheten att skapa auktoritet menar tingsrättens jurister:

> /---/ ritualen är väl alltid en del i auktoritetsbyggandet på sätt och vis. Och det är ju det här också. Och dessutom är det ju väldigt viktigt just tror jag också för att människor ska ha förtroende för rättsväsendet att det känns som att varje människa får samma behandling och en ritual bidrar ju till samma behandling gång efter annan så att säga.

En viktig roll för de ritualiserade procedurerna är att de underlättar för auktoritetsbyggandet i rättssalen. Dessutom berättar tingsrättsjuristen att de bidrar till att säkerställa en praktik som beaktar människors lika behandling. Varje brottmålsrättegång följer de föreskrivna procedurerna och på så sätt kan man undvika att någon individuell anpassning sker. En annan av tingsrättsjuristerna beskriver procedurernas betydelse för att undvika att misstag begås:

> Alla ritualerna, det går ju nästan inte att göra fel liksom. Men det tror jag är ledstjärnan på domstolen. Bara liksom inte göra fel. Ibland funderar jag på vad det gör med oss. Med jurister över lång

> tid liksom, det här, för då blir det liksom ledstjärnan i livet. Bara jag inte gör fel.

Procedurerna eller ritualerna blir ett sätt för denne tingsrättsjurist att säkerställa att inget blir fel i processen. Det förekommer en mängd olika procedurer under en brottmålsrättegång och jag har valt ut några som är särskilt intressanta att lyfta fram. I nästa avsnitt beskriver jag ytterligare några betydelsefulla procedurer vanliga i brottmålsrättegångar.

En av dessa procedurer handlar om hur man i rättssalen redogör för den tilltalades personalia. Tingsrättsjuristen redogör för den tilltalades uppväxtförhållanden, skolgång, familjeförhållanden, behandlingar och psykiska hälsa. Information som är ytterst personlig och privat lämnas ut till alla som befinner sig i rummet. I andra sammanhang kan utlämnandet av sådan personlig information uppfattas som ett intrång på den personliga integriteten – en praktik som är naturlig och en viktig del för en rättssäker rättskipning berättar tingsrättsjuristerna för mig. Den tilltalades inställning och känslor inför att bli utlämnad på detta sätt är inget som beaktas, utan det centrala är att få fram saklig fakta.

En annan procedur handlar om hur man i rättssalen förhandlar om skadestånd, till exempel om hur man yrkar, bestrider eller bifaller i skadeståndsfrågan. Åklagaren yrkar vid vissa rättegångar skadestånd för målsägaren. Vid ett misshandelsmål lyssnade jag på följande dialog.

> Å (Åklagare): Vi yrkar 1 000 kronor i skadestånd för sveda och värk.
> FA (Försvarsadvokat): Vi anser det för mycket. Vi kan vitsorda 500 kronor för smärtan (som misshandeln orsakat målsägaren). Det är rimligt för den smärta som kan ha uppstått vid tillfället. Inte mer.

En saklig förhandling sker mellan försvarsadvokat och åklagare där de försöker finna den rätta ”prislappen” på den smärta målsägaren tillfogats i samband med misshandeln. Värdet på den misshandlades smärta förhandlas på ett sakligt sätt.

En tredje procedur rör försvarsadvokaternas ersättningsanspråk. Vid rättegångsprocedurens slut ställer tingsrättsjuristen en fråga till försvarsadvokaterna om deras krav på ekonomisk ersättning för sitt nedlagda arbete i målet. Det kan komma till uttryck på följande sätt:

> T: Vilka är dina (syftar på försvarsadvokaten) krav på ekonomisk ersättning?
> (Försvarsadvokaten tar fram ett pappersdokument och överlämnar det till tingsrättsjuristen.)
> (Tingsrättsjuristen ser på fakturan.)
> T: Har du räknat rätt här, är det rätt moms? Jag har ingen miniräknare med mig.
> (Försvarsadvokaten går fram till tingsrättsjuristen igen med en miniräknare i handen.)
> FA: Det ska vi nog kunna räkna ut.

Att redogöra för och förhandla sina krav på ersättning inför alla deltagare i rättssalen är något som regelverket föreskriver. Praktiken ger intryck av en saklig affärsmässighet.

I nästa avsnitt fortsätter illustrationen av rättegångsprocessen nu med fokus på materiella ting som pappersdokument.

Användningen av pappersdokument i en rättssal

När rättegången börjar inleds en febril aktivitet med pappersdokument bland tingsrättens jurister och bland åklagare, försvarsadvokater, övriga juridiska ombud och tolkar. De har alla en mer eller mindre stor mängd pappersdokument framför sig som de på olika sätt hanterar. Framför vissa kan mängden pappersdokument emellanåt vara så stor att de formar en hög stapel. Dokumenten används på flera olika sätt, till exempel för att finna information och fakta i, läsa högt från eller för att skriva på.

Aktiviteten med och kring pappersdokumenten medförde att jag gjorde åtskilliga noteringar i mina fältanteckningar från flera tillfällen (se exempel nedan) om hur de används rättssalen.

> T för anteckningar under tiden som Å talar och bläddrar i sina papper. Å hänvisar till något avsnitt i sina papper och anger att också T och FA kan finna det i sina papper.
>
> FA visar pappret även för sin klient, den tilltalade.
>
> T studerar också i sina handlingar, vilar sina händer i ansiktet medan han läser.

> T bläddrar i papperna fram och tillbaka.
>
> Alla vrider och vänder i sina pappersdokument framför sig.
>
> Det är ett frenetiskt bläddrande i papperna.

Fältanteckningarna visar att pappersdokumenten är högst närvarande och aktiva under en rättegångsprocess. I rättssalen sker det ett frenetiskt bläddrande bland pappersdokument och det letas och läses i dem. Nedanstående anteckningar illustrerar fler aktiviteter med pappersdokument.

> Å får ordet och läser upp åtalet, läser innantill från sina papper. Det är ett formellt språk, med många juridiska facktermer.
>
> T läser upp personalia. Ser ner i papperna hela tiden under uppläsningen. Läser upp ett helt behandlingsprogram, hela innehållet i programmet läses upp ordagrant.

I ett samtal med tingsrättens jurister om bakgrunden till att det ofta läses högt ur pappersdokumenten berättas följande:

> Därför att är det bevisning så måste man ta upp det. Är det ett läkarintyg så måste det läsas därför att nämnden har inte hört det där och har inte sett det. Så måste man läsa. Och är det så att man menar att någon ändrar sig nu under rättegången mot vad dom har sagt i polisförhör så måste man ju då läsa upp vad dom har sagt under polisförhöret. För att då visa att sådär sa du inte då. Annars är högläsning tråkigt och föga fängslande. Men ibland så har dom exakta ordalydelserna i det som har skrivits ner betydelse och då måste man läsa.

Pappersdokumenten möjliggör precision och exakthet (”exakta ordalydelser”) i språkbruket. Dokumenten är betydelsefulla som en nyckelartefakt för att etablera juridisk sanning genom att de utgör grunden för de juridiska besluten (Lanzara 2009). Som ett led i behovet av precision i tingsrättsjuristernas arbete används dokumenten också för att skriva ner

anteckningar på. Vid flera tillfällen ser jag tingsrättsjuristerna sitta med böjd rygg över sina högar av papper och skriva. Detta görs under stora delar av en rättegång. Vid enstaka tillfällen rätar de på ryggen och höjer blicken för att se på människorna i rättssalen. De berättar om sitt antecknande:

> Så att jag sitter och antecknar allt åklagaren och försvararen säger. Jo, protokollföraren då som är sekreterare eller notarie skriver ju också. Men jag måste ha mina egna anteckningar. Jag kan inte skriva dom på vad dom skriver. För det är så svårt att få ner allting. Och om du inte själv ska skriva domen så har du ibland inte riktigt koll på vad som är viktigt att få ner.

Det är viktigt för tingsrättsjuristerna att notera och skriva ner ”allt” som sägs. De beskriver att det ger dem en känsla av kontroll och trygghet i rättegångsarbetet. Deras anteckningar är av stor betydelse därför att de tillsammans med ljudupptagningar och sekreterarnas anteckningar sedermera utgör underlag för domsluten. Aktiviteter med pappersdokument får en dominerande roll i flertalet av rättegångarna. Tingsrättsjuristerna har utvecklat specifika rutiner och kroppsrörelser som kan relateras till hanteringen av pappersdokumenten (Lanzara 2009). Under stora delar av rättegången är tingsrättjuristernas kroppar aktiva med att på olika sätt hantera pappersdokument som att läsa i eller ur dem, bläddra i dem eller för att skriva i dem. Dokumenten får deras uppmärksamhet, både kroppsligen och mentalt.

En tingsrättsjurist beskriver en problematik som antecknandet kan innebära:

> Det är svårt för att samtidigt som jag ska anteckna och vara väldigt lyhörd på vad som sägs så måste jag också hålla koll så att åhörarna därbak inte sitter och snackar eller gör grejer för att jag har ju fortfarande ansvaret för ordningen i rättssalen. Och att inte den tilltalade sitter och gör miner åt målsäganden och sådär. Och det är svårt för att jag sitter och antecknar. Tittar ner. Samtidigt ska jag då ha koll. Så att det är svårt.

Att samtidigt skriva, läsa och vara uppmärksam på det som sägs och görs i rättssalen orsakar denne tingsrättsjurist en del svårigheter. Det blir svårare att få en överblick av rättssalen. Tingsrättsjuristernas sätt att hantera pappersdokumenten påverkar deras möjlighet att aktivt delta i de dialoger som sker i rättssalen. Med sin kropp och blick riktade mot materiella ting som papper begränsas möjligheten att uppmärksamma de som talar. Observationerna visar att vittnen, tilltalade eller målsägare vid flera tillfällen talar utan att de får kontakt med tingsrättsjuristen. Det är inte bara tingsrättsjuristen utan också nämndemännen, åklagare och försvarsadvokater som tidvis är fullt upptagna med pappersdokumenten på ett eller annat sätt (se ovan). Pappersdokumenten får en framträdande roll genom att tingsrättsjuristerna privilegierar aktiviteter med dessa framför andra aktiviteter.

Med utgångspunkt i att rättegångar dokumenteras på flera olika sätt vilket medför att tillgången på dokumentation är omfattande väcker det mitt intresse att fortsätta undersöka bakgrunden till tingsrättsjuristernas antecknande.

> Ja, det skulle väl kanske vara en grej och det är väl inte minst att, jag vet inte om det är en förklaring, men det kanske kan vara att vi jobbar i en på nåt sätt miljö där det är otroligt viktigt att på nåt sätt, att göra rätt, att göra det som är mest rätt i alla specifika situationer.

> /…/ man är ju liksom fokuserad på att det ska vara lagligt rätt och det ska vara så lämpligt som möjligt och det ska vara både juridiskt korrekt och ja, det ska vara så bra som möjligt alltså så. Men det tror jag kan prägla förhållningssättet att det finns också då en rädsla av att göra fel.

Antecknandet framstår som viktigt för att tingsrättsjuristerna till varje pris vill undvika misstag. Tidigare studier visar att behovet av att allt från rättegången dokumenteras har sin grund i att kunna säkerställa att korrekta domslut avges (Lanzara 2009). Tingsrättsjuristerna legitimerar hanteringen av pappersdokument genom att betona behovet av felfrihet för rättssäkra domslut trots att detta begränsar deras möjlighet att aktivt följa det som samtidigt sker i rättssalen (jfr Suchman 1987). I nästa avsnitt

fortsätter beskrivningen av rättegångsproceduren, nu med fokus på hur människor talar och använder språket.

Den juridiska expertdiskursen

Inom olika områden som juridik, medicin eller management växer karaktärstypiska expertdiskurser fram och etablerar sig (Foucault 1993). Dessa skapar ett visst sätt att tala (Foucalut 1993:57). I en rättslig miljö förses aktörerna med en diskurs som privilegierar saklighet (Jacobsson 2006). Fältanteckningar från olika observationstillfällen får illustrera hur jurister som domare och åklagare kan tala vid en brottmålsrättegång.

Rättegång I
Scenario 1:
Å: Okvädade du M?
Tt (Tilltalad): Jag förstår inte /…/ (Blir avbruten av T.)
T: Det är inte säkert att Tt (använder förnamnet) förstår det ordet.
Å: Sa du några dumheter? (Å skrattar till nu.)

Scenario 2:
Å: Var M (Målsägare) agiterad?
(Målsägaren ser oförstående ut.)
(Åklagaren försöker igen och säger.)
Å: Hur blev M:s sinnesställning?
(Målsägaren verkar fortfarande förbryllad och osäker på vad de frågar efter.)
(Tingsrättsjuristen rycker in för att försöka förtydliga frågan och uttrycken.)
T: Hur var hon?

Rättegång II
Scenario 1:
T: Är du släkt eller närstående med Tt eller M?
V (Vittne): Jag är kompis med dem båda.
(Tingsrättsjuristen verkar inse att vittnet missförstått innebörden av begreppen släkt eller närstående.)
(Tingsrättsjuristen förklarar på ett informellt sätt att det är ok att vara kompis och att de är inte släkt eller närstående.)

Rättegång III
Scenarion 1:
Å: Rent okulärt kunde du se /…/?

Språkbruket ger intryck av ett ålderdomligt och formellt skriftspråk som innehåller ord som vanligen inte förekommer utanför rättssalen. I beskrivningen ovan blir ord som okvädad, agiterad samt okulärt svåra för vittne, målsägare och tilltalad att förstå och tenderar att skapa missförstånd. Termerna är dock vanliga inom en juridisk expertdiskurs och därmed enkla att förstå för dem som ingår i den juridiska gemenskapen (jfr Aronsson, Jönsson och Linell 1987).

Den juridiska diskursen underlättar i dialoger mellan juristutbildade vilket skapar effektivitet för dem som kan och ingår i den. En tingsrättjurist förtydligar aspekten kring expertdiskursens effektivitet:

> Det är så enkelt för oss att använda våra juridiska termer för då vet vi precis vad som avses. Vi behöver inte oroa oss för att det blir något missförstånd

Tingsrättsjuristen antyder i citatet ovan att det finns en rationalitetsaspekt i tingsrättjuristernas språkbruk. De kan med språkets hjälp undvika missförstånd mellan de juridiskt kunniga i rättssalen. Beskrivningarna tidigare vittnar om att de juridiskt oinvigda snarare ofta missförstår den juridiska expertdiskursen.

Sättet att tala i de situationer som beskrivs ovan tydliggör språkets särskiljande förmåga. Det visar vem som kan och är bekväm med språket och vem som inte kan.

En ingrediens i språkbruket är det specifika tilltalssätt som tingsrättsjuristerna använder i rättssalen. Inledningsvis presenteras målets närvarande parter på följande sätt:

> Kammaråklagare Persson väcker åtal enligt /---/.
> Advokat Jonsson företräder den tilltalade /---/.
> Målsägare Nina Jansson /---/.
> Den tilltalade Anders Jönsson /---/.

Genomgående under hela rättegången tilltalas advokater och åklagare med titel, namn eller med ett begrepp som visar vilken roll respektive person har i rättssalen.

> T: Varsågod advokat Persson eller åklagare Jonsson.
> T: Vad har kammaråklagare Nilsson att tillägga?
>
> T: Nu vill vi höra den tilltalades version.
> T: Har målsägande Persson något mer att tillägga?

Tingsrättsjuristerna är noggranna med att tilltala parterna med den funktion eller profession de juridiska aktörerna har i rättssalen. Några av dem berättar följande om varför de tilltalar som de gör i rättssalen:

> Jag vet inte, för det är väl kanske liksom egentligen inte, det kan väl ha att göra med att dom är där liksom i sin funktion. Dom är inte där som individer utan dom är liksom, det är svårt att förklara. Jag förmodar att de är där som funktioner liksom.
>
> /…/ det är ju lite som i lumpen också, det är opersonligt. Så att det kan få den här, så att det kan få den här lite… Människor, när vi tilltalar varandra så där så säger vi ju förnamn och sånt. Genom ett efternamn och titlar så blir det ju en hierarki. Och det är ju också, genom att positionera sig överst i hierarkin så har man ju byggt auktoritet så att säga.
>
> Även för dom som inte är där i professionen, alltså tilltalade och målsägare så är det viktigt att det är på det här sättet."
>
> Nä men i den tilltalades fall på nåt sätt så är det väl då också att det blir den här upphöjda opersonliga makten som dömer på något sätt så att dom inte, ja det blir ju de här hierarkiska skillnaderna på nåt sätt.

Ingen tilltalas med enbart sitt förnamn. I samtalen med en utav tingsrättens jurister diskuteras detta på följande sätt:

> Och har jag bara så att säga en advokat så kallar jag den advokaten och har jag flera så säger jag advokat Ek eller vad han nu heter.
>
> Jag skulle inte få för mig att kalla dom bara vid förnamn. Alltså det händer jag kallar dom både och. De tilltalade och vittnen och så tilltalar jag alltid med både för- och efternamn.

Att tilltala någon med enbart förnamn i rättssalen tycks vara otänkbart. En tingsrättsjurist beskriver varför det är viktigt med detta tilltal på följande sätt:

> Det är väl ett sätt att skapa en stämning, att inte man, för jag menar skulle jag träffa till exempel då Lars Kruse ute så skulle jag säga Lars till honom naturligtvis men i rättssalen skulle jag aldrig göra det. Och det är väl för att, alltså det ska ju inte skapas en känsla av att alla känner alla. Det är ett litet sätt att hålla distans. Hålla en distans. Och där kanske också ligger någon form av professionalitet i det. Jag menar man har ändå olika roller i själva processen.

Genom det formella tilltalet undviker tingsrättsjuristerna att skapa en känsla av att man är personlig eller privat med någon i rättssalen. Det blir ett sätt att agera professionellt, särskilja sig och markera distans till andra i rättssalen. Adelswärd, Aronsson och Linell (1988) visar att sättet att tilltala i en rättssal är en viktig indikator för att tydliggöra parternas sociala distans.

Berättelserna ovan är exempel på hur tingsrättsjuristerna genom valet av tilltal undviker att bli personliga eller privata med parterna i målet. En liknelse görs med det militära där man använder liknade sätt att tilltala människor – ”att det är lite som i lumpen, det är opersonligt”. De är där som representant för myndigheten inte som en enskild individ. Med en i hög grad formell tilltalspraktik ökar möjligheterna för en upplevelse av att det är en ”opersonlig makt” som dömer. Det formella tilltalet tycks bli ett sätt att få människor, här den tilltalade eller målsägaren, att ge upp sin egen auktoritet och lättare ”böja” sig för de beslut som tingsrätten avkunnar. Tilltalspraktiken kan vara ett sätt att iscensätta ”de här hierarkiska skillnaderna”. Det finns genomgående en önskan om att det ska signalera

icke-personlighet och distans. Rättssalens juridiska aktörer ska avpersonifieras som individer till förmån för sin funktion.

Tingsrättsjuristernas kroppar

Om språket utgör en praktikingrediens är den mänskliga kroppen en annan. Tingsrättsjurister använder sin kropp förhållandevis lite i jämförelse med många andra yrkeskategorier som vårdpersonal eller hotell- och restaurangpersonal. I de sistnämnda yrkena behöver personalen kroppen för att kunna utföra dagliga arbetsuppgifter som innebär att de måste stå, gå, bära, lyfta, mata eller diska.

Tingsrättsjuristernas rättssalsarbete är ett stillasittande arbete med begränsade möjligheter att använda kroppen. Tingsrättsjuristerna är försiktiga eller återhållsamma med sina kroppsrörelser i meningen att de inte använder några yviga gester eller visar tydliga känslouttryck som att le stort eller skratta eller ge uttryck för irritation eller ilska. Deras kroppsrörelser sänder mer subtila emotionella signaler – om än subtila uppfattar jag kroppsrörelser som signalerar positivitet, glädje, irritation, nonchalans eller uttråkning. Jag ser tingsrättsjurister och andra juridiska aktörer i rättssalen som uttråkat stirrar upp i taket eller använder avfärdande gester eller irriterade minspel när tilltalade, målsägare eller vittnen talar, eller nämndemän som sluter sina ögon och verkar slumra till under rättegången. Deras kroppsrörelser och mimik kan tolkas som att de uttrycker irritation eller ointresse, vilket inte behöver betyda att de faktiskt är irriterade eller ointresserade.

Vid några tillfällen uppstår situationer som direkt utmanar och provocerar deras emotionella sida. I de beskrivna situationerna nedan är det en tilltalad som antingen obstruerar i rättssalen eller uttrycker sig olämpligt:

Rättegång I
(Mitt under den pågående rättegången vänder sig den tilltalade om och börjar stirra på en av åhörarna som sitter längst bak i lokalen.)
Tt: Titta vad snygga ben hon har.
T: Det är inte det vi ska avhandla här idag.

> (Tingsrättsjuristen säger detta med ett tillrättavisande och myndigt tonfall, men fortfarande är det inget i kroppsspråket som avslöjar ilska eller irritation.)
> (Trots tingsrättjuristens tillrättavisning fortsätter Tt att stirra på åhöraren.)
> Tt: Undrar om hon har en C-kupa?
> T: Persson, (Den tilltalades efternamn sägs med en suck) nu håller du tyst och låter /---/
> (Tonfallet något skarpare tillrättavisande, inga andra tydliga signaler varken i kropp eller röst av ilska eller irritation.)
>
> **Rättegång II**
> T: Kan du förtydliga vad du menar? (Tingsrättsjuristen ställer en fråga till den tilltalade.)
> Tt: Jag menar /---/ (Blir avbruten av tingsrättsjuristen.)
> T: Vet du inte att man måste ha körkort med sig då du kör bil? Känner du inte till det? (Sägs med ett ironiskt tonfall och ett leende.)

I de uppkomna och delvis udda situationerna avviker tingsrättsjuristen något från det formella förhållningssättet och blir aningen mer informell och känslomässig i sitt tonfall och språkbruk. I den första situationen blir tonfallet mer uppfordrande och tilltalet tillrättavisande, och i den andra situationen antyds viss ironi.

Att hålla tillbaka sin känslomässighet är viktigt för tingsrättsjuristerna även om de inte alltid till fullo lyckas med den uppgiften (Harris 2002). Tingsrättsjuristen beskriver i följande citat hur viktigt det är att inte ge uttryck för sin egen känslomässighet:

> Men om jag sitter på en vårdnadstvist där jag tycker det är hemskt synd om barnet och sånt. Då visst blir jag påverkad och det händer liksom att jag får lite tårar i ögonen. Men då är det ju det här igen. Jag försöker vara neutral, alltså jag får inte visa någonting.

Tingsrättsjuristerna försöker kontrollera sitt kroppsspråk för att inte avslöja hur de verkligen känner vilket de, som visas ovan, inte alltid lyckas med. Det tycks uppstå spänningar mellan att å ena sidan inte visa några känslor med sin kropp och sin mimik och å andra sidan faktiskt vara och

visa sig emotionellt berörda. Spänningen mellan idealet och verkligheten utmanar dem i deras praktik.

Blicken som en del i kroppsspråket är viktig att beakta. Fokuseringen på materiella ting som pappersdokument (se ovan) innebär att tingsrättsjuristerna ofta inte kan ha ögonkontakt med andra aktörer under rättegången. Det blir svårt eller nästan omöjligt att följa den som talar med blicken vilket en tingsrättsjurist berättar om på följande sätt:

> För det är klart, det klarar man inte riktigt, det klarar inte jag i varje fall och hålla blicken rent och skriva samtidigt. Det finns ju dom som gör det. Men det är klart jag försöker ju tänka på att liksom ta upp blicken och titta så emellan. Men visst så är det ju lite.

Att samtidigt föra anteckningar och se på dem som talar blir praktiskt mycket svårt. En annan tingsrättsjurist ger i citatet nedan uttryck för att valet att fokusera sin blick på sina anteckningar fyller mer än ett behov:

> /…/ det finns ett behov av att hålla distans hos många och därför att det här med objektivitet och partiskhet och så. Och jag tror att, ja jag tror att det kan vara ett bra sätt att vända bort blicken när jag tycker liksom att man kommer för nära på nåt sätt men det, ja jag vet inte.

Att vända bort blicken beskrivs som ett sätt att signalera distans framförallt om situationen är sådan att tingsrättsjuristerna upplever att de är på väg att komma någon för nära. Bristen på ögonkontakt blir ett sätt att hålla människor på avstånd.

Här avslutas beskrivningen av servicemöten i rättssalen. I nästa avsnitt sammanfattas och analyseras vad och hur tingsrättsjuristerna, rättssalens materialiteter och regelverken gör i servicemöten under en brottmålsrättegång.

Tingsrättsjuristernas praktik

I beskrivningen ovan av tjänsteprocessen under brottmålsrättegångar illustreras bland annat hur tingsrättsjuristerna använder praktikingredien-

ser som språk, tilltal, hälsningar, kroppsrörelser, blick och röst. I avsnittet som följer sammanfattar jag hur tingsrättens tjänstelogik får inflytande på servicemötets utformning och innehåll.

Asymmetrins och formalitetens språkbruk

Språkbruk i domstolar är ett tema som tidigare forskning visar stort intresse för (Atkinson och Drew 1979, Aronsson et al. 1987, Adelswärd et al. 1988, Adelswärd 1989). Sättet som tingsrättsjuristerna talar på har sin grund i en skriftspråkkultur. Det finns ett regelverk, rättegångsbalken (SFS 1942:740), som tydligt styr och kontrollerar stora delar av hur tingsrättsjuristerna talar under rättegångsproceduren. När de skrivna texterna kommer till liv i rättssalens interaktioner ger de ett stelt och förlegat intryck.

Rättssalen är en arena för ett språkbruk som uttrycker den sociala ordningens asymmetri mellan professionella jurister och lekmän (Aronson et al. 1987). Det finns en juridisk expertdiskurs som inkluderar begrepp och uttryck som sällan förekommer i vardagligt språk och därför många gånger är helt okända för gemene man. I tingsrätten privilegieras ett formellt och högtravande språkbruk. Det är fyllt av juridiska facktermer som för den oinvigde är svåra att förstå och ovanliga i andra vardagliga sammanhang. Det innebär att de som saknar expertdiskursens kvalifikationer ställs utanför den gemenskap diskursen erbjuder (Foucault 2003). Svåra expertdiskurser fungerar som effektiva uteslutningsmekanismer.

Det finns en makt inbäddad i kunskapen som expertdiskursens medlemmar har som bidrar till social ordning i rummet (Foucault 2003). Andra domstolsstudier visar att de strukturella arrangemangen, exempelvis den juridiska expertdiskursen, fördelning av taltid och maktfördelning i rummet, påverkar hur olika talare privilegieras. Oerfarna talare som vittnen, åtalade och tilltalade har en svagare position i jämförelse med erfarna som de jurister som finns i rättssalen (Haavisto 2002). Förutom expertdiskursens maktaspekter kan också sättet att styra samtalen under rättegången ses ur ett maktperspektiv. Drew och Heritage (1992a:25) menar att procedurernas struktur och organisering leder till en samtalsstyrning som är designad för att kunna kontrollera och minska lekmännens deltagande i samtalen.

Vad gör språket i rättssalens samspelssituationer? Det skapar osäkerhet, distanserar människor, tydliggör social ordning och fungerar som en exkluderingsmekanism (Foucault 2003). Språket skapar osäkerhet hos dem som inte kan det. Det distanserar tingsrättens jurister och andra juridiska aktörer från övriga i rättssalen, och det tydliggör människors sociala ordning genom att klargöra maktens fördelning i rummet. Slutligen bidrar språkbruket till att tydligt visa vem som kan inkluderas i den juridiska diskursgemenskapen respektive vilka som kan exkluderas. Genom det formella och svåra språkbruket kommer tingsrättsjuristernas överordning och därmed maktposition till liv vilket också tidigare domstolsstudier visat, genom att vittnen, åtalade och målsägare generellt marginaliseras och underordnas av de juridiska professionerna i rättssalen (Haavisto 2002). Med en oomtvistad auktoritet för tingsrättsjurister underlättas för att skapa foglighet hos övriga – en foglighet som är central och till och med nödvändig för att tingsrättsjurister ska kunna förverkliga verksamhetens tjänstelogik.

Jacobsson (2006) visar i en studie hur åklagare pratar och visar upp objektivitet. Detta gör de genom att referera till regelverk, lagen blir en sorts försäkring mot subjektiv godtycklighet. De gör det också genom att referera till yrkesrollens uppgift. Slutligen görs detta genom att relatera till en yrkesattityd som innebär att deras agerande är icke-moraliserande, lidelsefritt och opåverkat. Den institutionella kontexten med starkt styrande regelverk får inflytande på hur tingsrättsjurister resonerar och drar slutsatser (Drew och Heritage 1992a:23-24). Detta kommer till uttryck i tingsrättsjuristernas sätt att i samtalen undvika att visa exempelvis sympati, glädje eller upplevelsen av att de överraskas av något som sägs även om situationen egentligen implicerar dessa känslor (Drew och Heritage 1992a:23). Det blir ett sätt att visa sin neutralitet. I andra sammanhang med liknande känslofyllda situationer skulle detta agerande sannolikt uppfattas som märkligt.

I min studie framkommer flera liknande resultat. Tingsrättsjurister, precis som åklagare, lyder under stränga krav på objektivitet. De framhäver i våra samtal vid flera tillfällen att lagen uttryckligen formar deras språk fritt från subjektivitet och individanpassning. De diskuterar också hur de måste förhålla sig neutrala och inte visa upp subjektiva känslor.

Tingsrättsjuristerna i min studie visar således upp sin objektivitet/neutralitet på likartat sätt som åklagarna i Jacobssons (2006) studie.

Tilltalspraktiken som en del i språkbruket privilegierar människors funktion i rättssalen snarare än dem som individer. Genom tilltalets betoning på den funktion respektive person företräder anonymiseras individen. Det formella tilltalet blir ett sätt att flytta fokus från individ till funktion. Med ett sådant tilltal minskas utrymmet för privathet i rummet. Det strikta tilltalet signalerar snarare distans än närhet.

Icke-hälsningarnas praktik

Uteblivna hälsningar skapar både oro och osäkerhet i mellanmänskliga interaktioner och blir ett sätt att skapa social ordning, den tydliggör över- respektive underordning (Asplund 1987). Tingsrättsjuristernas hälsningsceremonier varierar från en formell hälsningsfras till inga hälsningar alls. I deras hälsningar eller icke-hälsningar kommer distansering och foglighet till liv. Vid de tillfällen när hälsningen uteblir ägnar tingsrättsjuristen sin uppmärksamhet åt att läsa eller bläddra i pappersdokument. De uteblivna hälsningarna är en icke-handling som framtvingar underkastelse hos den som blir utan hälsning (Asplund 1987). Den blir ett sätt att utöva mikromakt. Att stiga in i ett rum med människor där ingen noterar din ankomst, varken med en blick eller med en hälsningsfras, skapar en känsla av underordning, anonymitet, osäkerhet eller distansering (Asplund 1987).

Distanserande och disciplineradekroppsrörelser

Tingsrättsjuristernas kroppsrörelser är distanserade och disciplinerade (jfr Anleu och Mack 2005). Generellt ställer rättegångsarbete små krav på användning av kroppen för att fullgöra sina plikter i en rättssal. Jämfört med många andra arbeten i tjänstesektorn som i vården, på hotell eller restaurang behöver tingsrättsjuristen inte sin kropp i samma utsträckning som personalen gör i dessa. Kroppen används främst för att sitta och tala samt för att skriva, läsa och bläddra i pappersdokument.

Tingsrättsjuristernas blick är ofta fokuserad på pappersdokument vilket kan distansera dem från övriga i rummet. Att bli bortvald med blicken

kan skapa en känsla av anonymitet och osäkerhet (Giddens 2006:137). Distans och anonymitet återspeglas också i hur människors kroppar är placerade i rättssalen. Rummets design tvingar fram ett fysiskt avstånd mellan kroppar. Det tycks finnas en intention bakom rättssalens utformning att garantera att ingen kropp får möjlighet att komma någon annan kropp nära, en distansering som i motsats till fysisk närhet öppnar för anonymitet.

Fältmaterialet visar ett kroppsspråk som är återhållsamt och formellt korrekt. Tingsrättsjuristerna använder inte sin kropp för stora, yviga och emotionellt laddade gester (jfr Harris 2002). Däremot händer det att de och andra juridiska aktörers kroppar läcker och sänder subtila känsloladdade signaler. Med strama anletsdrag, bestämda blickar tillsammans med tillrättavisningar ges uttryck för känslor som irritation och ilska, ett kroppsspråk som kan mana fram en känsla av underordning och fogligheet hos övriga i rättssalen. Tingsrättsjuristens arbete är ett emotionellt arbete (*emotional labor)* (Harris 2002) och rättssalen är ett rum fyllt med känslor (Anleu och Mack 2005). Samtidigt innebär deras juridiska profession att de måste kunna styra och reglera sin kropps känslouttryck. De förväntas visa upp en neutral kropp.

Tydliga emotionella yttringar i kroppsrörelser, oavsett om de är positiva eller negativa, bidrar till en spänning mellan den ideala neutrala praktik som tingsrättens tjänstelogik föreskriver och verklig praktik. Rättssalen är en dramatisk plats där lag och samhälle möts, ett möte som ofta bär med sig känslor (Anleu och Mack 2005). En rättegång hanterar ofta brott som kan relateras till känslor som ilska, svartsjuka eller passion (Karstedt 2002). Dessutom kan också domslut emellanåt ge upphov till känslor (Karstedt 2002). Tingsrättsjuristerna verkar således i en känslofylld miljö samtidigt som de förväntas kunna styra och kontrollera sina egna känslor (Harris 2002).

På frågan vad tingsrättsjuristernas kroppar gör i rättssalens sociala samspel blir svaret att deras gester, mimik och blick på olika sätt signalerar formalitet, neutralitet, distans, överordning och anonymitet. Deras kroppar är korrekt klädda och satta på ett upphöjt podium på långt avstånd från andra kroppar. Med sina kroppar anstränger sig tingsrättsjuristerna för att styra sina kroppars känsloyttringar så att kropparna inte sänder

några starka känslomässigt laddade signaler. De behöver styra både egna känslor och ofta också andras i rättssalen (Anleu och Mack 2005).

Tingsrättens materiella ting

De materiella tingens arrangemang möjliggör och begränsar praktik i rättssalen. Designen av rättssalen är ingen tillfällighet utan ett resultat av formella regelverk och de intentioner verksamheten har för rummets aktiviteter (Lipsky 1980:118). Rättssalens design är förberett för en viss förutfattad idé hos domstolens företrädare och arkitekter om och hur rummet är tänkt att användas och vilka som ska få tillträde var och hur (jfr Latour 1992). Rättssalens design tvingar sig på människor och bestämmer var och hur de ska sitta, stå eller på annat sätt röra sig. Människorna kan göra motstånd mot eller förhandla designens tvingande karaktär. De kan obstruera genom att sätta sig på icke anvisade platser. Emellertid blir de då med stor sannolikhet tillrättavisade. Även om förhandling är möjlig visar fältmaterialet hur merparten väljer att följa designens tvingande karaktär. Människor uppträder fogligt och använder rättssalen som designen och regelverket föreskriver. De väntar när de förväntas vänta, går in i rum när tillåtelse ges, sätter sig på den plats de tilldelas och så vidare.

Maktens markörer och distanserade ting i rättssalen

Den övergripande materiella inramningen i tingsrätten, specifikt rättssalen, signalerar allvar, formalitet och distans. I materialisering som färgsättning, möblering, inglasade höga receptionsdiskar och upphöjda podium tydliggörs intentionen om att människor förväntas uppträda och röra sig korrekt, allvarsamt och fogligt. En placering på ett podium antyder en central och överordnad position i rummet vilken också underlättar för övervakning och kontroll (Lipsky 1980, Foucault 2006). Podiet blir en markör för den särställning rättens ledamöter har i förhållande till övriga i rättssalen (Lipsky 1980:118). Även deras strikta klädsel kan stärka deras identitet som auktoritet i rummet. Kläderna förkroppsligar och materialiserar generellt en verksamhets strategi och identitet (Solomon 1985).

En tingsrätt är fylld av materiella ting och tekniska arrangemang vars användning signalerar distansering och anonymitet i sociala samspel såsom högtalarsystem, digitala informationstavlor, låsanordningar och dörrlampor. Rättegångar påannonseras, vittnen ropas in och människor söks via högtalare. Materiella ting som dessa blir ett sätt att kommunicera utan personlig kontakt och därmed försvinner möjligheten till dialog. De är varken en tillfällighet eller slump utan högst avsiktliga. De blir ett sätt att hålla människor på avstånd och därmed inte riskera att komma nära och bli personlig med dem.

Användningen av de distanserande materiella arrangemangen för tankarna till diskussionerna om övervakning och disciplinering i panoptikon (Foucault 2003). Människor som finns i tingsrätten övervakas utan att övervakarna kan ses, en osynlighet som tenderar att disciplinera människan och bidra till dennes foglighet (Foucault 2003:202). Med materiella ting som dessa undviker tingsrättsjuristerna en praktik som signalerar närhet och personlighet. De distanserade tingen blir också mekanismer som tydliggör maktförhållanden och människors sociala status i tingsrätten. Med stöd i tingen definieras sättet att interagera på, och roll- och ansvarsfördelning i rättssalen görs tydlig (Valentine 2002).

Pappersdokumenten är ytterligare en betydelsefull materialitet vilken är aktiv i rättssalens sociala samspel. De fyller dels en praktisk funktion, dels sänder de symboliskt laddade signaler. Pappersdokumentens närvaro och användning säkerställer rättegångsbalkens krav på en likartad rättegångsprocedur oavsett vem som leder den. Proceduren ska se lika ut för alla. Man behöver inte anpassa process, ordval eller uttryck till situationen eller deltagarna om man följer det som står angivet i dokumentens texter. Med pappersdokumentens hjälp säkerställs juridisk sanning (Lanzara 2009). I dokumenten finns information med högt faktavärde vilket tingsrättsjuristerna behöver för att undvika att göra fel och för att inte tvingas till antaganden eller gissningar vid domslut. Tingsrättsjuristerna betonar betydelsen av exakta formuleringar vilka de finner i pappersdokumenten, en precision som blir viktig för deras önskan om en praktik formad av objektivitet och saklighet. Tingsrättsjuristernas sätt att under rättegången ofta prioritera handlingar eller aktiviteter med pappersdokument som att bläddra, skriva och läsa i dem fjärmar dem från övriga i

rättssalen. Pappersdokumentens närvaro och aktiviteterna kring dem får distansering att komma till liv i de sociala sampel som pågår i rättssalen.

Pappersdokumenten spelar en kritisk roll i hur arbetet görs och samtidigt gäller det omvända som att på det sätt som arbetet görs ger det mening åt tingsrättsjuristernas pappershantering i rättssalen (se Blomberg et al. 1996, Suchman et al. 1999). Deras beskrivningar visar hur de skapar mening åt sin pappershantering. Den är en naturlig del i deras praktik som ger dem säkerhet, trygghet och försäkrar dem om att de gör rätt. Pappersdokumenten får inflytande på relationerna i rummet genom att viss osäkerhet skapas när en part i interaktionen inte tittar på den som talar och därmed bejakar denna (jfr Bruni 2005).

Maktens markörer, som den inglasade receptionsdisken, det upphöjda podiet och de separata ingångarna, bidrar till att skapa distans mellan människor. Dessa materiella arrangemang symboliserar och förstärker tingsrättsjuristernas asymmetriska relation till övriga i rättssalen (Lipsky 1980:117). Den separata ingången begränsar tingsrättsjuristernas relation till övriga genom att den hindrar eller skyddar dem från att komma övriga deltagare fysiskt nära. Avstånd blir, i motsats till närhet, ett sätt att tydliggöra tingsrättsjuristernas överordning. De distanserande tingen, maktens markörer, bidrar till människors foglighet (Lipsky 1980:117-118). Detta är en central aspekt för att möjliggöra saklig, opartisk och objektiv praktik i rättssalen (jfr Lipsky 1980).

I nästa avsnitt diskuterar jag hur regelverken kommer till uttryck i rättssalens servicemöten.

Regelverkens tillblivelse i rättssalen

De regelverk, framförallt rättegångsbalken (SFS 1942:740), som kontrollerar och styr tingsrättens verksamhet formar både vad och hur människor gör och vad och hur materialiteter arrangeras och används i rättssalens servicemöten. Rättegångsbalken, specifikt processrätt, styr rättegångsarbetet som ett led i att garantera rättssäker rättsskipning. Regelverken har inflytande på praktik i rättssalen som att den formar procedurer eller rutiner, språkbruk, kroppsspråk, rummet, tingens arrangemang och deras användning. De styr och formar vilka procedurerna ska vara, deras

inbördes ordning och vad de ska innehålla. De som är invigda, företrädesvis jurister och nämndemän, vet vad som ska hända och tycks inte överraskas av något moment. Det ger dessa personer ett övertag eller en överordning i jämförelse med dem som är oinvigda i juridikens och rättegångars verklighet.

En brottmålsrättegång följer en formaliserad struktur med ritualiserade procedurer som ständigt reproduceras vilket underlättar för tingsrättsjuristerna att göra sitt jobb (Abiala och Ahrne 1999:217). Den ständiga reproduktionen av procedurerna underlättar för tingsrättsjuristerna att kunna kontrollera sitt arbete och smidigt kunna interagera och göra sitt arbete på ett effektivt sätt (Leidner 1993, 1996, Feldman och Rafaeli 2002). Aktörerna behöver inte i varje given situation tänka efter vad som ska göras. Detta förenklar arbetet samtidigt som det ökar möjligheten till effektivitet (Leidner 1993). Dessutom blir procedurerna ett sätt att hålla avstånd och skapa distans i interaktionerna (Leidner 1993). Sammantaget är procedurerna centrala i förståelsen av hur dessa formar en kontrollerad och distanserad praktik.

Procedurernas likartade gestaltning kan också förstås med utgångspunkt i människors villighet att härma och därmed likrikta sina handlingar därför att det finns ett behov att vilja skapa en legitimitet för det man gör (Powell och DiMaggio 1991). Det blir legitimt att göra som alla andra gör. Människor vill på så sätt säkerställa att de får tillhöra gemenskapen genom att göra som andra i gemenskapen redan gör (Lave och Wenger, 1991, Wenger 1998). De oerfarnas sätt att härma de erfarna är sannolikt inte bara något som sker på ett ytligt plan, utan de oerfarna inlemmas i att också faktiskt se på världen som de erfarna juristerna gör (jfr Johnson 1986). Utifrån tingsrättsjuristernas berättelse tolkar jag det som att de inte endast imiterar andra, utan de gör som de gör för att det är så de kommer att se och förstå världen (jfr Johnson 1986).

Vissa av de procedurer som återkommande upprepas vid varje brottmålsrättegång kan för en utomstående upplevas som avhumaniserade. Jag menar att procedurernas avhumaniserade karaktär blir extra känsligt därför att en brottmålsrättegång kan innebära starka känslor för de inblandade parterna. En brottmålsrättegång som berör mord, misshandel eller våldtäkt väcker vanligen starka känslor hos människor i rättsalen. Proceduren

kring försvarsadvokaters och vittnens ersättningsanspråk tenderar att trivialisera en känslomässigt stark händelse som en misshandel eller en våldtäkt till att bli en fråga om ekonomiska transaktioner. Procedurer likt dessa ger intryck av att personliga känslor inte beaktas på samma sätt som de skulle ha gjort i ett annat sammanhang. Tingsrätten markerar med proceduren kring ersättningsanspråk att känslor bör neutraliseras.

Det verbala språket är ytterligare en handling där regelverken slår igenom tydligt. I tidigare avsnitt diskuterades hur tingsrättsjuristerna använder en juridisk expertdiskurs som är högtravande, formell och svår. Språket har ett tydligt ursprung i ett skriftspråk hämtat direkt från regelverk som rättegångsbalken. Genom att det dagliga språkbruket ligger så nära det skriftspråk som regelverken föreskriver blir den språkliga praktiken starkt formad av detta.

Flera av de materiella tingen och deras arrangemang såsom högtalarsystem, digitala informationstavlor och pappersdokument bär regelverkens inskriptioner i sig. Genom det sätt som de arrangeras och används kommer exempelvis anonymitet och formalitet till liv, och därmed blir de en del i en rättssäker praktik.

Avslutningsvis kommer verksamhetens tjänstelogik till uttryck i tingsrättsjuristernas praktik på en mängd olika sätt. Det empiriska materialet visar hur saklighet, opartiskhet och objektivitet kommer till liv i praktik under brottmålsrättegångar. Både den praktik som observeras och tingsrättsjuristernas berättelser om sin praktik bidrar till de analyser som presenteras i kapitlet. Emellertid visar fältmaterialet också hur människor gör motstånd mot verksamhetens tjänstelogik. Det uppstår ett glapp mellan logiken och praktiken i servicemötet. Även om jag i avhandlingen inte för några fördjupade diskussioner om, när och på vilket sätt spänningar uppstår mellan verksamhetslogik och praktik är det viktigt att poängtera och visa att de finns.

Här avslutas beskrivningen av tingsrätten och tingsrättsjuristernas praktik för att i nästa kapitel redogöra för praktik på äldreboendet.

Kapitel 5

Servicemötets praktik på äldreboende

I kapitlet möter vi aktörer i en kommunal äldreomsorgsverksamhet. Huvudsakligen är det frågor om vad och hur undersköterskor[10], materialiteter och regelverk gör som ligger till grund för illustrationen av och beskrivningar av praktik på ett äldreboende. Inledningsvis ges en kortare beskrivning av ett äldreboendes, som en del i vård- och omsorgsverksamhet, huvudsakliga syften, mål och formella riktlinjer. Därefter beskrivs de grundläggande principer som formar verksamhetens tjänstelogik. Sedan följer beskrivningar av undersköterskornas praktik. Slutligen ges en sammanfattande analys av praktik på äldreboendet.

Syfte och riktlinjer på äldreboende

Det äldreboende som studeras är ett kommunalt vårdboende. Jag använder begreppet äldreboende som synonymt med vårdboende därför att det också finns andra typer av vårdboenden som inte är äldreboende. Det studerade äldreboendet ingår i kommunens vård- och omsorgsförvalt-

10 Jag använder begreppet undersköterskor. I den aktuella kommunen används begreppet vård- och omsorgspersonal.

ning och kallas vanligen för en äldreomsorgsverksamhet. I denna ingår också annan verksamhet som hemtjänst, korttidsboende, anhörigstöd och aktiviteter för kommunens äldre. Äldreomsorgens generella och övergripande syfte på nationell nivå är, något förenklat uttryckt, att erbjuda äldre människor som inte längre kan klara det dagliga livet i ett eget hem ett tryggt vårdboende. En äldreomsorgsverksamhet är, oavsett om den drivs i privat eller offentlig regi, en vård- och omsorgsverksamhet. Det betyder att den regleras utifrån två lagar Hälso- och sjukvårdslagen (HSL, SFS 1982:763) och Socialtjänstlagen (SOL, SFS 2001:453).

De båda lagarna är i huvudsak juridiskt bindande. HSL (SFS 1982:763) innehåller grundläggande regler och mål för all hälso- och sjukvård som exempelvis bestämmelser "/…/ som rör vårdens kvalitet och att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras" (se SOSF 2005:12). Lagen (HSL, SFS 1982:763) anger också att vården ska bygga på respekt för patientens självbestämmande och integritet för att tillgodose patientens behov av trygghet i vård och behandling. SOL (SFS 2001:453) innehåller både bindande föreskrifter och icke-bindande råd kring exempelvis tillståndsprövning, verksamhetens personal, behandlingsplaner, journalföring, lokaler och tillsyn. Ett äldreboende likt det studerade är en typ av verksamhet (hälso- och sjukvård) som den svenska riksdagen anger övergripande mål för: "Vården skall ges med respekt för människors lika värde och för den enskilda människan värdighet" (SFS 1982:763 Hälso- och sjukvårdslag §2 1997:142).

Den myndighet som reglerar och kontrollerar den verksamhet som undersöks är Socialstyrelsen. Myndigheten anger riktlinjer för all hälso- och sjukvård i Sverige. Dessa utgör rekommendationer som vårdverksamheter bör följa, de är emellertid inte juridiskt bindande (jämför rättegångsbalken i tingsrätten). På ett övergripande plan arbetar Socialstyrelsen "för social välfärd och värnar om den enskilda människans rätt till god hälsa, vård och omsorg. Vi står på medborgarnas sida" (Socialstyrelsen 2012). Dessutom menar Socialstyrelsen att "samhället behöver satsa mer på dem med störst behov och skapa möjligheter för dem att leva ett självständigt liv och få god vård och omsorg som bygger på omtanke och respekt" (Socialstyrelsen 2012).

Ett annat centralt styrdokument som gäller generellt för alla vårdverksamheter likt det studerade äldreboendet är Vårdhandboken[11]. I denna anges bland annat att vård (till exempel sjukvård och äldrevård) som på det studerade äldreboendet är ett moraliskt projekt (Vårdhandboken 2010:1). I ett sådant projekt är drivkraften att hjälpa andra. I beskrivningar av det moraliska projektet används återkommande uttryck som att visa respekt för individen och människors integritet, visa sin godhet, sätta patientens behov i centrum, individanpassa vården, ge skräddarsydd vård, utgå från den enskilde och det unikt individuella. Det reflekteras också kring en vårdandets eller en lyhördhetens konst i vilken det ingår att personal ska vara lyhörda för individens behov och önskemål.

Vidare diskuteras också vård och omsorg som en bemötandets konst eller en förståendets konst i vilka ingredienserna är att personal ska ge tröst, använda sin intuition, ge människor beröring, vara i och erbjuda gemensam tystnad, hantera både en verbal och icke-verbal kommunikation med patienterna samt finna den rätta eller lämpliga balansen mellan närhet och distans i mötet med patienterna. Det förväntas generellt att varje enskild vårdpersonal ska anta utmaningen att i daglig praktik ”harmoniskt blanda medicinsk vetenskap och vårdandets konst” (Vårdhandboken 2010:4).

I den aktuella kommunens eget visionsdokument beskrivs omsorgsvisionen på följande sätt: ”Vi ska ge varje individ ett rikt, spännande, aktivt och självständigt liv – genom att arbeta med alla sinnen.” I dokumentet anges kommunens syn på äldreomsorgsarbetet som att vård- och omsorgspersonal ska ge trygghet, vara mästare på möten, ge stöd, tänka på helheten samt lyssna på kunden. I syften, mål, riktlinjer, formella lagar och i den aktuella kommunens visioner betonas återkommande att vården av de äldre ska bygga på respekt för individen, tillämpas utifrån ett synsätt där likabehandling råder och tillgodose deras (även anhörigas) behov av trygghet.

Dessutom lämnar den aktuella kommunen tjänstegarantier som uttrycker de krav medborgarna kan ställa på bemötandet i kommunens

11 Framtagen av (Inera AB) ett icke-vinstdrivande bolag samägt av Sveriges alla landsting och regioner med syftet att bidra till att de nationella målen för hälso- och sjukvård uppnås.

äldreomsorg. I citaten nedan visas tre av kommunens totalt fyra tjänstegarantier:

> Du som har kontakt med äldre- och handikappomsorgen i X-stad ska möta kunnig och vänlig personal, som respekterar dig och dina synpunkter och önskemål.
>
> Personalen kommer inte att företa sig något som rör dig utan att du är informerad och delaktig.
>
> Du ska alltid få information om de stödinsatser du erbjuds och om vilka möjligheter du har att påverka utformningen av dessa insatser.

Sammanfattningsvis visar lagar och andra styrdokument att arbetet på ett äldreboende ska kännetecknas av trygghet, respektfullhet, närhet och omtanke. Ordet trygghet används som ett samlande begrepp för att beskriva att vården av de äldre ska upplevas som säker ur ett medicinskt, psykosocialt och fysiskt perspektiv.

I samtal med undersköterskorna berättar de om sin syn på sitt arbete och sina uppgifter.

> De är sjuka och äldre. Vi ska visa mer respekt, vara mycket mer nära här. Vi ska presentera oss och kunna förklara, kunna deras behov och historia.
>
> Vi ska ge trygghet, och vi är experter på att känna av stämningar. Detta är deras hem. Vi ska möta deras behov och finna individuella lösningar.

Personalen använder ord som respekt, trygghet och att vara nära för att beskriva det som är centralt i deras arbete. Närhet förstår jag som både mental närhet, till exempel att de känner och utvecklar en tillitsfull relation till vårdtagarna, och fysisk närhet, till exempel att röra vid dem. Undersköterskornas beskrivningar har många likheter med det som återges i de formella styrdokumenten. Det tycks råda en likartad och gemensam diskurs som berör verksamhetens syften, mål och uppgifter.

Dessutom beskriver undersköterskorna hur de gör i mötet med vårdtagaren på följande sätt:

> Vara mjuk och inte för snabb.
> Ta det försiktigt de är sköra.
> Kramas mycket.
> Här är det mycket mer känslor, mjukhet, mer kroppskontakt, mer nära, mer direkt.

I citaten lyfter de fram den fysiska kroppskontakten som hur de ska röra vid vårdtagarna. De använder begrepp som ger uttryck för varsamhet, närhet och att arbetet inkluderar känslor.

Lagar, riktlinjer, visionsdokument samt personalens beskrivningar visar att arbetet på ett äldreboende ska vägledas av trygghet, närhet, respektfullhet och individanpassning. Att närhet är centralt och präglar en verksamhet inom äldreomsorgen har också visats i tidigare studier (Rämö och Skålén 2006). Studien beskriver hur olika verksamheter karakteriseras av logiker relaterade till tid och plats. I en vårdverksamhet är närhet centralt medan logiken i exempelvis finansbranscher och tillverkande branscher främst är präglad av rationalitet och effektivitet. En logik karakteriserad av närhet betyder att nära intima och tillitsfulla relationer mellan personal och vårdtagare på en given plats står i fokus. Med ovanstående som utgångspunkt menar jag att äldreboendets tjänstelogik formas av följande grundläggande principer: trygghet, respektfullhet, individanpassning och närhet. Undersköterskorna förväntas således i sin dagliga praktik inge trygghet, vara respektfulla, individanpassa omvårdnaden samt inge en känsla av närhet.

Fältmaterialet är insamlat på ett äldreboende som ingår i kommunens äldreomsorgsverksamhet, som också inkluderar annan äldreomsorgsverksamhet se ovan. Det finns med stor säkerhet skillnader i daglig praktik mellan till exempel hemtjänst och ett äldreboende, men på ett övergripande plan är mål, syften och regelverk likartade. Det innebär att tjänstelogik på ett äldreboende och en hemtjänstverksamhet sannolikt har stora likheter.

I den följande beskrivningen av praktik på ett äldreboende fokuserar jag på det som undersköterskorna säger och gör, hur äldreboendets materialiteter arrangeras och används och på vilket sätt regelverken får inflytande på praktik i servicemötet.

Servicemöten på äldreboendet

I denna verksamhet kommer beskrivningen av servicemöten att se något annorlunda ut i jämförelse med tingsrättens. Verksamheternas tjänsteprocesser är olika, och därför är strukturen inte densamma i de tre empiriska kapitlen. På äldreboendet följer och deltar jag mer aktivt i tjänsteprocesserna, och dessa pågår under längre och mer sammanhängande tid. Namnen på vårdtagarna i beskrivningarna som följer är fiktiva.

Äldreboendets materiella ting och inramning

Äldreboendet finns inrymt i en traditionell flerfamiljsfastighet byggd på 1970-talet. Inget på fastighetens utsida avslöjar att den rymmer en institutionell verksamhet. Vid entrén anger en skylt att besökare behöver anmäla sig via porttelefonen. Jag hälsas välkommen in och tar hissen upp till den avdelning där det dagliga arbetet ska följas. Totalt består detta äldreboende av fyra avdelningar. En avdelning rymmer ett antal lägenheter samt gemensamma utrymmen som kök, matplats och tv-rum. Designen ger intryck av ett hemlikt hem (Paterson 2004). Avdelningens olika utrymmen är möblerade och dekorerade som det vore ett privat hem. Det finns dekorationsdetaljer som prydnadssaker, tavlor på väggarna, krukväxter i fönstren samt dukar och blommor på borden som visar en intention eller ambition att den fysiska miljön ska upplevas som ett hem.

Vårdtagarna[12] bor i lägenheter som är deras privata bostad. Dessa är huvudsakligen möblerade med privata möbler och andra dekorationer som personliga minnessaker och fotografier. På ett äldreboende som detta lever vårdtagarna sitt privata liv på en delvis offentlig plats. Även om strävan är att skapa en hemliknande miljö finns det ting, både i lägenhe-

12 Det förekommer generellt olika namn på de personer som bor på ett äldreboende, till exempel vårdtagare, boende, brukare eller gäster. På det studerade äldreboendet används främst begreppet vårdtagare.

terna och i de allmänna utrymmena som utmanar denna miljö – materiella ting som visar att vi är på en vårdinstitution med exempelvis sjukhussängar, matsprutor, pipmuggar, medicinskåp, pappersdokument med medicinska uppgifter, liftanordning, rullstolar samt sänglinnen typiska för vårdverksamheter. I den fysiska miljön kombineras och balanseras det hemlikt informella med den formella vårdinstitutionen.

Att lägenheterna är privata bostäder innebär att undersköterskorna inte kan röra sig obehindrat i alla rum. De berättar att vårdtagarnas lägenheter är en privat sfär:

> Vi får absolut inte gå rakt in eftersom det är deras eget hus. Får inte gå rakt in i deras lägenheter. Vi måste respektera och knacka. Det är deras eget hus. Detta är deras hem.

Vid flera tillfällen påtalar undersköterskorna, både i intervjuer och vid observationerna, att de måste agera på samma sätt som de skulle gjort om de varit utanför någons privata bostad som att knacka på dörren innan man går in. Vårdtagarnas lägenheter är privat territorium som de absolut inte får gå in i utan vårdtagarens medgivande. Det är en fysisk gräns som måste respekteras – en respekt som verkar väl förankrad hos undersköterskorna. En av dem berättar att vanan att knacka leder till att /…/ ”jag knackar även på dörrarna hemma. Jag knackar på min toalettdörr innan jag går in.”

Undersköterskorna delar i princip avdelningens alla fysiska utrymmen med vårdtagarna. Arbetet innebär att de förflyttar sig och rör sig i avdelningens alla utrymmen. De är fysiskt nära vårdtagarna under hela arbetsdagen. Både arbete och raster sker väl synligt för alla som vistas på avdelningen. De fysiska gränserna mellan vårdtagare och personal suddas ut eller är rörliga vilket kan jämföras med tingsrättsjuristernas arbete som sker inom ett område med tydliga fysiska gränser.

Undersköterskorna arbetar i uniformsliknande kläder som en piketröja med kommunens logotype, en arbetsbyxa och ibland också en väst – kläder som precis som miljön för tankarna till det privata hemmet. Det finns egentligen inget i den vardagliga klädseln som påtagligt visar att

man befinner sig på en vårdinstitution vilket står i kontrast till krav på strikta uniformer som annan typ av sjukvård ställer (Twigg 2000).

I texten som följer beskriver jag servicemötespraktik på äldreboendet.

Småprat på äldreboendet

Två undersköterskor är inne hos Lilian för att hjälpa henne med morgonhygienen. Lilian kan varken röra sig eller tala längre och behöver därför assistans med det mesta i sitt dagliga liv. Undersköterskorna småpratar med Lilian samtidigt som de klär henne. En av dem lutar sig fram och kommer nära henne och ser henne i ögonen och säger:

> Vi har duschat idag Lilian och det gick ju bra. Vi hade roligt när vi duschade, både du och jag blev blöta. Jag tror du tycker om mig Lilian, du skrattar ju.

Det som sker är ett vardagligt småpratande med en vårdtagare som inte själv kan kommunicera och kanske inte heller med säkerhet förstår det som sägs. Det finns något i sättet som undersköterskan pratar med vårdtagaren som signalerar social samhörighet mellan dem. Småpratande likt detta förekommer ofta i samtalen mellan undersköterskor och vårdtagare. Medan processen pågår ser undersköterskan Lilian i ögonen, ler och klappar hennes kind. När Lilian är färdigklädd ska hon lyftas ur sängen med hjälp av en lift. De båda undersköterskorna förklarar för henne vad som ska hända.

> Nu lyfter vi upp dig i luften Lilian. Nu får du hålla dina händer här på handtaget.

Lilian gnyr och jämrar sig och hennes händer skakar. En av undersköterskorna lägger sina båda händer på hennes, tar ögonkontakt och säger långsamt med mjuk röst:

> Det är ingen fara Lilian. Du ska bara till din rullstol, du har ju gjort detta förut. Såja, slappna av nu. Ta det lugnt Lilian.

Undersköterskan förklarar för vårdtagaren vad som händer. Samtalet ger intryck av att undersköterskan vill inge vårdtagaren trygghet i en situation som verkar oroa henne. Känslan av lugn och trygghet förstärks genom det lugna och lågmälda tonfallet samt av undersköterskans kroppsrörelser såsom hennes blick och sättet att med sina händer omsluta vårdtagarens händer. Fysisk beröring likt denna är en viktig del i den icke-verbala kommunikationen (McCann och McKenna 1993). I vårdarbeten generellt är fysisk beröring en del i den dagliga praktiken. Det finns två olika kategorier av beröring, en instrumentell och en expressiv (Watson 1975). Den instrumentella är en avsiktlig fysisk kontakt initierad av ett primärt mål som att kontrollera pulsen på till exempel en vårdtagare eller sträcka fram sin hand för att hjälpa någon att hålla balansen. Den expressiva beröringen är relativt spontan och känslomässig som att krama eller klappa en vårdtagare.

En praktik som ofta återkommer är undersköterskornas sätt att i interaktionerna med vårdtagarna förklara för dem vad som ska hända. En av dem säger följande om detta genom att beskriva hur hon brukar instruera nyanställda:

> Försök lirka med vårdtagaren. Man måste beskriva och visa varje steg. Du måste vara tydlig med det du gör så att de får en chans att förstå vad jag gör och vad som ska hända. Man måste känna deras gränser och inte gå över deras revir.

Flera av de intervjuade undersköterskorna betonar hur viktigt det är att beskriva varje steg i händelseförloppet. Detta för att ge vårdtagaren en chans att utifrån sin förmåga förstå situationen och därigenom skapa ett lugn, få dem att aktivt medverka och samarbeta. Dessutom beskriver undersköterskan att småpratet och lirkandet är viktigt för att kunna känna av vårdtagarnas gränser och respektera deras integritet.

Individuell anpassning på äldreboendet

Vid denna situation är det två undersköterskor som hjälpt en vårdtagare med morgonhygienen och därefter sätter henne i en rullstol. Undersköterskan smeker vårdtagaren lätt på armen för att få en upp-

fattning om hon känns varm eller kall. Undersköterskan konstaterar att vårdtagaren är avkyld och behöver en värmande tröja. Den ena av de två undersköterskorna hämtar en tröja och håller upp den framför vårdtagaren och kollegan. Kollegan skakar på huvudet för att markera att den valda tröjan inte är lämplig. En ny tröja visas upp och nu godkänns valet av tröja. En av undersköterskorna säger:

> Den här ska du ha Lilian den är du fin i.

Undersköterskan verkar vilja försäkra sig om att vårdtagaren kläs på ett sätt som gör just henne fin. Det är viktigt att vårdtagarens klädsel anpassas till henne som individ. Det är inte bara kläderna som anpassas individuellt, även andra faktorer relaterade till deras utseende är viktiga. I nästa situation är det vårdtagarens frisyr som står i centrum.

Vårdtagaren är påklädd och en undersköterska borstar hennes hår med mjuka försiktiga tag och säger:

> Du har ju tvättat håret idag. Vi måste göra dig lite fin i håret.

De båda ovan beskrivna servicemötessituationerna ger intryck av att sätta individen i centrum. Det ska vara rätt och anpassat till den individuella vårdtagaren. Undersköterskan verbaliserar i situationen också en samhörighet mellan henne och vårdtagaren, genom sättet att säga ”vi måste …/---/”. Användningen av vi-begreppet kan tolkas som ett uttryckssätt för att tydliggöra att det finns en samhörighet mellan de båda.

Vid ett annat tillfälle har en vårdtagare lagts i sin säng och precis när vi ska lämna rummet säger undersköterskan:

> Lämna tv:n på för att Eva blir lugn av att den är på.

Det sägs med en sådan självklarhet trots att vårdtagaren inte längre själv verbalt kan beskriva sina önskemål. Undersköterskans övertygande sätt att tala om för mig hur vårdtagaren påverkas positivt av den påslagna tv:n ger intryck av att det finns en kunskap om den enskilde individens behov.

Fokuseringen på individens önskemål och behov kommer också till utryck genom undersköterskornas sätt att ställa undersökande frågor till

vårdtagarna. Generellt frågar man ofta vårdtagarna, till exempel i samband med måltidssituationer och andra tillfällen. Nedan ger jag några exempel på frågornas karaktär:

> Vill du ha mer mat Eivor?
> Vill du dricka mjölk eller vatten?
> Kan jag göra något för dig hjärtat?
> Skulle du vilja gå ner på gymnastiken idag?

Undersköterskorna berättar att frågorna och svaren bidrar till att skapa förutsättningar för att kunna anpassa sina tjänster till varje individ.

Dessutom uppmärksammar jag hur vårdtagare själva ofta ställer frågor, till exempel om de kan få mer mat eller om att få hjälp till toaletten eller till sin lägenhet. Jag noterar att personalen emellanåt ser något uppgivna ut då de gång på gång i samtalen med vårdtagarna behöver upprepa frågor och svar beroende på att flera av dem är förvirrade, och vissa är också dementa. Jag diskuterar mina iakttagelser med dem och en undersköterska säger:

> Jag får så mycket tillbaka från vårdtagarna. Jag kan se hos vårdtagarna att de tycker om att få hjälp. Men arbetet innebär både att ge och ta. Jag kan bli trött på allt tjat ibland. De tjatar och tjatar. Men man får inte fram vad de vill. Man blir psykiskt trött. Det är som om de bara vill lyssna på mig, lyssna på mig.

Beskrivningen kan vara ett uttryck för den uppgivenhet eller trötthet jag tycker mig se i deras mimik och kroppsrörelser. Att ständigt vara uppmärksam på och undersöka vad varje individ önskar tycks ha två sidor, en sida som ger energi och en som kan innebära att personalen dräneras på energi (jfr Hoschild 1983).

Dockor och kramdjur på äldreboendet

På äldreboendet förekommer en mängd olika typer av leksaker som kramdjur och dockor. I tidigare äldreomsorgsstudier visas betydelsen av kramdjur för gamla människor (Milton och Macphail 1985, Francis och Baly 1986, Greer, Pustay, Zaun och Coppens 2001). Användningen av

kramdjur och dockor inverkar på de gamla både fysiskt och psyko-socialt som att blodtrycket sjunker, oron minskar, känslan av ensamhet blir mindre och framtidstron ökar (Greer et al. 2001).

I följande situation är vi i en vårdtagarens lägenhet för att bädda dennes säng. När sängen är färdigbäddad hämtar en undersköterska en liten tygdocka på en byrå, kammar dockans hår och rättar till hennes klänning. Dockan placeras på sängen. Undersköterskan står kvar en kort stund och tittar på dockan som för att försäkra sig om att den ligger som den ska. Därefter säger undersköterskan följande:

> Detta är Lilians. Det är hennes favorit.

Undersköterskan poängterar att just den dockan är vårdtagarens favoritdocka. Situationen ger intryck av att hon känner vårdtagaren och vet vad denna tycker om. De många dockorna och kramdjuren som finns på avdelningen används på flera olika sätt. De kan visas upp framför vårdtagarna eller placeras i deras famn. Vid andra tillfällen använder undersköterskorna dockorna för att skapa en trepartsinteraktion mellan dockan, vårdtagaren och dem själva genom att de småpratar med och om dockan för vårdtagaren. I beskrivningen av följande situation visas hur detta kan gå till:

> Hej Kerstin, här kommer jag med din favorit Lisa. (Dockan visas framför vårdtagaren.) Se så fin hon är. Jag har tvättat hennes kläder och gjort henne fin till dig. (Dockan placeras nu i vårdtagarens knä.) De gamla tycker om det. De blir lugna av dessa, jag kan se i hennes ögon att hon gillar dockan. Dom blir glada.

I situationen tydliggör undersköterskan för vårdtagaren att dockan blivit omhändertagen. Undersköterskan pysslar om och sköter dockans hår, tvättar och byta kläder på denna. I samtal med undersköterskorna berättar de om hur de sköter om och använder leksaker som dockor och kramdjur i samspelet med de äldre. Undersköterskorna beskriver att det har positiva effekter på vårdtagarna som att de blir glada och lugna. Dockor och kramdjur verkar fylla en viktig roll och funktion i interaktioner mel-

lan personalen och vårdtagarna. I nästa avsnitt visas hur undersköterskorna hälsar, tilltalar och använder humor i samtal med vårdtagarna.

Personliga hälsningar, smeknamn och humor i servicemötet

På äldreboendet kombinerar undersköterskorna ofta sina hälsningar med att också tilltala vårdtagarna med deras förnamn eller genom att emellanåt använda ett smeknamn. I följande situation går en undersköterska fram till vårdtagaren som sitter vid köksbordet och tar dennes händer i sina, lutar sig fram och ser henne i ögonen samtidigt som hon säger med ett vänligt och glatt tonfall:

> Gomorron mammsen!

Praktiken med hälsningen, tilltalet, blicken, beröringen, den framåtböjda kroppen och tonfallet ger ett synbart intryck av att det finns en personlig relation mellan parterna. I situationen signaleras en känsla av familjaritet och närhet. Detta betyder emellertid inte att de båda parterna verkligen känner närhet. I andra situationer noteras följande exempel på hälsnings- eller tilltalspraktik:

> Hej Eivor, hon är en liten prinsessa.

Detta sätt att hälsa som kan tolkas som ett uttryck för en informell och personlig relation mellan parterna. Begrepp som ”mammsen” och ”lilla vännen” ger intryck av att personalen känner vårdtagarna och därför kan tillåta sig att använda dessa ytterst personliga tilltal. I andra formella arbetssammanhang skulle dessa sannolikt inte vara vanliga. Citaten kan också ses som beskrivningar av hur de använder humor i servicemötet.

Det finns en skojfriskhet och en familjaritet i tilltalet som för tankarna till ett samtal mellan vuxna och barn. Personalen berättar att det är viktigt att:

> Prata till dem som vuxna.
> Inte behandla dem som bebisar, de är vuxna.

Undersköterskan förtydligar i citatet att hon och hennes kollegor behöver vara uppmärksamma på att bemöta vårdtagarna som vuxna individer. Flera undersköterskor berättar att det händer att personal hemfaller åt ett språkbruk som kan liknas vid barnspråk. Därför är personalen mån om att poängtera detta vid introduktionen av nyanställda. Jag undersöker inte om vårdtagarna uppskattar det familjära och humoristiska tilltalssättet. Dock kan jag konstatera att flera av vårdtagarna har svårt eller ingen möjlighet att protestera mot tillalet om de skulle vilja. Deras funktionsnedsättningar omöjliggör för dem att uttrycka invändningar.

Personalen poängterar att inte all personal får använda vårdtagarnas smeknamn, utan detta språkbruk ska begränsas till personal som arbetat en tid på äldreboendet och lärt känna vårdtagarna. En undersköterska berättar om vem som får använda vårdtagares smeknamn:

> Med åren med mer erfarenhet kan man använda smeknamn.

Undersköterskan betonar att ny personal inte bör hälsa eller tilltala vårdtagarna på det skojfriska sätt som jag tidigare givit exempel på. Hon berättar att personalen inte slentrianmässigt ska använda personliga smeknamn. Användningen av smeknamn legitimeras genom erfarenhet av och kunskap om den enskilde vårdtagaren.

Det humoristiska inslaget i den språkliga praktiken förekommer i flera av de dagliga interaktionerna mellan personal och vårdtagare. Nedan visas några exempel på det humoristiska sättet att tala med vårdtagarna:

> Här kommer Herr Piggelin.
> Vad du är snygg idag Sigge.
> Sitter du här och slöar Nisse.

Det humoristiska och skojfriska förstärks i samspelssituationerna genom att personalen samtidigt också ler, skrattar eller gör en gest som exempelvis *high five* eller ett danssteg. Kombinationen av deras verbala och icke-verbala praktik ger intryck av ett servicemöte som formas av positivitet och närhet.

Sättet att använda humor i samspelen balanserar tidvis på en skör tråd. Det förekommer tillfällen när vårdtagarna varken riktigt verkar förstå eller tycker om att personalen skojar med dem.

> U (Undersköterska): Nu kommer jag och tar din stol, Ulla.
> Ulla: Nej, ni får inte ta min stol. Varför ska ni ta min stol?
> (Ullas röst låter osäker och bekymrad, hon ser orolig ut, flackar med blicken mellan personalen som finns i rummet.)
> U: Vi behöver den.
> (Flera av undersköterskorna ler och tittar på mig.)
> Ulla: Nej ni får inte ta min stol.
> (Ulla upprepar sitt nej och hennes ansikte får ett osäkert uttryck.)

I situationen signalerar både vårdtagarens språk och kroppsspråk osäkerhet, förvirring och ett visst mått av otillfredsställelse. Det inte självklart att undersköterskans försök att skoja som i denna situation generellt innebär något positivt för vårdtagare.

I nästa avsnitt fortsätter jag min beskrivning av tjänsteprocesser och servicemöten på äldreboendet, nu med fokus på hur kroppar rör sig, tas om hand och luktar.

Kroppar på ett äldreboende

Det är tid för en av de kvinnliga vårdtagarna att vila. Flera av hennes normala funktioner är utslagna, och därför behöver hon daglig hjälp med mat, hygien och annan omvårdnad. Innan vårdtagaren kan läggas ska vi väga och byta hennes blöja. En utav undersköterskorna ber mig assistera vid proceduren och ger mig följande instruktioner.

> Nu får du tänka på att ta i henne försiktigt. Hon är så tunn och skör. Akta så att hennes fötter inte tar i hårt i golvet. Sätt på henne dessa fotskydd i dun.

I citatet är undersköterskan tydlig med att försiktighet ska iakttas när någon ska röra vid vårdtagaren. Hon berättar att det är viktigt att vara varsam när man rör vid henne för att inte skada hennes tunna och sköra kropp. Jag följer undersköterskans instruktioner och är försiktig när jag

sätter på de vadderade fotskydden. Praktiken i den ovan beskrivna situationen signalerar omtanke och respekt för en handikappad vårdtagares utsatthet. Generellt kommer undersköterskornas omvårdande förhållningssätt till uttryck på flera olika sätt till exempel i deras språkbruk, kroppsrörelser och i hur de använder materiella ting.

Vid ett tillfälle ska en vårdtagare förberedas för en vilostund. Förberedelserna inkluderar också ett blöjbyte. I vårdarbetet på ett äldreboende ingår att tvätta och torka kroppens intima delar och ta hand om människors kroppsliga avfall som bajs, urin och kräk (Twigg 2000:389). Det finns en naturlighet i undersköterskans sätt att hantera uppgifter som blöjbyten och tvätt av vårdnadstagarens kropp. Aktiviteter likt dessa kan i andra sammanhang orsaka genans. Personalens synbara avslappnade förhållningssätt kan tolkas som att de kommit förbi genansen och distanserat sig själva från den intima kroppsberöringen som sker (jfr McDowell 2009:174). Inom vården är inget kroppsområde tabu (McCann och McKenna 1993).

Den blöja som ska bytas ger också ifrån sig obehagliga lukter. De undersköterskor som studeras ger intryck av att vara obesvärade av den illaluktande doften. Tidigare vårdstudier visar att lukter från det kroppsliga avfallet blir en naturlig del i vårdarbetet och tycks inte påverka eller genera vårdpersonal (Twigg 2000). En undersköterska poängterar vid blöjbytet att blöjan inte ska tejpas igen:

> Hon blir så röd i stjärten om vi stänger hennes blöja, och det vill vi väl inte Eva? Inte sant?

Uppmaningen och förklaringen till varför blöjan ska lämnas öppen tolkar jag som ett uttryck för att säkerställa att vårdtagarens välbefinnande står i fokus. Den avslutande retoriska frågan till vårdtagaren blir ett sätt att tydliggöra och förstärka att vårdtagarens välmående är viktigt.

När undersköterskan bytt blöja lägger hon vårdtagaren i sängen. Undersköterskan stoppar om henne med varsamma och försiktiga kroppsrörelser. Avslutningsvis tar undersköterskan vårdtagarens händer i sina och lägger dem på täcket samtidigt som hon lutar sin kropp mot

henne, tar ögonkontakt, ler och klappar vårdtagaren mjukt och försiktigt på kinden.

Det finns också en mer negativ aspekt av fysisk beröring som handlar om maktfördelning mellan parterna. I den för vårdtagaren intima och utlämnande situationen har vårdpersonal både makt och kontroll (Wolkowitz 2002:504). Fysisk beröring kan emellanåt användas som ett tecken på makt (McCann och MacKenna 1993,Thompson och Hampton 2011). Aktörernas sociala status kan påverka hur beröringen upplevs. (McCann och MacKenna 1993, Thompson och Hampton 2011). Vårdtagarnas sociala status som gamla, sjuka och i en beroendeställning är låg i förhållande till den personal som de är beroende av. De kan inte protestera eller på annat sätt berätta om sina önskemål utan är utlämnade till personalens sätt att göra arbetet på. Makten finns bland annat inbäddad i hur vårdpersonal kan kontrollera vårdtagarnas kroppar (Wolkowitz 2002).

I avsnittet som följer beskrivs några situationer relaterade till dokumentering och rutiner.

Dokumentation och rutiner på äldreboendet

Vårdtagarnas temperatur och vikt kontrolleras och uppgifterna antecknas på ett förtryckt formulär. Dessutom ska undersköterskorna i samband med detta också rutinmässigt väga vårdtagarnas blöjor. Uppgifterna ska dokumenteras genom att föras in i verksamhetens digitala journalsystem. Undersköterskan muttrar kring det merarbete som den förhållandevis nya rutinen innebär och menar att kraven på dokumentation generellt är stor – ”allt måste noteras till och med utseendet på vårdtagarnas avföring”. Personalen visar ett dokument med flera bilder på olika avföringsutseenden och säger:

> Vi måste till och med titta på deras bajskorvar för att sedan utifrån dessa bilder kunna beskriva hur de ser ut och föra in det i journalen.

Förutom dokumentation av vårdtagarnas avföring måste undersköterskorna också notera vårdtagarnas närings- och vätskeintag, nagelklippning, hårtvätt, besök och andra aktiviteter. De beskriver hur viktigt det

är att de dokumenterar alla de kontakter de har eller aktiviteter som de gör med vårdtagare:

> Allt måste dokumenteras. Vi måste hela tiden slinka in på kontoret för att skriva på listor och i journalsystemet.

> Allting om det har hänt något, om en anhörig har kommit hit och varit otrevlig eller klagat på nånting. Om en vårdtagare trillar, blir sjuk. Om vi får ringa syster så dom får komma. Alltså allt. Om dom får besök av nån anhörig som kanske inte varit här på jätte, jättelänge. Allt.

De beskriver att de känner tydliga krav på att de förväntas dokumentera mycket av den omvårdnad som vårdtagarna erhåller. Regelverken ställer krav på att all daglig omvårdnad dokumenteras i varje vårdtagares journal (se SOSFS 2008:14). Dokumentation måste finnas på individnivå. Generella noteringar som att avdelningen städades eller att frukost serverades är inte tillräckliga. Kraven på journalföring åberopas som ett sätt att trygga en praktik där varje individ ses som unik (se SOSF 2008:14).

Regelverken kring äldreomsorgsarbete tvingar sig på och formar rutinerna och de konkreta arbetsuppgifternas utförande, ordning och prioritering. Kraven påverkar också personalens dagliga dialoger med både varandra och vårdtagarna:

> Har du fyllt i mätlistan?
> Har du vägt blöjan?
> Har ni skrivit in detta i journalsystemet?
> Ni skriver in alldeles för lite i journalsystemet.
> Läs i handlingsplanen vad som gäller för Birger.

Pratet inriktas på att kontrollera att rutiner och dokumentationer blir gjorda. Kollegor kontrollerar om dokumentation blivit gjord, uppmanar till att dokumentera mer i journalsystemet eller ta del av befintlig dokumentation. Det kontrollerande pratet kan förstås mot bakgrund av de formella regelverkens krav. Sättet att fråga varandra kan tolkas som ett stöd i arbetet med att säkerställa att regelverken följs. Därmed kan

personalen minska riskerna för att något misstag ska ske. Mycket av det som ska dokumenteras är fakta som är mätbar, exempelvis vikt, vätskeintag, bajskorvars antal och utseende, städ, tvätt och personlig hygien. Jag noterar att fakta av denna karaktär ofta och regelbundet dokumenteras. Däremot är det mer sällan förekommande att personal dokumenterar information av mer social karaktär som att man samtalat eller promenerat med vårdtagaren.

Trots praktiken med kontrollfrågor förekommer att personalens rutiner brister. I diskussioner mellan avdelningens undersköterskor och sjuksköterskor tydliggörs dessa brister. De diskuterar felaktigheter i medicinbeställningar, i sättet att sköta vårdtagarnas sår och dieter. Vid ett tillfälle påtalar en sjuksköterska för avdelningens undersköterskor att det brister i hanteringen och beställningen av medicin. Det framkommer att en tub kräm saknas hos en vårdtagare som denna är ordinerad. Sjuksköterskan menar att rutinen brustit därför att personalen inte dagligen kontrollerar i vårdtagarens medicinlista. Sjuksköterskan säger följande:

> Så här får det inte gå till. Det är både nonchalant och oansvarigt. Ni bryter mot lagen (HSL) när ni missar att läsa på medicinlistorna.

Trots de tydligt angivna rutinerna som syftar till att säkerställa att regelverken uppfylls förekommer brister. Tidigare studier har visat att det kan finnas rationalitetsskäl bakom att personal väljer att inte alltid följa angivna regelverk (Orr 1996). Vissa av de regelverk som man på det studerade äldreboendet förväntas följa kan innebära att både verksamhetens effektivitet och omvårdnaden om vårdtagarna kan bli lidande. Undersköterskorna menar att det finns regelverk som i princip är omöjliga att följa. En undersköterska säger:

> Det är orimligt att ställa krav som i princip all personal på boendet vet inte går att följa.

Citatet är hämtat från en diskussion mellan två undersköterskor om att kraven på livsmedelshantering komplicerar delar av deras arbete. Regelverket anger att under den tid personalen serverar eller på annat sätt hanterar mat får arbetet inte avbrytas. De menar att det är omöjligt att

uppfylla denna uppgift. Om någon vårdtagare, under tiden personalen serverar andra vårdtagare mat, larmar om hjälp måste de lämna köket och gå till den hjälpsökande vårdtagaren. En undersköterska säger ”vi kan inte lämna vårdtagaren att vänta”. Det uppstår en spänningssituation mellan att å ena sidan uppfylla regelverket och å andra sidan visa alla respekt och ge dem individanpassad hjälp. De berättar att de därför ofta tvingas bryta mot regelverket, vilket skapar frustration hos dem. Sannolikt skulle också verksamhetens effektivitet påverkats negativt om personalen följt verksamhetens alla regler eller föreskrifter (jfr Orr 1996). I en studie av servicetekniker visas att personalens obstruktion mot reglerna kan vara både praktiska och effektiva för en organisation. Att följa regelverken till punkt och pricka är sällan effektivt för en verksamhet (Orr 1996).

Det finns också andra regelverk som inverkar på undersköterskornas praktik som kravet på att upprätta en handlingsplan för varje vårdtagare. I denna ska personlig information om vårdtagarens tidigare liv finnas, till exempel uppgifter som tidigare arbete, familjeförhållanden, intressen, uppväxtförhållanden och annat som de tyckt eller tycker om i livet. Handlingsplanen utgör en viktig grund för den kunskap de behöver om varje vårdtagare. En undersköterska säger:

> Man måste veta mycket om sin vårdtagare för att kunna tillgodose deras individuella behov. Många kan ju inte själva kommunicera längre.

Dokument som handlingsplanen bidrar med värdefull information om varje vårdtagare i synnerhet då många inte längre själva kan kommunicera – information som ökar undersköterskornas möjligheter att ge individuellt anpassad omvårdnad. Praktiken med handlingsplan blir ett sätt att individanpassa kontakten med vårdtagarna och deras vård. Ambitionen med en handlingsplan kan förstås utgöra ett ideal som verksamhetens personal vill leva upp till. Emellertid lyckas de inte alltid infria idealet. Jag noterar hur personal diskuterar sina egna och andras bristande kunskaper om vårdtagarna därför att de av olika skäl försummar att både läsa och skriva i handlingsplanen. En undersköterska berättar om hur de informerar nyanställda om handlingsplanen:

> Och det informerar vi ju om nya som kommer. Sen ska nya ju egentligen som det är sagt gå in och läsa handlingsplanen hos samtliga. Men det funkar ju inte i praktiken.

Undersköterskan beskriver att hon och hennes kollegor inte alltid får det att fungera enligt verksamhetens intentioner. Det verkar uppstå ett glapp mellan verksamhetens ideal och daglig praktik. Detta kan bidra till att principen om den individanpassade omvårdnaden brister.

Här avslutar jag beskrivningen av tjänsteprocesser och servicemöten på äldreboendet. I nästa avsnitt sammanfattar och analyserar jag fältmaterialet med fokus på det som människor, materialiteter och regelverken gör i servicemöten på ett äldreboende.

Undersköterskornas praktik

I beskrivningen ovan synliggörs undersköterskornas praktik i några av alla de servicemöten som sker under en dag. I texten som följer nedan diskuteras hur äldreboendets tjänstelogik kommer till uttryck i undersköterskornas sätt att tala, hälsa, tilltala, röra sin och röra vid andras kroppar, använda de materiella tingen samt utföra de dagliga rutinerna.

Det familjära enkla småpratandet

Den personliga och familjära karaktären särskiljer undersköterskornas språk från språkbruk i andra officiella arbetssammanhang. Språkbruket bär på likheter med språk som används mellan parter som står varandra nära till exempel mellan föräldrar och barn, parter som har en kärleksrelation eller mellan goda vänner. Undersköterskorna använder generellt ett språk som bär spår av vardaglighet, informalitet och familjaritet. Det är enkelt och lättillgängligt för alla, även för utomstående. Språkbruket i servicemötet inkluderar inte några svåra facktermer som kan vara besvärliga för utomstående att förstå. Däremot förekommer en medicinsk expertdiskurs i samtal mellan kollegor i olika personalgrupper. Vid samtal mellan undersköterskor, sjuksköterskor och annan personal används ett språk som inkluderar medicinska facktermer. Det kan vara namn på läkemedel, medicinska diagnoser, behandlingar eller tekniska termer som

rör journalsystem eller andra digitala informationssystem. Den medicinska expertdiskursen är precis som den juridiska mer svårtillgänglig för gemene man. Denna blir dock i princip oproblematisk i mötet mellan vårdtagare och undersköterskor eftersom den endast används i samtal mellan kollegor.

Med utgångspunkt i att språket är enkelt och lättillgängligt fungerar det inte som någon tydlig exkluderingsmekanism. De flesta har de kvalifikationer som krävs för att delta, och därmed blir det inte exklusivt för någon part. Språket blir inte den självklara praktik i vilken man organiserar och markerar social ordning på äldreboendet (Foucault 1993). Undersköterskornas familjära och enkla språkbruk har inte primärt funktionen att fördela makt och skapa social ordning mellan parterna utan snarare att skapa samhörighet.

I flera av samspelssituationerna förekommer småpratande. Det som sägs kan på innehållsnivå betraktas som oväsentligt. Det är ett slags tal som vanligen inkluderas i det som Malinowski (1989:315) kallar fatisk kommunion. Det är ett sätt att tala med en huvudsaklig avsikt att skapa gemenskap mellan de parter som samtalar. Småpratande likt undersköterskornas fyller därför en viktig social funktion. Det har syftet att bekräfta och bejaka sociala band mellan dem och vårdtagarna (Meltzer och Musolf 2000). Andra servicemötesstudier visar att sättet att småprata kan tolkas som ett utryck för hur människor skapar förtrolighet och en personlig samhörighetskänsla i olika samspelssituationer (Gremler och Gwinner 2000).

Personalens sätt att verbalt förklara och informera vårdtagarna om både vad som görs och ska göras blir ett sätt att visa vårdtagarna respekt och inge trygghet i situationer som är intima och till viss del också utlämnande. Sättet att ställa frågor till vårdtagarna kan ses som en intention att säkerställa att tjänsten anpassas till vårdtagarnas individuella behov och önskemål. I jämförelse med tingsrättens nästan systematiska undvikande av individanpassning framstår äldreboendets sökande efter individuella lösningar mycket tydligt. Dock ska praktiken med de många frågorna inte övertolkas som något positivt. Dessa kan vara standardiserade och ställas slentrianmässigt utan att något verkligt intresse finns för att söka kunskap om individens behov (Leidner 1996). Att rutinisera frågeställ-

landet eller småpratandet kan också förstås vara ett sätt att ge uttryck för en asymmetrisk relation mellan undersköterskor och vårdtagare (jfr Drew och Heritage 1992a:50). Undersköterskorna har makten att rutinmässigt ställa frågor, men det behöver inte betyda att det är av genuin omtanke som de ställer dessa frågor.

Närhetens skojfriska språkbruk

Undersköterskorna tilltalar genomgående vårdtagarna med förnamn eller ett smeknamn. Smeknamn som ”Herr Piggelin”, ”prinsessan” eller ”lilla vän” kan vara signaler om närhet och glädje. Dessutom skojar personalen ofta med vårdtagarna i sin tilltalspraktik vilket ger ett intryck av att de känner dem på ett mer personligt plan än vad som är vanligt i andra kund- och personalrelationer. Tidigare studier visar att det är vanligt att vårdpersonal använder humor i interaktioner med vårdtagare för att skapa närhet, lugn och samhörighet i mötet (Francis 1994, Francis, Monahan och Berger 1999). Användningen av humor i servicemötet kan vara ett sätt att leda och styra andras känslor (Francis 1994:148).

Det händer att undersköterskornas sätt att skoja innebär att man gör sig lustig på vårdtagarnas bekostnad. Andra vårdstudier och servicemötesstudier visar att denna jargong kan vara ett sätt som förenar personal i någon slags gemenskap för att kunna härda ut i känslomässigt påfrestande tjänstearbeten (Francis et al. 1999, Korczynski 2003, Yun 2010). Det blir ett sätt som vårdpersonal använder för att kompensera för vårdarbetets låga status och att detta generellt är både fysiskt och psykiskt påfrestande (McDowell 2009:168). Det humoristiska förhållningssättet förgyller en stund i personalens annars slitsamma arbete och kan vara ett försvar för att kunna klara av arbetets många inslag av sjukdom och död (Yun 2010).

Det skulle också kunna tolkas som ett sätt att underordna vårdtagarna (Francis et al. 1999). Med utgångspunkt i deras hälsotillstånd har flera av dem svårt att protestera och tydliggöra att de misstycker. Humorn kan då sannolikt upplevas som både okänslig och mekaniserad och ses som ett intrång på den personliga integriteten. Aktörernas status, tajming och situation blir avgörande för hur humor upplevs (Francis et al. 1999). Undersköterskorna behöver kunna balansera och anpassa det personliga

och skojfriska språkbruket med känslighet för situationen och individen (Francis et al. 1999).

Vårt sätt att skoja med varandra både privat och på arbetet bär sannolikt också på kulturella dimensioner. Vad som är eller känns rätt i en kultur kan i en annan upplevas som fel. Att skoja och skämta med någon ställer krav på lyhördhet för situationen och vår närhet till dem vi avser skämta med (Francis et al. 1999). Viss närhet krävs för att vi i professionella situationer ska våga bli så pass personliga med dem vi avser skoja med för att inte riskera en negativ upplevelse i möte.

Det har påpekats tidigare, och det kan låta sig göras ännu en gång, det kan inte uteslutas att det finns repor i språkbrukets ideala fasad. Även om detta symboliskt signalerar värme och kärleksfullhet behöver det inte betyda att personalen känner detta eller att vårdtagarna upplever deras språkbruk som kärleksfullt. Vårdtagare kan känna sig obekväma med tilltal som ”lilla vän” eller ”mitt hjärta” och ha svårt att värja sig mot den närhet som dessa uttryck implicerar. Ett språkbruk som inkluderar kärleksfulla ord behöver således inte betyda att personalen verkligen känner kärlek och omtanke eller att alla vårdtagare vill ha den närhet till personalen som orden tycks ge uttryck för.

Personliga hälsningsceremonier

Hälsningsceremonierna mellan personal och vårdtagare har stora likheter med de vardagliga och familjära hälsningar som när goda vänner eller familjemedlemmar hälsar på varandra. Personalen använder hälsningsfraser som ”hej” eller ”hejsan” ofta i kombination med vårdtagarnas förnamn eller ett smeknamn. Personalen är noga med att hälsa på vårdtagarna de möter. En vanlig hälsningsceremoni kan se ut på följande sätt.

> U: Hej, Inga lilla.
> (Vårdtagaren sträcker fram sin hand för att hälsa och undersköterskan tar hennes hand med båda sina händer samtidigt som vårdtagaren också får en puss i pannan.)

Både hälsningsfrasen i sig och den fysiska beröringen visar en hälsningsceremoni som signalerar värme och kärleksfullhet. Det framstår som att

det är två människor som känner varandra väl som hälsar på varandra. Generellt är hälsningsceremonins akt tätt packad med socialt innehåll och är ett sätt att knyta sociala band vilket också den empiriska berättelsen visar (se Asplund 1987, Meltzer och Musolf 2000). De personliga hälsningarna är ett mycket vanligt inslag i personalens dagliga praktik. I jämförelse med hälsningarna i rättssalen, vilka ofta tenderar att utebli, och därmed blir ett sätt att utöva mikromakt (Asplund 1987) uteblir hälsningarna sällan på äldreboendet. Både uteblivna hälsningar, som i rättssalen, och närvarande och varma hälsningar som på äldreboendet gör något i samspelet mellan människor. Undersköterskornas sätt att hälsa på vårdtagarna kan tolkas som ett sätt att manifestera närhet och omtanke i servicemötet.

De grundläggande principerna om trygghet, respektfullhet, individanpassning och närhet kommer på olika sätt till uttryck i det sätt som personalen talar och hälsar när det möter vårdtagarna.

I avsnittet som följer diskuterar jag undersköterskornas kroppar och kroppsrörelser.

Intimitetens och närhetens kroppsrörelser

Kroppen är generellt ett centralt element i vårdarbete och i synnerhet på ett äldreboende (McDowell 2009). Vårdarbete innebär att vårdtagarens kropp är den omedelbara platsen för arbetet (McDowell 2009:167). Undersköterskorna använder sin kropp för att arbeta på andras kroppar (*body work*). Det kroppsanknutna karaktärsdrag som vårdarbete har särskiljer det från de båda övriga verksamheternas arbete. Kroppen får därför en särskild roll i undersköterskornas praktik. De behöver sin kropp på olika sätt beroende på arbetsuppgiftens karaktär. Arbetet är kroppsligt och fysiskt tungt. Kroppen är ytterst synlig, aktiv och rörlig i arbetet på äldreboendet. Undersköterskorna använder sina kroppar för att diska och torka ting, städa, lyfta, mata samt för att tvätta kläder och kroppar, klappa, krama och pussa andra kroppar. Emellanåt kräver arbetsuppgifterna att de är i fysisk kontakt med vårdtagarnas kroppar. Vid andra tillfällen finns det större frihet för undersköterskornas att välja att röra vid vårdtagarnas kroppar, exempelvis måste de tvätta, byta blöjor och torka vårdtagarnas intima delar medan de själva kan välja att klappa, krama,

smeka eller pussa på vårdtagarna. Watson (1975) betonar att den fysiska beröringen i mötet kan vara av två slag, en instrumentell (känna på pulsen) och en expressiv (kramas). På det studerade äldreboendet förekommer båda dagligen i mötet med vårdtagarna. Den expressiva beröringen blir ett sätt att levandegöra närhet och intimitet.

I beskrivningarna ovan visas flera situationer i vilka undersköterskor kommer nära och rör vid vårdtagarna. De tycks ofta välja att minimera det fysiska avståndet mellan sig själva och vårdtagarna även om arbetsuppgiften i sig inte kräver det. Den fysiska beröringen kompletteras ofta med en verbal praktik som signalerar viss närhet och intimitet. En klapp, en expressiv beröring, på en kind eller en hand kan förstås som ett sätt att bekräfta en relation mellan undersköterskor och vårdtagare (Burnside 1973). Fältmaterialet visar hur undersköterskor i möten med vårdtagare förutom att klappa dem på kinden också lutar sin kropp mot dem och ser dem i ögonen. Generellt signalererar ett sådant kroppsspråk ett intresse för vårdtagaren och blir ett sätt att visa närhet och samhörighet mellan parterna (Mehrabian och Wixen 1981, Caris-Verhallen, Kerkstra och Bensing 1999).

Det är inte tillåtet för en undersköterska att röra vårdtagarna på vilket sätt som helst. Undersköterskorna beskriver och betonar hur de ska anpassa sitt sätt röra vid den enskilde vårdtagaren vid hårborstning, blöjbyten, tvätt eller lyft. Kroppskontakten med vårdtagarna ska vara mjuk, varsam och anpassas individuellt. Flera av vårdtagarnas kroppar är tunna och sköra och både den instrumentella och expressiva beröringen behöver därför vara försiktig. Även om jag inte ser någon tillstymmelse till att personalen är oförsiktig när de rör vid vårdtagarna visar tidigare erfarenheter att det förekommer i vårdverksamheter som äldreboenden. Flera anmälningar till Socialstyrelsen vittnar om missförhållanden generellt på äldreboenden i Sverige (se Socialstyrelsen 2010 – Lex Sarah). Lex Sarah anmälningar indikerar att gamla och sjuka tidvis blir utsatta för både hårdhänt och icke respektfull fysisk beröring.

Arbeten som inkluderar mycket kroppskontakt förknippas vanligtvis med låg status (se McDowell 2009:167-175). Äldreomsorgsarbete har speciellt låg status därför att de kroppar man arbetar med är både gamla och sjuka vilket i västvärlden anses vara frånstötande eller skrämman-

de medan den friska och oförstörda kroppen värderas högt (McDowell 2009:168). Statusen på arbetet avgörs av om man huvudsakligen har till uppgift att kontrollera kroppen (läkare=hög status) eller vårda och sköta om den (äldrevård=låg status) (Wolkowitz 2002:501). Arbetets status sjunker ju större inslag av fysisk beröring, ju längre ner på kundens kropp personalen måste röra och ju mer av det mänskliga avfallet man tvingas handskas med (Wolkowitz 2002).

Att arbeta med kroppens intima delar och att ta hand om det mänskliga avfallet ger vanligen upphov till obehagliga lukter. I forskning om luktens betydelse i sociala interaktioner diskuteras hur lukter är ett socialt medium som fungerar som en social etikett (Low 2006). Beroende på kultur finns dofter som uppfattas som goda, onda, kvinnliga, manliga eller heliga (Low 2006). Vissa lukter är socialt accepterade, och andra är det inte. Det är luktens ursprung som avgör den sociala acceptansen. Vi kan lättare acceptera ost som luktar starkt eller till och med illa medan en liknande doft som kommer från kroppens intima delar eller från varma, svettiga fötter är svårare att socialt godta (Low 2006). Att arbeta med kroppsligt avfall och lukter från detta, vilket ingår i många vårdarbeten, förknippas också vanligen med låg social status (Twigg 2000).

Materialitet på äldreboendet

I de situationer som illustreras ovan visas att flera materiella ting är närvarande och aktiva i servicemöten på äldreboendet. Hur de används och arrangeras spelar roll för hur verksamhetens tjänstelogik kommer till i liv i servicemötet. Tjänstelogikens grundläggande principer om trygghet, respektfullhet, individanpassning och närhet kommer på olika sätt till uttryck i de materiella arrangemangen på äldreboendet.

Spänningar mellan hemmets och institutionens materiella ting

Det finns en intention i verksamheten om att skapa en hemliknande fysisk miljö på äldreboendet, ett hemlikt hem (Paterson 2004). Färgsättning, möblering och andra dekorationer ger intryck av en äldre människas privata bostad. Rummets design utmanas av materialiteter som avslöjar

att vi finns på en vårdinstitution, till exempel rullstolar, liftanordningar, sjukhussängar och matvagnar. Ting som dessa bär på regelverkens tydliga inskriptioner (jfr Latour 1992). Regelverken ställer krav på att materialiteter likt dessa finns och används i arbetet på äldreboendet. De bidrar till att skapa spänningssituationer. Å ena sidan vill verksamheten forma de fysiska utrymmena så att de inger en känsla av ett alldeles vanligt hem för en gammal människa. Å andra sidan är det en offentlig vårdinstitution som ska ge vårdtagarna trygg omvårdnad och vara en god, funktionell och effektiv arbetsmiljö för personalen.

Arbetet kan med hjälp av dessa materialiteter utföras snabbare och säkrare för både personalen och vårdtagarna. Personalens kroppar besparas onödig belastning och risk. En del materiella ting utvidgar den egna kroppens kapacitet genom att de möjliggör viss praktik som i princip vore omöjlig utan dem (se Latour 1998). Med materialiteter som rullstolar kan personalen erbjuda promenader med vårdtagare, matsprutor hjälper personalen att kunna ge vårdtagare den näring de behöver och liftanordningar kan skonsamma lyft både för vårdtagarna och för personalen erbjudas. Tidigare studier visar att design som fokuserar på att skapa en fysisk miljö som strävar efter att undvika risker, och därmed säkerställa vårdtagarnas säkerhet och hälsa, utmanar möjligheten att skapa upplevelser av livskvalitet (Parker, Barnes, McKee, Morgan, Torrington och Tregenza 2004). Det uppstår en spänning mellan den säkra institutionen och en miljö som erbjuder privathet, autenticitet och normalitet (Parker et al. 2004). Den fysiska miljön ses därför som en viktig men tyst partner i omvårdnadsarbetet (Noell 1995).

Ting med närhetsinskriptioner

Ting som dockor eller kramdjur används ofta i möten mellan personal och vårdtagare (Milton och Macphail 1985, Greer et al. 2001). De fyller flera väsentliga roller och funktioner. Generellt är leksaker artefakter som både utgör mänsklig produkter och objektifieringar av mänsklig subjektivitet (Berger och Luckman 1991:50). Tingen tillskrivs en symbolisk signal. En leksakspistol kan tolkas som att det finns en subjektiv intention om våld. Denna blir ett tecken för våld och aggressivitet. Leksaker som de kramdjur och dockor som finns på äldreboendet kan i enligt med detta

resonemang förstås som att det finns en subjektiv intention om omsorg, omtanke och godhet. De blir produkter som kan tolkas som tecken för dessa subjektiva intentioner. På det sätt som de används i servicemöten på äldreboendet signalerar detta att det inte bara är människor som omhändertas utan även icke-människor. Dockor och kramdjur blir inristade med närhetsinskriptioner som bidrar till att levandegöra upplevelsen av närhet. Tidigare vårdstudier visar att de också på ett positivt sätt påverkar vårdtagarnas fysiska och psykiska hälsotillstånd (Milton och Macphail 1985, Greer et al. 2001). Med hjälp av leksakerna kan omtänksamhet om både vårdtagarna och de ting som är viktiga för vårdtagarna synliggöras (Milton och Macphail 1985). Praktiken med leksakerna kan ses som ett sätt att materialisera verksamhetens tjänstelogik.

Sammanfattningsvis blir den materiella hemliknande inramningen och användningen av dockor och kramdjur ett sätt att låta den grundläggande principen om närhet komma till liv. Dock får materialiteternas intention om familjaritet och närhet inte leva ostörd utan blir tidvis störd. Förekomsten av sjukhussängar, matsprutor och rullstolar bråkar med den familjära intentionen och har andra uppgifter som att materialisera rationalitet, trygghet och respekten för varje individuell vårdtagare. Tingens användning i de dagliga sampelssituationerna blir ett sätt att förverkliga verksamhetens grundläggande principer om trygghet, respekt, individanpassning och närhet men också effektivitet och arbetsmiljökrav.

Regelverken i undersköterskornas praktik

Äldreboendets regelverk kontrollerar och påverkar styrningen av den dagliga verksamheten. Övergripande färgar regelverken av sig på personalens praktik vilket redan delvis har visats i de båda tidigare diskussionerna kring vad människor och materialiteter gör. Regelverken kommer också till liv i de dagliga rutinerna, språkbruket och i hur de materiella tingens arrangeras och används.

Flera av regelverken har sitt ursprung i de lagar, föreskrifter eller andra styrdokument som reglerar äldreomsorgsverksamheter. Merparten av det som regelverken föreskriver tar utgångspunkt i beskrivningar av vad som måste eller bör göras och mindre i hur arbetet ska utföras (se Grönroos

tjänsters vad- och hur-dimension 2008:180-186). Kommunens egna tjänstegarantier och Vårdhandboken utgör ett undantag som fokuserar på hur arbetet ska göras. Formuleringarna i dessa styrdokument lämnar större utrymme, jämfört med de formella regelverkens, för personalen att göra egna tolkningar kring hur de på mikronivå ska bemöta vårdtagarna så att förväntningarna kring de grundläggande principerna om respektfullhet, individanpassning och närhet kommer till liv i den dagliga praktiken.

Regelverken tvingar sig på och formar personalens konkreta arbetsuppgifter och rutiner som exempelvis deras specifika utförande, ordning och prioritering. I berättelsen ovan visas hur kraven på dokumentation fragmenterar personalens arbete och tvingar bort dem från vårdtagarna för att journalföra aktiviteter. I flera av omvårdnadssituationerna uppstår det en spänning mellan regelverkens krav och några av verksamhetens grundläggande principer.

Regelverken manifesteras i undersköterskornas rutiner genom deras sätt att rutinmässigt ställa kontrollfrågor och dokumentera i journalsystemet. Dokumentationskraven ger upphov till spänningar i servicemötet. Spänningarna har sin grund i att det finns en inbördes konflikt mellan tjänstelogikens grundläggande principer. Äldreboendets tjänstelogik uttrycker en förväntan om att den dagliga praktiken ska vara präglad av omtanke och närhet samt att omvårdnaden individanpassas. Detta samtidigt som undersköterskorna förväntas uppfylla Hälso- och sjukvårdslagens (HSL, SFS 1982:763) krav på säker och trygg vård. Personalen beskriver en konfliktsituation. De tvingas vanligen prioritera de krav som de formella regelverken ställer. Detta betyder att kontakten med vårdtagare får stå tillbaka till förmån för kravet på dokumentation. Den tid som läggs ner på till exempel journalföring kunde, menar personalen, istället ägnats åt att vara nära vårdtagarna för att kunna tillfredsställa deras behov och önskemål. Det uppstår en konflikt mellan principen om en säker och trygg vård (HSL, SFS 1982:763) och principen om framförallt närhet. En konflikt som blir verklighet och kommer till liv i servicemötet.

Personalen bryter emellertid mot vissa regler eller i alla fall bjuder de dem en del motstånd. Jag visar hur personal emellanåt väljer att prioritera de grundläggande principerna som respekt, individanpassad vård och närhet istället för regelverkets krav. De berättar att om alla regler skulle följas

skulle de negativa konsekvenserna för vårdtagare bli orimliga och verksamhetens effektivitet skulle påverkas negativt (jfr Orr 1996).

Flera av regelverkens krav rör effektivitets- och rationalitetsaspekter. De ekonomiska krav som verksamheten måste uppnå tvingar sig på daglig praktik på flera olika sätt i exempelvis bemanningen, aktivitetserbjudanden samt i arbetsuppgifternas omfattning. Personalen betonar vid flera tillfällen i våra samtal att kraven på ekonomisk effektivitet innebär minskade möjligheter till närhet, respektfullhet och individanpassning. En del av de effektivitetskrav personalen måste leva upp till, menar de, är oförenliga med principerna om närhet och individanpassade tjänsteprocesser. Detta är något också tidigare studier av äldreomsorgsverksamheter visat (se Rämö och Skålén 2006). I studien visas att det närmast är omöjligt för personal att förena krav på ökad effektivitet, det så kallade fart/snabbhetsparadigmet, med det närhetsparadigm som verksamheten har sin grund i (Rämö och Skålén 2006). Undersköterskorna väljer därför i flera situationer att bryta mot regelverken för att respektera och säkerställa att vårdtagarnas behov av närhet och individanpassning tillgodoses.

Det ovan beskrivna kan ses som klassisk konflikt mellan servicekvalitet och effektivitet eller kvantitet – en konflikt som ofta diskuteras i kritisk forskning om servicearbete men mindre i service managementforskning (se Korczynski 2002, 2009). Generellt får frontpersonal i tjänsteverksamheter vanligen hantera de spänningar som uppstår på grund av denna konflikt (Korczynski 2002). Vårdpersonal tvingas vanligen att förhandla mellan vårdandets etik och ekonomisk rationalitet (McDowell 2009:175). De förväntas visa tillgivenhet och kärlek samtidigt som de som avlönad arbetskraft förväntas vara effektiva (McDowell 2009:175). Tidigare studier visar att vårdpersonal löper en risk att bli fångar i den kärleksfulla etiken därför att det tenderar att finnas, både i praktik och i forskning, altruistiska idéer om vårdarbetets karaktär (Folbre och Nelson 2000). Idéer likt dessa speglas också i äldreboendens tjänstelogik. Även om en stor del av undersköterskornas praktik färgas av altruism utmanar kraven på intern effektivitet personalen i deras ambitioner att levandegöra tjänstelogiken.

Här avslutar jag den empiriska beskrivningen och analysen av praktik på ett äldreboende. I kapitlet som följer beskriver jag servicemöten och praktik på ett hotell.

Kapitel 6

Servicemötets praktik på hotell

I kapitlet möter vi aktörer i en kommersiell hotellverksamhet. Huvudsakligen är det frågor om vad hotellreceptionister, materialiteter och regelverk gör som ligger till grund för illustrationen av och berättelsen om praktik på ett hotell. Inledningsvis ges en kortare beskrivning av syften och riktlinjer på ett hotell. Därefter redogör jag för de grundläggande principer som formar verksamhetens tjänstelogik. Sedan följer en beskrivning om hotellreceptionisters servicemötespraktik. Slutligen ges en sammanfattande analys som tar utgångspunkt i fältarbetets grundläggande frågor om vad och hur människor, materialiteter och regelverk gör i servicemöten på ett hotell.

Syfte och riktlinjer på hotell

Hotellverksamhetens regelverk och formella riktlinjer kan företrädesvis relateras till områden som rör ekonomi, brand, säkerhet och alkohol- och livsmedelshantering. Regelverken formar flera av de rutiner som förekommer i hotellreceptionen, till exempel kassahantering, fakturering, brandutrymning, servering och försäljning av mat och alkohol. Förutom

de formella regelverken har hotell ofta också mer informella riktlinjer redovisade i olika policydokument. Dessa innehåller hotellverksamhetens uttalade mål, vision och mission. De formella regelverken respektive policydokumenten utgör myndigheters, ledningens eller ägares krav eller förväntningar på verksamheten.

Generellt är målet för kommersiella hotellverksamheter att generera högre intäkter än kostnader över tiden. Den studerade hotellverksamheten formulerar sin affärsidé och sitt kommersiella mål på följande sätt:

> XX:s affärsidé är att bedriva integrerad hotellverksamhet, där avkastningen på investerat material ska maximeras.

Verksamheten ska drivas på affärsmässiga grunder och förväntas generera maximal avkastning på det material[13] ägarna investerat. Utöver detta finns dessutom en tydligt formulerad vision och mission. I organisations- och managementforskning används begreppet *mission statement* som ett samlande namn för dessa informella riktlinjer. De beskriver den enskilda verksamhetens väsentliga uppgift eller dess *raison d´être* och förväntas vägleda det dagliga arbetet (Blair-Loy et al. 2011). De utgör ett värdefullt verktyg i verksamhetens interna och externa kommunikation, i ledningens arbete och för den strategiska planeringen (Blair-Loy et al. 2011). På det studerade hotellet utgör visionen, missionen och varumärkets positionering verksamhetens *mission statements.* Dessa förmedlas internt i utbildningsmaterial, externt på hotellkedjans hemsida och förväntas spela roll för att kunna styra och motivera personalens prestationer (jfr Blair-Loy et al. 2011). Verksamhetens vision lyder:

> Vi ska vara skapande, stolta och passionerade människor som frigör energi för att vi kan, törs och vill bjuda på oss själva.

Visionen beskriver ledningens syn på hur hotellets personal ska tänka, känna och vara i sitt dagliga arbete. Den har ett tydligt fokus på tjänsteprocessens funktionella kvalitet, dvs. hur tjänsten produceras och erhålls i tjänsters samtidiga produktions- och konsumtionsprocess (Grönroos 2008:82).

13 Synonymt med kapital. Fortsättningsvis används begreppet kapital.

I verksamhetens mission och varumärkes positionering tydliggör man de förväntningar ledningen har på personalens agerande i möten med hotellgäster:

> Genom entusiasm, personlig omvårdnad och en stark gemensam identitet, ger vi våra gäster en bättre vardag och lust att besöka oss igen och igen.
>
> Vi ska vara kända för att tillhandahålla utomordentlig service för att vår personal verkligen ger av sig själva. Vi ska associeras med engagemang, glädje och mångfald, och vi ska ge en upplevd kvalitet som är fräsch och individfokuserad. Vi ska skapa lojalitet genom att visa omtanke för gästen.

I dessa citat illustreras hur hotellets personal ska bemöta hotellgäster. Personalen ska vara individfokuserade, visa glädje, entusiasm och engagemang vilket förväntas skapa lojala hotellgäster.

Hotellreceptionisterna berättar om sin syn på verksamhetens huvudsakliga syfte och vad som är den viktigaste uppgiften för hotellet.

> Vi ser till att dom får nånstans att sova mot betalning.
>
> Det viktigaste är ju att få hit gästerna.

De poängterar att det framförallt handlar om att erbjuda övernattning mot ekonomisk ersättning och att locka gäster till hotellet. Det är en kommersiell verksamhet som behöver sälja och marknadsföra hotellet. Förutom verksamhetens kommersiella uppgift poängterar de också att det är viktigt att skapa servicekvalitet i tjänsteleveransen. Receptionisterna beskriver detta på följande sätt:

> Det ju servicen att få en gäst att känna sig välkommen för det är ändå där en gäst ska bo för natten.
>
> Att gästen går härifrån glad och nöjd med ett positivt intryck av hotellet och längtar tillbaka.

Hotellpersonalen beskriver en medvetenhet om att både kunna förstå kundens situation och sin egen roll för att skapa kundtillfredsställelse. Deras beskrivningar har likheter med hur man i service management-diskursen vanligen beskriver de förväntningar som personal, subjekten, i serviceverksamheter ska leva upp till (Skålén, Fellesson och Fougère 2006:286). Subjekten förväntas dels kunna sätta sig in i kunders situation, dels samtidigt se sin egen roll som producent av hög tjänstekvalitet i samspelet med kunden (Skålén et al. 2006). Detta är något som kommer till uttryck i citaten ovan.

Både mål-, visions- och missionsdokument samt personalens beskrivningar tydliggör att hotellverksamhetens syften och mål involverar två dimensioner – effektivitet och kvalitet. Korczynski (2002:65) använder begreppen effektivitets- respektive servicelogik för att beskriva de båda dimensionerna. Grönroos (2008:203) använder begreppen intern respektive extern effektivitet för att beskriva effektivitetsbegreppets två dimensioner. Den interna effektiviteten syftar på en effektiv användning av resurser medan den externa effektiviteten syftar på kundupplevd tjänstekvalitet. Effektivitetslogiken fokuserar på verksamheters krav på rationalitet och effektivitet. I en kommersiell hotellverksamhet som den studerade kommer effektivitetslogiken till uttryck i formuleringen av affärsidé och mål om att avkastningen på investerat kapital ska maximeras. Servicelogiken är relaterad till verksamhetens produktion av servicekvalitet. Hotellverksamhetens fokus på kundorientering kommer till uttryck både i policydokument och i personalens berättelser, se ovan. Dessa beskriver hur personalen i servicemöten förväntas visa engagemang, entusiasm, passion och ge individfokuserad service.

Precis som i de båda andra verksamheterna finns det också formella regelverk som styr och kontrollerar en hotellverksamhet. Dessa är av en annan karaktär än de som gäller för tingsrätten och äldreboendet. De centrala lagar som reglerar en hotellverksamhet är exempelvis aktiebolagslagen (SFS 2005:551), livsmedelslagen (SFS 2006:804), alkohollagen (SFS 2010:1622), regelverk kring brandskydd (SFS 2003:778 Lagen om skydd mot olyckor) samt redovisningslagar (t.ex. bokföringslagen SFS 1999:1078, årsredovisningslagen SFS 1995:1554). I de båda sistnämnda regleras på vilket sätt verksamhetens ekonomiska transaktioner ska re-

dovisas och bokföras. De olika lagarna fokuserar som namnen antyder på olika aspekter i en hotellverksamhet. I hotellreceptionisternas dagliga praktik blir det framförallt regelverk som berör redovisning och bokföring som framträder och gör sig mest synliga, vilket jag visar i de beskrivningar som följer.

Sammanfattningsvis visar hotellverksamhetens olika styrdokument, regelverk och personalens beskrivningar av verksamhetens syfte (se ovan) att de grundläggande principer som formar hotellverksamhetens tjänstelogik är effektivitet, engagemang och individfokuserad service. Personalens arbete ska således kännetecknas av effektivitet och att ge engagerad och individfokuserad service. Effektivitet syftar här på den interna effektiviteten som traditionellt brukar kallas produktivitet (Grönroos 2008:203). Begreppet engagerad används som ett samlande namn för ord som glädje, passion och entusiasm som dels återfinns i receptionisternas beskrivningar, dels i de utdrag från policydokument som visas ovan. Valet av begreppet individfokuserad service sammanfattar uttryck som ”personlig omvårdnad” och ”omtanke” om varje enskild gäst som förekommer i policydokument och i receptionisternas beskrivningar.

Med detta som utgångspunkt inleds i nästa avsnitt berättelsen om servicemöten i en hotellreception.

Servicemöten i en hotellreception

Beskrivningen som följer fokuserar på hur materiella ting och teknik arrangeras och används, hur olika rutiner och procedurer framträder i servicemötet samt hur receptionspersonal använder språk, hälsningar, tilltal och kroppen i servicemöten.

Hotellets materiella rum

Hotell kan generellt förstås vara ett icke hemliknande hem i betydelsen att det har till uppgift att utgöra ett tillfälligt hem för människor att övernatta på när de inte kan komma till sitt eget privata hem (Paterson 2004). Detta kan jämföras med äldreboendet som har till uppgift att vara ett hemlikande hem (Paterson 2004).

Hotellfastigheten och ger inget direkt intryck av att vilja efterlikna ett privat hem. Entrén utgörs av en bred och hög glasvägg som i det ögonblick människor kommer nära den transformeras och blir till en dörr. Det är en vägg med hål i, ett tekniskt mirakel som Latour (1992:227) ser det. En dörrautomatik som får uttrycket ”Sesam öppna dig” hämtat från sagornas värld att bli verklighet. Det sker ett välfungerande samspel mellan människor och teknik i hotellentrén. Människorna ansvarar för att placera sina kroppar framför glassväggen medan tekniken ansvarar för att öppna dörren (Latour 1992:229-234). Det materiella arrangemanget med de automatiska glasdörrarna erbjuder hotellets besökare ett lättillgängligt inträde till hotellet så länge varje aktör sköter sin del av ansvaret och ingen aktör agerar oansvarigt och inte gör sin del.

Innanför entrédörrarna öppnar ett stort torg upp sig med en imponerande takhöjd. Jag kommer in i ett spektakulärt och futuristiskt rum med flera meter upp till tak. Väggar och tak helt i glas ger rummet både ljus och rymd. Gränserna mellan ute och inne blir delvis upplösta då inglasningen ger en känsla av att vara inomhus samtidigt som man är i kontakt med världen utanför. Lobbyn är rikt dekorerad med stora blomkrukor, moderna golvarmaturer och flera sittgrupper är utplacerade i rummet. Det är ett utrymme eller en arena för flera olika aktiviteter. Människor – kända eller okända för varandra – möts, passerar förbi, vilar, arbetar eller umgås på denna plats. Den moderna och trendiga designen i lobbyn bär på flera spår av verksamhetens varumärkesintentioner (jfr Strannegård 2009). Den förväntas ge intryck av att vara lätt, stilren och urban. De öppna ytorna, takhöjden och den väl synliga receptionsdisken signalerar ett slags öppenhet och lättillgänglighet. En hotellobby kan generellt ses som ett utrymme mellan det publika och det privata (hotellrummet) (Paterson 2004). Det är här hotellets gäster stannar till eller passerar förbi innan de träder in i sin privata sfär, här hotellrummet. Det blir hotellgästens privata endast under den tid man bor och betalar för sitt rum.

Receptionsdisken finns placerad centralt i lobbyn och är lätt att se. Den utgör platsen där hotellgäster förhandlar om sin förflyttning från det publika rummet till det privata hotellrummet (Paterson 2004). Receptionisterna arbetar väl synliga för alla som rör sig i lobbyn. De har i princip inga avskilda utrymmen dit de kan gå under arbetsdagen. De

behöver finnas i receptionen för att vara tillgängliga för hotellets gäster och för att övervaka det som sker där. Hotellgäster finner enkelt sin väg fram till disken för att få hjälp med sin hotellvistelse.

På receptionsdisken finns datorskärmar, telefoner, headset, kreditkortsterminaler och diverse pappersdokument. Det pågår flera aktiviteter vid receptionsdisken: människor samtalar, arbetar i datorer, talar i telefon och läser i eller på något annat sätt hanterar pappersdokument. För receptionisterna utgör utrymmet bakom receptionsdisken deras arbetsplats. En av dem beskriver receptionsdisken på följande sätt:

> Den är ju lite för låg för att man ska stå där i åtta timmar. Speciellt om man är lång. Den är inte optimal. Dom (arkitekterna) vill ju att det ska vara liksom helt clean. Gärna inga datorer alls. Eller telefoner eller nåt. Men det är nog mycket för att man vill ta bort den där gränsen. Tror jag.

Den låga receptionsdisken tycks vålla en del problem för receptionisterna som att den inte är ergonomiskt optimal och att nödvändiga arbetsredskap helst inte ska vara där eller i alla fall inte synas. Hotellreceptionisten i citatet ovan beskriver hur gränsen mellan gäster och receptionister inte ska störas av materiella ting som datorer och telefoner. Den låga, väl synliga och öppna receptionsdisken underlättar för kontaktskapande mellan receptionister och hotellgäster. Även om hotellets receptionsdisk underlättar för kontakt utgör den också en viktig fysisk gräns mellan receptionister och hotellgäster.

Receptionen som plats har, till skillnad från de båda andra verksamheterna, en ytterst central roll och funktion på ett hotell. Den utgör platsen för merparten av de många servicemöten som sker på ett hotell samt för andra arbetsuppgifter av mer administrativ karaktär. En receptionist menar att: ”Receptionen är en sambandscentral för hela hotellet, det är navet i ett hotell.”

Rutiner som in- och utcheckningar

Hotellgäster[14] använder receptionen för att få hjälp med sin vistelse på hotellet vanligen för att checka in eller ut, ställa frågor eller köpa något i baren. Hotellreceptionisten möter gäster med en kort ögonkontakt, ibland också med ett leende, samtidigt som man hälsar med någon vardaglig hälsningsfras såsom ”hej”, ”hejsan”, ”god morgon” och eller ”god kväll”, vanliga i både privata och offentliga sammanhang. Hälsningarna på ett hotell är många och standardiserade (Leidner 1993). Det förekommer vanligen inga direkt personliga hälsningar som att man hälsar på gästerna med namn eller ett handslag. Det är en standardiserad och kort hälsningsprocedur.

Efter den korta standardiserade och informella hälsningen riktar receptionisterna sin uppmärksamhet mot datorskärmen och där tar ett intensivt arbete vid. De skriver, söker, läser information för att då och då kort ta kontakt med gästen för att till exempel ställa någon kompletterande fråga. Alltmedan receptionisten arbetar i datorn står gästen kvar med sin blick fäst på henne/honom som om de vore beredda på ytterligare kontakt. Nedan beskrivs hur en vanlig incheckningsprocedur kan se ut.

> Receptionist (R): Hej!
> Hotellgäst (G): Arne Nilsson.
> R: (Börjar arbeta med datorn, söker gästen i bokningssystemet.)
> R: Välkommen! (Ger gästen en kort blick.)
> G: Tack!
> R: Då var det Arne Nilsson, en natt och en person. (Blicken till stor del fäst på datorskärmen.)
> R: Ska du betala med det kreditkort som finns inlagt? (Kort ögonkontakt med gästen.)
> G: Ja. (Gästen tar fram sitt kreditkort.)
> (Receptionistens blick är fäst på datorskärmen.)
> (Gästen stoppar ner kreditkortet i kortterminalen.)

14 Det bör poängteras att observationerna är genomförda på ett hotell där merparten av hotellgästerna är affärsresenärer. Procedurerna skulle sannolikt kunna se annorlunda ut om hotellet varit ett typiskt semesterhotell med turister och barnfamiljer som huvudsakliga gäster.

(Receptionistens blick är fäst på datorskärmen, receptionisten hanterar ett kvittodokument.)
R: Då ska du få skriva under kvittot. (Kort ögonkontakt med hotellgästen.)
(Gästen signerar kvittot.)
R: Då får du rum 363. (Nyckelkortet kodas, läggs i en pappersficka och överlämnas till gästen.)
R: Frukost serveras 6.30–9.30 och frukostmatsalen ligger där. (Receptionisten visar riktningen med sin hand.)
R: Ditt rum ligger i den riktningen på andra våningen. (Receptionisten pekar.)
G: Tack.
R: Ha en trevlig kväll! (Säger några receptionister och andra inte.)
G: Tackar.

Eller en annan procedur

G: Checka in?
R: Hej!
G: Hejsan!
(Receptionistens händer vilar på tangentbordet och blicken är fokuserad på datorskärmen.)
R: Ditt namn?
(Receptionistens blick fortsatt fäst på datorskärmen och händerna på tangentbordet.)
G: Sven Pettersson.
R: Faktab AB stämmer det? (Receptionisten kontrollerar gästens fakturaadress.)
G: Ja.
(Receptionisten tar fram och kodar ett nyckelkort, ger det till gästen.)
R: Rum 483.
G: OK.
(Receptionisten pekar ut riktningen till rummet.)

Incheckningsrutiner likt de ovan beskrivna upprepas ständigt på likande sätt. De innehåller vanligen ytterst korta dialoger och pågår under 30–60 sekunder. Receptionisterna ställer en kort och enkel fråga till gästerna

som vanligtvis svarar lika kortfattat. Under den korta proceduren är receptionisternas blick mestadels fäst på datorskärmen och händerna rör sig ivrigt över tangentbordet. Om händerna lämnar tangentbordet är det oftast för att hantera något materiellt ting som ett kreditkort, medlemskort eller pappersdokument. Vid vissa tillfällen väljer receptionisterna efter det att procedurerna är avklarade att småprata med hotellgästen om deras hotellvistelse. Samtalen kan då handla om att ge restaurangtips, vägbeskrivningar, informera om tidtabeller eller om hotellets faciliteter. Det sker inte så ofta, utan gästen försvinner vanligen bort från receptionsdisken efter avslutad procedur.

Rutinerna vid utcheckningarna är vanligen ännu kortare än vid incheckningarna. Vid upprepade tillfällen noterar jag hur gäster genom att hålla nyckelkortet framsträckt mot receptionisterna signalerar att de vill checka ut. En signal som receptionisterna verkar förstå genom att de snabbt och vant tar nyckelkortet och påbörjar proceduren med utcheckningen. I följande situation ger de båda aktörerna intryck av att smidigt och oproblematiskt samspela:

> (Gästen kommer med sitt nyckelkort framsträckt mot receptionisten.)
> R: Vilket rumsnummer? (Receptionistens blick är fäst på datorskärmen och händerna på tangentbordet.)
> G: 233.
> R: Där var allt klart med betalning.
> G: OK.
> R: Tack så mycket. (Ibland åtföljt av ”Ha en bra dag!”)
> G: Tack.

Andra utcheckningssituationer innehåller en dialog med andra frågor som rör betalningen av hotellvistelsen:

> R: Ska vi debitera det kreditkort som finns inlagt?
> G: Ja.
> R: Då ska du få signera ditt kvitto här.

Eller

R: Stämmer denna fakturaadress? Ireco AB, Rönnvägen 3, Lysekil.
G: Den stämmer.
R: Bra, då skickar vi fakturan dit. Är det Elisabeth Andersson som ska stå som kontaktperson?
G: Ja.
R: Tack, då var allt klart med betalningen.

De rutinmässiga procedurerna visar hur receptionisterna på olika sätt bekräftar, kontrollerar och säkerställer betalningen. Kvitton ska signeras, kreditkort kontrolleras, korrekta fakturauppgifter ska säkerställas för att avslutningsvis kunna bekräfta att betalningen är klar.

Hotellreceptionisternas verbala och icke-verbala språk

Receptionisternas språkbruk har en informell och vardaglig karaktär utan att vara direkt personligt. Det är ett okomplicerat språk med enkla och lättförståeliga ord och uttryck. Deras språk är en mix av både informellt och formellt – informellt i betydelsen enkelt och vanligt utan att vara privat eller personligt och formellt i betydelsen att det ger intryck av att vara korrekt, professionellt och affärsmässigt. Receptionisterna beskriver sitt språkbruk på följande sätt:

> Ja, man måste ju försöka vara professionell i sitt språk. Man ska tänka på vad man säger, man får ju inte stå och svära. Eller man måste ju ha en proper svenska, propert språk.

> Att man ändå inte använder ord som man använder utanför jobbet. Att man inte säger att det är skitbra. Man säger att det är jättebra istället. Fast man brukar använda det andra ordet.

Citatet antyder att språkbruket ska vara vårdat och korrekt. Receptionisterna berättar att samtalen med hotellgäster inte bör ha en alltför privat karaktär. En receptionist säger:

> Man ska ju inte prata om personliga grejer ju. Man ska aldrig prata om vad kan man säga typ sport. Nu hejar jag på Malmö och nu hejar du på Göteborg till exempel. Man får ju aldrig prata så med en gäst.

Receptionisten ger i citatet intryck av att beskriva att det finns en distinktion mellan ett professionellt och personligt/privat sätt att samtala med hotellets gäster. Genom att lämna privata eller personliga åsikter utanför samtalen kan de åstadkomma en känsla av korrekt närhet till gästen.

Receptionisternas icke-verbala språk, kroppsspråket, är väl synligt för alla i receptionen som ett resultat av receptionsdiskens öppenhet. De har inga direkta möjligheter att försvinna ur gästernas blickfång i receptionen. Receptionisterna sänder med sina kroppsrörelser ständigt icke-verbala symboliskt laddade signaler till hotellgästerna på andra sidan disken (jfr Echeverri 2000, Sundaram och Webster 2000, Moore 2008). I våra samtal beskriver två receptionister hur de vill att deras kroppsliga praktik ska gestaltas i samspelen med hotellets gäster:

> Det viktigaste är att man alltid ska alltså du ska alltid visa dig glad utåt. Du får absolut inte glömma att för det är det första intrycket /…/.
>
> Du ska le med dina ögon.

De berättar hur viktigt det är att med hjälp av olika kommunikationsverktyg som blickar och ansiktsmimik ge intryck av glädje. Receptionisterna återkommer vid flera tillfällen i våra samtal till hur centralt det är att visa upp en positiv och engagerad kropp som ett sätt att visa sin tjänstvillighet. De tycks förenas i en gemensam idé om hur kroppen ska presenteras i möten med hotellets gäster. Receptionisternas beskrivningar har stora likheter med de som återges i verksamhetens vision och mission om att personalen förväntas visa passion och engagemang i möten med hotellets gäster.

Förutom att kroppen ska kommunicera glädje och engagemang berättar receptionisterna om ytterligare förväntningar. En av receptionisterna säger:

> Man ska stå snyggt och prydligt. Vi står väldigt mycket, vi står hela tiden i receptionen. Det glömmer man bort ibland när man stått ganska länge att man säckar ihop sig lite och så. Utan man måste tänka på att man kanske ska sträcka lite på sig då och då.

Flera andra receptionister diskuterar också hur det rätta kroppsspråket ska vara genom att ta utgångspunkt i och beskriva det som de tycks mena är det inkorrekta, till exempel att man inte ska se sur, hängig eller säckig ut. Det blir ett sätt att förtydliga vad som är accepterat och korrekt.

Receptionisternas respektive hotellgästernas kroppar kommer sällan eller aldrig så nära att de fysiskt rör vid varandra. De hälsar inte med handslag eller någon annan hälsningsgest som innebär fysisk kontakt. Receptionisterna ger inte som på äldreboendet någon hotellgäst en klapp på handen eller kinden som en del i deras hälsningsceremonier. Det skulle kännas märkligt berättar en av receptionisterna:

> Alltså jag hade ju inte haft någonting emot att ta i hand liksom. Men man har den där disken emellan sig som stoppar det. Jag tror inte gästen förväntar sig det heller. Det skulle nog kännas lite konstigt.

Receptionisternas kroppar förväntas inte komma fysiskt nära gästernas kroppar och därmed blir receptionsdisken en effektiv skiljelinje mellan kroppar, receptionistens och hotellgästens – en skiljelinje som också har sociala dimensioner genom att den tycks ge receptionisten en känsla av det blir socialt korrekt av att vara en bit ifrån varandra.

Förutom sina kroppsrörelser använder receptionisterna också sin röst och sitt tonfall för att signalera engagemang som glädje, vänlighet eller tjänstvillighet. En receptionist beskriver nedan ett slags idealisk hotellröst:

> Ja, det får vara en mjuk och soft röst men absolut inte porrig. Nämen gud, hur ska man beskriva det. Nämen glad och trevlig röst.

Receptionisten berättar hur rösten ska vara och vill förtydliga att denna inte får uppfattas som alltför personlig och intim. Flera av receptionisterna berättar återkommande om att deras röst ska låta glad, inte stressad och alltför lättsam.

Förutom de konkreta kroppsrörelserna och tonfallet är blicken och ögonkontakten ytterligare en betydelsefull ingrediens som receptionisterna lyfter fram i sina beskrivningar av hur de använder sin kropp i servicemötet.

> Titta gästen i ögonen. Det är viktigt. Fokusera på gästen när du pratar med gästen. Inte hålla på med nånting annat.

Receptionisterna poängterar hur viktig deras blick är som ett sätt att visa intresse för och bekräfta gästen. Under procedurer som in- respektive utcheckning har de liten ögonkontakt med gästen och när den sker är den ytterst kort. Receptionisterna växlar mellan att se på hotellgästen och i datorn eller något pappersdokument. De berättar hur de brottas med att samtidigt ha kontakt med gästen och sköta de administrativa uppgifter som verksamheten ålagt dem att göra. En receptionist beskriver dilemmat på följande sätt:

> Vi har ju blivit tillsagda att vi ska ju lägga gästen i fokus, när vi har möten och sånt. Vi hade ju det senast igår. För att vi pratade om att det var speciellt så mycket att göra runtomkring att man liksom emellanåt kan känna sig lite ofokuserad. Och det är det vi vill ändra på att vi vill lägga mer fokus på gästen ju. Men sen är det ju så att vi kan ju inte ändra på hur vi har det i receptionen. Vi har ju baren, vi har mailen, vi har allt det fortfarande. Men då kan jag tycka att man kunde ha varit mer bemannat. För då hade man verkligen hunnit med allt. Då hade man känt att wow jag gör ett dj-a bra jobb. Man hade hunnit och kunnat lägga ner mycket mer tid, göra det här lilla extra för gästen.

Det tycks uppstå en spänning mellan att samtidigt vara engagerad i kontakten (blick och kropp) med gästen och att vara fokuserad på att sköta andra administrativa uppgifter.

Andra rutiner i en hotellreception

I hotellreceptionen sker många servicemöten med kort varaktighet. Deras karaktärsdrag ger intryck av att vara standardiserade, vilket är vanligt inte enbart på hotell utan också i många andra tjänsteverksamheter (Leidner 1993, Ritzer 1996). De vanliga procedurerna som in- och utcheckningar upprepas på ett standardiserat sätt – en ständig reproduktion (se ovan). Två av receptionisterna berättar om servicemötets standardisering på följande sätt:

> Men det är ju lite fabrik för det är ju check-in, check-ut och sen nästa gäst check-in, check-ut och så är det lite frågor där emellan.
>
> Ibland känns det som att man är en robot just.

I citatet beskriver receptionisterna sin rutinmässiga praktik genom att använda uttryck som att deras arbete liknar standardiserat fabriksarbete eller att de kan känna sig som robotar. Servicemöten reproduceras på ett likartat sätt och det tycks inte ha någon direkt betydelse vilka individer som möts.

I receptionisternas arbete ingår också att sköta andra rutiner av mer administrativ karaktär. Dessa rutiner orsakar emellanåt viss problematik för receptionisterna. Det uppstår spänningar genom att receptionisterna emellanåt tvingas att välja mellan rutiner inriktade på att öka kundernas upplevelser av servicekvalitet och rutiner fokuserade på ökad rationalisering. En receptionist beskriver detta i följande citat:

> Men så då har jag själv valt också att det är gästen som ska gå först. Det ska vara snyggt i lobbyn det ska vara välkomnande liksom. Det är det viktigaste för mig. Och sen har jag gjort en prioriteringslista där jaha det här väljer jag bort först. /…/. Det finns nåt man ska kolla vissa små administrativa grejer som jag inte gör när jag inte hinner med helt enkelt.

Receptionisten väljer bort icke kundfokuserade (rationalitet/kvantitet) rutiner till förmån för att hjälpa och vara i kontakt med hotellgästen (servicekvalitet). Hotellreceptionisten ovan beskriver hur hon gör visst motstånd mot verksamhetens krav på effektivitet genom att omprioritera sina arbetsuppgifter. Principen om effektivitet får stå tillbaka till förmån för principen om att fokusera på den individuella kunden.

Receptionistkroppen och materiella ting

Receptionisterna är i princip i ständig fysisk kontakt med någon materialitet i servicemötet. Deras händer ligger på datorns tangentbord, de håller i telefonlurar, de förflyttar pappersdokument och tar emot kreditkort, nyckelkort och kontanta pengar och på deras huvud har de ett

headset på sig. De utövar sitt arbete på en liten fysisk yta och är i ständig kontakt med materiella ting som de på olika sätt hanterar. Det empiriska materialet visar återkommande hur receptionisterna samtidigt försöker sköta arrangemangen av de materiella tingen och vara i kontakt med hotellgästen. Ett affärshotell av denna storlek med målsättningen att maximera lönsamheten och vara ett modernt hotell förutsätter att personalen använder materiella ting och arrangemang som teknologi för att på ett effektivt sätt kunna utföra de grundläggande arbetsuppgifterna som att checka in respektive ut, betala och göra bokningar.

För att kunna hantera datorer, tangentbord, kreditkort, nyckelkort, medlemskort, pengar, pappersdokument eller skrivare visar fältmaterialet receptionisternas svårigheter att med kropp och blick vara i kontakt med hotellgästerna. Två receptionister beskriver problematiken på följande sätt:

> /---/ om man endast hade stått i receptionen och gjort själva receptionen eller varit själva receptionisten. Bara liksom gästbemötandet. För har man endast det som uppgift så kan man lägga mer fokus och energi på gästen. Än att man har allt det här andra runtomkring att detta måste göras och detta måste göras och springa fram och tillbaka.
>
> Men det känner jag själv är en konflikt när jag har mycket att göra. Därför att jag har skärmen här, när jag ska checka in då måste jag se vad jag gör, samtidigt ska jag hälsa välkommen. Och det är svårt.

Receptionisternas fokusering på datorn utmanar deras ambitioner att samtidigt också visa gästen uppmärksamhet och engagemang i servicemötet. De materiella tingen i receptionen är flera (se ovan), och de har olika betydelse i servicemötet. Flera ting och tekniska arrangemang är av central betydelse för möjligheten att kunna kontrollera och styra hotellverksamheten som datorer, kreditkortsterminaler och pappersdokument. Andra ting som blomvaser och informationsbroschyrer på receptionsdisken tilldelas andra funktioner eller uppgifter som till exempel att skapa en stämning eller marknadsföra hotellets intentioner som ett trendigt och urbant hotell.

Datorerna utgör en central resurs för kontroll och information. I datorn finns viktig och många gånger nödvändig information om hotellgäster som deras namn, adressuppgifter, företag, ankomst, avresa, betalningsinformation och eventuella önskemål från gästerna. Två receptionister säger följande om betydelsen av datorn:

> Sen är det ju så att allting som styrs i huset finns i datorn. Så det är klart att man tittar i datorn.

> Det är ju en säkerhet. Det är ju där allting finns.

Datorn blir en trygghet som ger receptionisterna möjlighet att skapa kontroll. En kontroll som ofta handlar om att säkerställa beläggning, intäkter och inbetalningar. Generellt är en hotellverksamhet idag helt beroende av teknik och teknologi som delegerats en stor del av ansvaret för flera av arbetsuppgifterna på ett hotell (jfr Latour 1992:229-234). Om tekniken inte sköter sin del av ansvaret vid exempelvis en incheckning blir det svårt att på ett bra och effektivt sätt sköta hotellets drift. En receptionist berättar:

> Vi är väldigt sårbara om våra datorer inte fungerar. Allt blir komplicerat och mycket långsamt.

Hotellverksamhetens ökade grad av teknifiering förverkligar både kravet på effektivitet och servicekvalitet i receptionsarbetet. Det finns flera andra materiella arrangemang förutom datorerna som är aktiva både som effektivitets- och serviceaktörer i receptionisternas praktik, exempelvis de kodade nyckelkorten, självbetjänande in- och utcheckningssystem, kodade lås i hissar och på hotellrumsdörrar, datoriserade telefonväxlar, headset samt kreditkortsterminaler. Både tjänsteleveransens effektivitet och servicekvalitetet riskerar att bli lidande om någon störning uppstår i dessa materiella arrangemang. Störningar kan innebära svårigheter att kunna erbjuda gästen tillgång till sitt hotellrum, sköta betalningar och klargöra hotellrummens tillgänglighet.

Pappersdokument är ytterligare materiella ting som är framträdande och aktiva och som får inflytande på samspelet mellan receptionister och

hotellgäster. I merparten av de servicemöten som äger rum i receptionen finns pappersdokument närvarande som en aktiv part. Receptionisterna läser, sorterar, skriver ut, skriver på och förflyttar dem mellan olika platser eller människor. Flera av pappersdokumenten fyller funktionen som kontroll- och/eller styrinstrument för att säkerställa dagliga rutiners efterlevnad, betalningar, optimering av beläggningen eller att kunders önskemål tillfredsställs. Pappersdokumenten både kontrolleras av och kontrollerar personalen. Följande citat utgör exempel på hur personal kontrollerar sin och andras praktik:

> Har du kollat activity list?
> Är kassan avstämd? Har du signerat listan för kassaavstämning?
> Har du skrivit ut statement-listan?
> Är checklistan kollad och ifylld?

Pappersdokumentens innehåll ger personalen information som de poängterar är central för att få verksamheten att fungera effektivt. De fyller likartade funktioner på hotellet som i tingsrätten och på äldreboendet där de också är centrala för kontroll och styrning av verksamheten. De materiella tingens användning färgar av sig på receptionisters kroppsrörelser, ögonkontakt och språkbruk.

Ytterligare en materialitet av betydelse i servicemötet är receptionisternas uniformsliknande klädsel. Receptionisterna är klädda i en för hotellbranschen relativt otraditionella klädsel som jeans, gymnastikskor och t-shirt. På t-shirten finns en text som beskriver att personalen är handlingsorienterad och enkla att samarbeta med. Två av receptionisterna diskuterar sin klädsel på följande sätt:

> Vi är ju lite mer vad ska man säga coola än strikta. Mer avslappnat.

> Det är viktigt att den ska se lite modern och avslappnad ut. Det ligger i linje med varumärket och vår image.

Generellt bär hotellreceptionister ofta strikta kostymliknande uniformer. Personalens klädsel utgör generellt en materialitet som kan sända symboliskt laddade signaler om verksamhetens intentioner kring image, identi-

tet eller varumärke (se Solomon 1985, Petersson 2003, Pettinger 2004). Det studerade hotellet utnyttjar dessa möjligheter i valet av receptionisternas klädsel. Klädseln förväntas skapa upplevelser om att verksamheten är modern och nyskapande. Receptionisterna fortsätter att diskutera hotellets val av klädsel:

> Personligen gillar jag inte det. Jag tycker inte man, jag känner mig inte presentabel. Så jag tar gärna på mig en kavaj för att känna mig lite mer affärsmässig.

> Jag tycker det känns som att man är ju lite snyggare klädd på sin arbetsplats. Jag menar jeans och sånt har jag hemma. Här vill man ändå vara lite finare när man står i en reception. Man är ju ändå ansiktet utåt och jag tycker det ser bättre ut att ha nåt sånt (pekar på sin svarta kavaj) på sig.

Receptionisternas beskrivningar ger intryck av det uppstår ett dilemma mellan att å ena sida vilja se presentabel, affärsmässig och snygg ut och å andra sidan leva upp till varumärkets intentioner. De gör visst motstånd mot den avslappnade och vardagliga klädseln genom att sätta på sig en kavaj för att på så sätt känna sig mer affärsmässig. I citaten ovan visas hur receptionisterna hittar egna vägar att hantera problematiken mellan att vilja se presentabla ut och uppfylla verksamhetens önskan om att upplevas som enkla och moderna. De blir inga marionetter som endast gör det som verksamheten förväntar sig.

En av receptionisterna beskriver ett lämpligt utseende på följande sätt:

> Man kanske inte har jättemycket smink eller doftar jättemycket parfym.

Att vara proper, korrekt och prydlig är viktigt för receptionisterna. Detta gäller inte enbart kläder och utseende utan också som tidigare nämnts för språkbruk och kroppsrörelser.

Sammanfattningsvis är hotellets materiella ting flera, och de är betydelsefulla i servicemötet. Jag lämnar här det materiella för att i nästa avsnitt fokusera på receptionisternas rutiner.

Här avslutar jag beskrivningen av servicemöten på ett hotell. I nästa avsnitt sammanfattas och analyseras det empiriska materialet från hotellet.

Hotellreceptionisternas praktik

I receptionisternas beskrivningar ovan visas deras sätt att tala, tilltala, hälsa, röra sina kroppar, använda materiella ting och utföra dagliga rutiner i servicemötet. I avsnittet som följer nedan sammanfattar och analyserar jag hur hotellets tjänstelogik kommer till uttryck i praktik på ett hotell.

Det rationella och tjänstvilligt korrekta språkbruket

Dialogerna mellan receptionister och hotellgäster är ofta korta, fåordiga och effektiva. De båda aktörerna verkar inte behöva använda mer än några få ord i servicemötet för att tjänsteprocessen ska fungera på ett smidigt sätt. Receptionisterna tycks producera och leverera det som gästerna efterfrågar. I det sparsamma uttrycket ”checka ut?” förstår parterna varandra och gemensamt producerar de den efterfrågade tjänsten.

Receptionisterna använder ett enkelt språk utan några direkta facktermer eller andra komplicerade ord eller uttryck. De använder inte någon svår expertdiskurs. Avsaknaden av en sådan ställer därmed inte till några direkta problem i samtalen mellan gäster och receptionister. Det enkla och lättillgängliga språket bjuder in till samtal snarare än ställer människor utanför detta. Språkbruk i servicemöten på ett hotell kännetecknas inte av några direkta formella karaktärsdrag eller andra begränsningar som är legalt påtvingade (Drew och Heritage 1992a). Detta bidrar till att receptionister får stor frihet att själva förhandla om och bestämma valet av språkbruk.

Den språkliga praktikens maktdimension (Foucault 2003) framträder inte lika tydligt i receptionisternas språk som det gör i tingsrättsjuristernas. Språkets maktdimension ser annorlunda ut i en hotellverksamhet. Vid en första anblick kan relationen mellan receptionist och hotellgäst förstås som symmetrisk eller åtminstone inte uppenbart asymmetrisk. Drew och Heritage (1992a:27-29) menar att asymmetrin i turtagningsmekanismen som finns på en tingsrätt inte är lika tydlig i en verksamhet

som ett hotell. Emellertid kan det artiga och tjänstvilliga språkbruket tolkas utifrån ett maktperspektiv. Det är ett informellt språkbruk i betydelsen att det är vardagligt och inte högtravande likt det som tingsrättsjuristerna använder. Däremot är det inte informellt i den utsträckningen att det blir personligt eller privat. Receptionisterna beskriver hur de vill undvika ett språk som kan skapa en känsla av alltför stor närhet. De betonar att språket ska vara informellt samtidigt som det ska vara formellt i avseendet att det ska upplevas som korrekt. Språkbruket får gärna ge upplevelsen av viss närhet och personlighet så länge det faller inom ramen för det som vanligtvis betraktas som korrekt i officiella arbetssammanhang.

I tjänsteverksamheter som hotell efterfrågas generellt att personalen använder en förpaketerad servicediskurs formad av att visa tjänstvillighet gentemot kunder (Yun 2010). I diskursen högaktas och prioriteras användning av vanliga artighetsfraser. Användningen av dessa kan tolkas som ett sätt för personalen att visa sin foglighet. Det blir en slags omvänd social ordning jämfört med tingsrättens. I tingsrätten fördelas en stor del av makten till tingsrättens jurister och på hotellet blir gästen den som tilldelas en överordnad position.

Kundens till synes överordnade position ses som både önskvärd och oproblematisk i kundorienterade byråkratier såsom en hotellverksamhet (Korczynski 2002, 2009). I dessa prioriteras personalens tjänstvillighet och därmed foglighet för att ge kunden en känsla av suveränitet som dock ofta utgör en myt (Korczynski 2002). Kunder kan manipuleras att tro att de är i en maktposition genom ett artigt språkbruk. Med en servicediskurs där artighet prioriteras får personal kunder att underordna och anpassa sig till det rationella system som verksamheten verkligen erbjuder.

I verksamhetens policydokument uttrycks en förväntan om att personalen ska visa passion, engagemang och individfokusering i mötet med hotellgästen. Den empiriska berättelsen visar däremot inte en språklig praktik tydligt färgad av den känslomässighet och individanpassning som dessa begrepp antyder. Det är snarare ett språk som är standardiserat, affärsmässigt korrekt och fåordigt. Det för inte uppenbart tankarna till emotionella begrepp som passion och engagemang. Receptionisternas

fåordiga och standardiserade språkliga praktik innebär dock en snabb och effektiv process för både gästen och verksamheten. Receptionisterna berättar att hotellgästerna sannolikt skulle besväras av ett passionerat agerande i varje möte. Det skulle kunna påverka mötets effektivitet och smidighet på ett mindre fördelaktigt sätt för både verksamheten och gästerna.

Sammanfattningsvis förstår jag receptionisternas språkbruk som huvudsakligen färgat av rationalitet, enkelhet, informalitet och tjänstvillighet.

Affärsmässigt standardiserade tilltal och hälsningsceremonier

Hotellreceptionisterna använder standardiserade och traditionella hälsningsfraser. Generellt har vardagliga hälsningsceremonier likt de på hotellet en funktion att skapa samhörighet och sociala band mellan samspelets aktörer (Goffman 1967). Standardiseringens mekanistiska inslag utmanar emellertid strävan efter den samhörighet som en personlig hälsning kan innebära. De tilltalar sina gäster informellt vilket betyder att de sällan eller aldrig använder deras namn eller smeknamn, något som är vanligt på äldreboendet och delvis på tingsrätten. Receptionisternas sätt att tilltala och hälsa bidrar till att de kan undvika att bli alltför personliga med hotellgästerna. Receptionisterna framhåller att de vill agera på ett informellt sätt och visa gästerna viss närhet men en sådan närhet inkluderar inte personliga hälsningar och tilltal. Deras sätt att tilltala och hälsa blir ett sätt att sköta samspelsprocessen effektivt. De korta rationella servicemötessituationerna skulle sannolikt tyngas av en praktik med individuella tilltal och hälsningar.

I det ofta mycket kortvariga servicemötet utgör hälsningarna en viktig praktik packad med socialt innehåll (Asplund 1987). Receptionisterna hälsar genom att ta en kort ögonkontakt och använda vardagliga hälsningsfraser. Hälsningarna har stora likheter med hälsningar som vanligen sker i en butik, på ett arbete eller i andra sociala sammanhang. Den inkluderar inte något handslag eller någon annan fysik beröring som en kram. Receptionisterna förklarar att det skulle kännas fel att ta gästen i hand när man hälsar. Det är en standardiserad hälsningsritual utan direkt individuell anpassning. I Guteks (1995) diskussion (se kapitel 3) om

skillnaden mellan ett möte och en relation är servicemöten i en hotellreception strukturerade som enstaka möten. Dessa karakteriseras av att de är korta och standardiserade, och det utvecklas sällan en relation mellan parterna i dessa möten (Gutek 1995). Receptionisterna förblir vanligen obekanta med gästerna. Asplund (1987) visar att ju mer obekanta människor är för varandra desto mer tenderar de att standardisera hälsningsceremonin.

Avslutningsvis konstaterar jag att språkbruk, tilltal och hälsningar genomgående är informella och standardiserade. Emellertid andas språket en viss formalitet genom att det är affärsmässigt korrekt. Principerna om engagemang och individfokusering framträder inte tydligt i receptionisternas språkliga praktik, snarare är språket format av principen om effektivitet. Konflikten mellan en praktik inriktad på effektivitet och individfokuserat engagemang är både problematiskt och oproblematisk för receptionisterna. Det uppkommer en problematisk spänning för dem genom hur de förstår verksamhetens principer om hur man som receptionist ska visa engagemang och vara fokuserad på varje enskild hotellgäst och hur de tänker om sin praktik. Det blir spänningar mellan den ideala diskurs som kommer till uttryck i verksamhetens vision och mission och receptionisternas praktik i servicemötet. Mötets karaktär – kort, intensivt och standardiserat och med fokus på administration kring betalning – medger inte, menar receptionisterna, ett språkbruk, hälsningar, tilltal eller interaktioner som är direkt engagerade och individfokuserade.

Kravet på ”varma” kroppar och röster

Frontpersonal förväntas generellt i servicemöten uppträda vänligt, empatiskt och artigt (Hoschild 1983). Personalens kroppar och utseende utgör i en verksamhet som ett hotell en estetisk resurs som kan och ofta ska paketeras för att tydliggöra verksamhetens ideal och image (Solmon 1985, Warhurst och Nickson 2007). Personalens utseende kontrolleras, utvecklas och blir till en handelsvara (jfr Warhurst och Nickson 2007).

Diskursen inom service management för fram liknande idéer om hur viktiga dessa egenskaper är för att frontpersonal ska bli producenter av hög tjänstekvalitet (se Skålén et al. 2006 för en genomgång). I flera tjänsteverksamheter som till exempel hotell efterfrågas generellt ”varma” krop-

par (McDowell 2009:2001). Personalen ska med sin ”varma” kropp producera ”varma” upplevelser genom att visa aktning, se, bekräfta, le och på olika sätt visa att man pysslar om hotellgästen (McDowell 2009:2001). Det finns således förväntningar från både kunder och verksamheters ledning om att frontpersonal ska visa upp positiv emotionalitet som en ”varm”, ”glad” och ”leende” kropp i servicemötet (Hoschild 1983). Emellertid tycker jag mig inte kunna spåra den ”varma” kroppen i hotellverksamheten. Snarare är det en förhållandevis sval kropp som receptionisterna visar upp.

Det finns vissa likheter mellan hotellreceptionisternas kroppar och undersköterskornas. I båda dessa verksamheter utgör kroppen en väsentlig del i tjänsteproduktionen och leveransen i vilken ”varma” kroppar efterfrågas (McDowell 2009). Det är emellertid två olika ”varma” kroppar som behövs i respektive verksamhet. I vårdarbeten behöver kroppen vara ”varmare” än på hotellet. Receptionistens kropp förväntas uppvisa viss värme och närhet men inte samma som undersköterskornas.

Ytterligare en kroppslig dimension som är viktig i servicemöten är personalens röst och tonfall. Generellt efterfrågar verksamheter som hotell att personalen använder ett tonfall som indikerar att de är entusiastiska och glada (Yun 2010:319). I tidigare forskning poängteras att tjänsteverksamheter som till exempel ett hotell bör träna sin frontpersonal i att använda tonfall som signalerar entusiasm och glädje för att påverka kunders upplevelser och beteenden (Yun 2010:319). Receptionisternas beskrivningar ger intryck av att ett idealiskt tonfall för en hotellreceptionist är glatt och vänligt utan att riskera att bli alltför intimt och privat. Det finns vissa likheter mellan receptionisternas och undersköterskornas sätt att använda röst och tonfall. I båda verksamheterna förväntas personalen använda mjuka och vänliga tonfall. Emellertid vill eller bör inte receptionister använda den intimitet i rösten som undersköterskorna gör.

Återhållsamma kroppar fjättrade vid materialiteter

Kroppens rörelser är centrala i förståelsen av personalens dagliga praktik vilket också de båda tidigare fallen visar. Receptionisternas kroppar är väl synliga för allas blickar under arbetsdagen. Dock är utrymmet för att röra kroppen på ytterst begränsat i hotellreceptionen. I verksamheter som ho-

tell söker man traditionellt efter kroppar som ska framträda på ett entusiastiskt och lugnt vis för att visa personalens tjänstvillighet (Yun 2010). Receptionisternas kroppsrörelser är återhållsamma i betydelsen att de inte använder några stora och yviga gester. Inte heller kommer receptionisternas kroppar vanligtvis i fysisk kontakt med andra kroppar som hotellgästernas. Receptionsdisken hjälper till att hålla receptionisternas kroppar på lämpligt avstånd från gästernas. De rör sällan eller aldrig fysiskt vid hotellgästerna. Fysisk kontakt, menar receptionisterna, skulle inte vara lämpligt i en hotellverksamhet. Receptionisternas kroppsrörelser och avstånd till andra kroppar är annorlunda jämfört med både tingsrättsjuristernas och undersköterskornas. De är inte fysiskt så nära människor som på äldreboendet och inte så långt ifrån varandra som i tingsrätten.

Kombinationen av ett kroppsspråk som både uttrycker närhet och distans känns igen i Simmels (1971:143-149) resonemang om främlingen. Simmel (1971) diskuterar hur både närhet och distans syntetiseras i förkroppsligandet. Hotellgästen, kan precis som främlingen, vara en som kommer idag och stannar imorgon, det är en individ som på samma gång är medlem i gruppen men ändå utanför. Med utgångspunkt i diskussionerna om främlingen förstår jag receptionisternas kroppsspråk – deras vilja att visa främlingen (gästen) närhet samtidigt som de vill hålla korrekt distans mellan dennes kropp och sin egen. Hotellgästen är en som kommer och går och som sällan stannar kvar som medlem i gruppen.

Receptionisternas kroppar är nästan oupphörligen i fysisk kontakt med någon materialitet som kreditkort, nyckelkort, medlemskort, listor, broschyrer, kartor, pengar eller tangentbord. Med hjälp av de materiella tingen och deras arrangemang ökas och förlängs receptionistens egen kroppsliga och mentala kapacitet vilket bidrar till ökad effektivitet och kontroll i det dagliga arbetet (Suchman 1987, Orr 1996). Kroppen utvidgas eller bäddas in i tingen likaväl som tingen utvidgas eller bäddas in i våra kroppar (Paterson 2004). Fjättringen vid materiella ting begränsar receptionisternas möjlighet att fritt röra sin kropp. Den begränsade rörelsefriheten minskar också möjligheten att vara, eller åtminstone visa att man är i kontakt med gästen. Det blir ett samspel med en part, receptionisten, som är upptagen med att hantera materiella ting medan den an-

dra parten, hotellgästen, blir förhållandevis passiv i avvaktan på respons från receptionisten.

Materiella ting på hotellet

I avsnittet ovan närmar jag mig hotellets materialiteter i diskussionen om kroppens ständiga fysiska kontakt med dessa. I avsnittet som följer fördjupas kunskapen om de materiella tingens betydelse i servicemötet. Jag fokuserar på den övergripande fysiska miljön, specifika hotellartefakter som datorer, telefoner, pappersdokument av olika slag samt receptionisternas klädsel.

Varumärke och disciplin i hotellets materialiteter

Hotellobbyn som det första rum hotellgäster möter blir ett viktigt utrymme för att visa bland annat varumärkets intentioner (Strannegård 2009). Den varumärkespositionering som syns i utformningen av hotellets materialiteter vill hotellverksamheter generellt kunna profitera på (Strannegård 2009). På det studerade hotellet signalerar lobbyns moderna design med de stora öppna ytorna tydligt hotellets varumärkesintentioner. Det finns inga direkta materialiteter i lobbyns fysiska miljö som utmanar dessa intentioner och skapar förvirring. Lobbyns design verkar inte ha ambitionen, som på äldreboendet, att ge intryck av att man kommer till ett hemlikt hem, utan snarare till icke-hemlikt hem (jfr Paterson 2004).

Förutom att lobbyn anses vara ett rum för varumärkespositionering är det också en arena för flera av verksamhetens sociala interaktioner (Strannegård 2009). Det är ett rum som människor samlas, interagerar, passerar och rör sig i. Historiskt sett är hotellobbyn skapad för att kunna fylla en social funktion – en tradition som också det studerade hotellet verkar vilja knyta an till genom de generösa utrymmena med flera soffor och fåtöljer och en lobbybar (jfr Strannegård 2009). Det blir ett utrymme som hotellets gäster kan använda för social samvaro.

Lobbyns stora och öppna ytor innebär också total synlighet för alla som befinner sig där – en synlighet som kan bidra till människors disciplinering (Foucault 2006:196-229). Det finns i princip inte någon av-

skild plats dit receptionisterna kan gå för att komma undan synlighet. Inte heller finns det några separata ingångar för personalen (jämför rättssalen). Receptionisterna sköter allt sitt arbete med hotellgästernas blickar på sig – ett slags väldesignad omvänd panoptikon (Foucault 2006:196-229). I panoptikon dresseras människor genom övervakarnas osynlighet och i receptionen blir det synligheten som disciplinerar receptionisterna. Designens öppenhet med synliga receptionister har således två sidor. En som inbjuder till kontakt och samspel och en som möjliggör ständig övervakning och kontroll av receptionisternas arbete. Både chefer och hotellgäster får med den öppna designen möjlighet att kontrollera och styra receptionisternas arbete direkt eller indirekt. Det finns således små möjligheter för receptionisterna att dölja eventuella misstag, kunna slappna av eller ta en mikropaus (Korczynski 2002). Med allas blickar riktade mot receptionisterna blir designens synlighet en disciplineringsmekanism både för gäster och receptionister (Bunzel, Clegg och Teal 2002).

Materialiteter för kontroll och effektivitet

Det förekommer flera intressanta och betydelsefulla ting i hotellreceptionen. Dessa spelar en aktiv roll i servicemötet, bland annat som styr- och kontrollverktyg (jfr Latour 1992). Hotellet är starkt beroende av sina materialiteter, bland annat därför att det är en i hög grad teknikintensiv verksamhet. Väl fungerade teknik är nödvändig för att exempelvis kunna checka in respektive ut, göra hotellrumsbokningar, ta betalt, göra nyckelkort och låsa upp hotellrumsdörrar. Om tekniken fallerar blir det ytterst komplicerat att effektivt utföra verksamhetens centrala uppgifter. Syftet med flera av de materiella tingen och arrangemangen är att säkerställa önskad effektivitet och kvalitet. Datorer, kreditkortsterminaler och pappersdokument används för att kontrollera interna tjänsteprocesser som städning, bokning, beläggning, intäktsflöden, aktiviteter, kundregister och kassaflöden. Pappersdokument, som listor av olika slag, är nödvändiga verktyg för att kunna styra, kontrollera och kvalitetssäkra praktik i servicemötet.

Ting som datorer, telefoner, skrivare, kortterminaler och diverse pappersdokument formar receptionisternas praktik i servicemötet, som att skriva på tangentbord, läsa på datorskärmar, hålla i en telefon, stoppa

kreditkort i kortterminaler, koda nyckelkort och lägga dem i pappersfickor samt skriva ut kvitton och andra pappersdokument. Både den fysiska och mentala bundenheten till tekniska arrangemang och ting tvingar receptionisterna att ständigt fokusera på att hantera dessa. Konsekvensen av materialiteternas dominans i servicemötet blir att receptionisterna pressas till att släppa viss kontakt med gästen. Receptionisternas blick och kroppsrörelser riktas istället mot datorskärmar, tangentbord, kortterminaler eller pappersdokument.

Receptionisterna måste balansera mellan att ha kontakt med gästen eller med de materiella tingen. De förväntas samtidigt kunna hantera kraven på att uppmärksamma varje enskild hotellgäst och på att vara effektiva i servicemötet (Korczynski 2002). Beskrivningarna visar hur kravet på effektivitet får dominera i flera av de studerade servicemötena. De materiella tingen blir en dominerande aktör som vanligen tar över och vinner kampen i duellen mellan service (kvalitet) och kvantitet (effektivitet). I kritisk forskning om servicearbete visas liknande resultat som att frontpersonal i många typer av tjänsteverksamheter utsätts för påfrestningar i servicemötet orsakade av spänningen mellan service- och effektivitetslogik (se t.ex. Korczynski 2009:78).

Dock är en del av effektivitetsfokuseringen tydligt kvalitets- och kundorienterad. De korta, snabba och smidiga procedurerna ger intryck av att vara viktiga och uppskattade av hotellgästerna. De signalerar på olika sätt genom sina tydliga gester och korta dialoger att de önskar snabba och effektiva procedurer i receptionen. Receptionisterna berättar att deras upplevelse är att gästerna värdesätter effektiva tjänsteprocesser.

Flera av de materiella tingen i hotellreceptionen fyller andra funktioner och är laddade med annan symbolisk mening i jämförelse med ting i de båda andra studerade verksamheterna. Datorer och annan teknik har inte den centrala roll vare sig i tingsrätten eller på äldreboendet som den har på hotellet. Datorn utgör navet eller lungan i en hotellreception, i den knyts hela verksamheten ihop. Utan tillgång till den information och den teknik som den kan tillhandahålla skulle flera centrala funktioner på hotellet inte fungera. Det skulle bli svårt att få det mest basala i en hotellverksamhet att fungera som att placera rätt gäst i rätt rum, få information

om städade respektive ostädade rum, göra en hotellrumsbokning, låsa upp sitt hotellrum och betala för rummet.

Strannegård (2009) diskuterar att hotellmiljöer kan vara svårtolkade då de kan tolkas på flera nivåer. En tolkningsnivå kan vara hotellmiljöns roll att skapa estetiskt visuella upplevelser som man antingen gillar eller ogillar. En annan kan vara den roll som miljön har att signalera verksamhetens marknadsföringsintentioner – eller att som i denna studie att undersöka hur den fysiska hotellmiljön och de specifika materiella ting som finns i en hotellreception förhåller sig till verksamhetens tjänstelogik.

Här lämnar jag analysen som rör hotellets materialiteter för att i det avsnitt som följer sammanfatta och analysera vad regelverken påverkar i servicemötet och hur det kommer till uttryck i detta möte.

Regelverkens aktiva närvaro på hotellet

Receptionisterna förväntas förhålla sig till hotellverksamhetens formella regelverk och tydliga riktlinjer i sin praktik. Regelverken är inte något som den enskilda verksamheten kan välja bort om man vill bedriva en formellt korrekt verksamhet. En kommersiell hotellverksamhet lyder under kommersiella krav vilka anges både i formella lagar och i verksamhetens mer informella policydokument. I verksamhetens affärsidé och målbeskrivning anges det kommersiella kravet tydligt genom betoning på att avkastningen på det investerade kapitalet ska maximeras. Dessutom lyder verksamheten som kommersiellt aktiebolag under lagar relaterade till krav på ekonomin, till exempel redovisningslagar och aktiebolagslagen (se kapitlets inledning).

Miller (2001) menar att redovisningslagar spelar en infrastrukturell och styrande roll i konstruktionen av de verksamheter som finns på en marknad. Redovisningslagarna erbjuder ett solitt institutionellt ramverk för den marknad där utbyten eller transaktioner sker. Verksamhetens redovisningssystem blir en styrningsteknologi, en mekanism, genom vilken styrning kan artikuleras och göras operativ (Miller 2001:379). De formella regelverken kring den ekonomiska redovisningen för med sig ett antal olika redovisningspraktiker (Miller 2001). Dessa kan ses som inneboende i och grundläggande för sociala relationer i en verksamhet.

Jag menar att rutiner vid in- respektive utcheckningar med dess tydliga fokusering på kontroll och säkerställande av betalningar vägleds av de krav som redovisningslagar ställer.

Effektivitetsrutiner

Receptionisternas praktik i servicemötet är vanligen standardiserad och följer på förhand bestämda rutiner. Rutinernas standardisering tydliggörs genom att dialogen, kroppsrörelserna och processens olika delar uppvisar stora likheter, om än inte identiska, oavsett vilka individer som samspelar. Ritzers (1996) tes om att tjänstesektorn genomgår en fas, *McDonaldization*, i vilken många tjänsteverksamheter standardiserar sina tjänsteprocesser för att rationalisera och effektivisera driften levandegörs i receptionisternas praktik – en rutinisering som är särskilt vanlig i hotellverksamheter (Leidner 1993). Hotellreceptionisterna ges trots standardiseringen visst utrymme att vara flexibla och göra individuella anpassningar till hotellgäster vid behov.

Flera av de rutiner som ingår i receptionisternas arbete är ett resultat av de kommersiella krav som verksamhetens ledning, lagar (aktiebolagslagen, redovisningslagar) och redovisningssystemet ställer – rutiner som att stämma av att det är rätt gäst med rätt vistelselängd de har framför sig, kontrollera gästens kreditkort eller fakturaadresser och rutinen att be gästen signera kreditkortsbetalningen i förskott eller de många kassaavstämningarna (jfr Miller 2001). Med utgångspunkt i att bokföringslagen (SFS 1999:1078) ställer krav på att det ska upprättas skriftliga verifikationer för alla affärshändelser för att verksamheter ska kunna bokföra på ett formellt korrekt sätt ökar förståelsen för alla de rutiner som är inriktade på att kontrollera och dokumentera betalningen för hotellrummen (Skatteverket 2011). De standardiserade dialogerna mellan receptionister och hotellgäster är också vanligtvis fokuserade på att garantera hotellgästers betalning.

Receptionisternas etablerade och återkommande handlingsmönster formar rutiner som bland annat syftar till att säkerställa maximal avkastning på investerat kapital. Redovisningssystem eller metoder skapar en ansvarstagande och kalkylerande individ, här hotellreceptionisten. Det finns en ömsesidig relation mellan kraven från redovisningssystemet och utformningen av och innehållet i praktik i servicemötet (jfr Miller 2001).

Dessutom förekommer flera andra administrativa rutiner som syftar till att säkerställa verksamhetens krav på vinstmaximering, exempelvis stämmer receptionisterna av hotellets beläggningsgrad för att kunna optimera denna, de informerar städ- och frukostpersonal om beläggningsgraden så att deras arbete kan effektiviseras. Dessutom arrangeras emellanåt säljtävlingar för hotellreceptionisterna som ett led i att öka hotellets intäkter. De empiriska beskrivningarna visar att receptionisterna ansvarar för en mångfald av arbetsuppgifter som inte direkt är relaterade till servicemötet. Tidigare studier av servicearbeten, som receptionistarbete, visar att den multifunktionella användningen av receptionisterna kan vara en konsekvens som verksamhetens kommersiella mål leder till (Korczynski 2002:73-75). Emellertid berättar receptionisterna att deras multifunktionella arbetsuppgifter stressar dem. De förväntas klara av att balansera mellan de många ålagda arbetsuppgifterna och att bemöta gästerna på det individfokuserade och engagerade sätt som hotellets tjänstelogik uttrycker.

De effektiva rutinerna kan också ses från kundernas perspektiv. Receptionisterna beskriver att de är övertygade om att hotellgästerna föredrar att rutinerna vid receptionsdisken ska vara snabba och effektiva. Dessutom visar fältmaterialet hur hotellgäster också själva medverkar till att rutinerna blir effektiva genom att de kan sitt manus väl som att komma till receptionsdisken med sitt nyckelkort eller kreditkort framsträckt. Det blir en tydlig signal som visar deras intention om en effektiv tjänsteprocess. Både hotellgäster och receptionister effektiviserar processen genom att de håller dialogen kort och kan sin roll. Detta betyder att servicemötet flyter på snabbt och smidigt. Både hotellgästen och verksamheten verkar samspela på ett för båda parter effektivt sätt.

Diskursen i de olika policydokumenten lyfter fram att personalen förväntas visa passion, engagemang och sätta den individuelle hotellgästen i centrum. Det är en diskurs som initialt formar receptionisternas berättelser om vad som utgör hotellets viktigaste uppgift (se kapitlets inledning). Ju längre våra samtal fortskrider ju mer problematiserar och ifrågasätter de den ideala diskursen. Det empiriska materialet visar att det finns en spänning mellan verksamhetens krav på effektivitet och principerna om engagemang och fokusering på den individuella hotellgästen. Min tolkning är att det uppstår en spänning mellan receptionisternas förståelse

av verksamhetens vision och mission och det som de gör i servicemötet. Den ideala diskurs som anges i verksamhetens policydokument uttrycker en förväntan om hur de ska agera som de menar att de inte alltid kan leva upp till. Spänningen finns mer kognitivt än i praktiken. Denna blir inte uppenbart synlig i servicemötet. Genom receptionisternas tydliga fokus på effektivitet får hotellgästerna sina rum och sin betalning snabbt och smidigt ordnad. Enligt receptionisterna är detta något som hotellgäster generellt värdesätter högt. I andra sammanhang skulle de effektivitetsfokuserade rutinerna kunna tolkas som oartiga, medan de här blir förhållandevis oproblematiska därför att de bidrar till en, för båda parter, önskad effektiv tjänsteprocess.

Här avslutar jag de empiriska beskrivningarna och analyserna av de tre verksamheterna. I det kapitel som följer jämför jag servicemötets praktik i de tre verksamheterna och drar slutsatser utifrån analyserna av det empiriska materialet. Analysen och slutsatserna relateras främst till de praktikteorier som presenteras i kapitel 3 med syftet att visa hur verksamhetens tjänstelogik kommer till uttryck i servicemötets praktik.

Kapitel 7

Verksamheters tjänstelogik och servicemötet

I de föregående empiriska kapitlen beskriver och problematiserar jag praktik i servicemöten i tre olika verksamheter. Genom att följa personal i deras dagliga arbete ger jag en bild av hur de i servicemötet använder språket, hälsar, tilltalar, arrangerar och använder olika materiella ting och rutiner. Syftet med kapitlet är att med utgångspunkt i praktikteorier analysera betydelsen av verksamhetens tjänstelogik för servicemötens innehåll och utformning och därmed också svara på avhandlingens forskningsfråga om hur tjänstelogiken kommer till uttryck i praktik i servicemötet. I praktikteoretisk forskning betonas att organisatoriska företeelser, till exempel servicemöten, bör förstås som oskiljaktiga från sin kontext (för referenser se kapitel 3). Min studie bidrar med kunskap om hur denna oskiljaktighet kommer till liv i servicemötet.

I det inledande kapitlet kritiserar jag tidigare forskning om servicemötet och tjänstelogik för sitt fokus på att huvudsakligen utveckla kunskap som kan användas för att skapa det goda servicemötet (för referenser se kapitel 1). Emellertid diskuteras också att detta möte är beroende av och påverkas av olika faktorer i omgivningen till exempel atmosfäriska variabler, människors personliga egenskaper och tid. Faktorer likt dessa på-

verkar upplevelser och beteenden hos företrädesvis kunderna. Däremot saknar jag fördjupade analyser om vilken betydelsen verksamheten har för servicemötet.

Liknande problem, menar jag, bär forskningen om en dominerande tjänstelogik på. Även i denna är utgångspunkten att det finns en tjänstelogik giltig för alla olika typer av tjänsteverksamheter. Jag ser ett behov av att diskutera om det är ett rimligt antagande att alla olika typer tjänsteverksamheter kan följa en universell tjänstelogik. Det är inte i tillräcklig utsträckning undersökt hur olika typer av verksamheters tjänstelogik kommer till uttryck i händelser i servicemötet. Min studie visar att det blir problematiskt att utesluta diskussioner om betydelsen av i vilken typ av verksamhet som servicemötet sker i.

Med utgångspunkt i det empiriska materialet från tre olika verksamheter kommer jag i kapitlet att analysera och tydliggöra skillnader mellan praktik i de studerade verksamheterna. Analysen använder främst den praktikteoretiska referensramen som diskuteras i kapitel 3 för att skapa förståelse och förklaringar till servicemötets kontingens.

Kapitlet disponeras enligt följande. Inledningsvis diskuteras avhandlingens kontingenta utgångspunkt. Därefter diskuteras praktikens variation utifrån tidigare forskning om servicemötet, tjänstelogik och de studerade praktikingredienserna.

Servicemötespraktik varierar och beror på

De organisationsteoretiska kontingensteorierna och praktikteorier (se kapitel 3) bidrar till ökad kunskap och fördjupad förståelse om organisatoriska företeelsers, till exempel servicemötens, kontextberoende. Organisationsteoretisk forskning kritiseras emellanåt för traditionen att söka efter lagbundenheter som antas gälla universellt (Svenningson och Alvesson 2010). En liknande tradition finner man också i service managementlitteratur, med särskilt intresse för servicemötet, den senare vanligen med ett syfte att söka efter det goda servicemötet som kan vara giltigt för alla oberoende av i vilken verksamhet som mötet äger rum i (se t.ex Zeithaml et al. 2006). Företrädesvis ser man också i denna forskning kausala samband mellan servicelandskapet och människors (generellt kun-

ders) upplevelser (se Ek 2005:202-219 för en kritisk genomgång av forskning kring servicelandskapet). Ek (2005:202-219) poängterar att det inte är tillräckligt att studera kausala samband mellan kontextuella faktorer och kunders upplevelser för att förstå de sociala samspelssituationer som äger rum. Utan menar att det behövs motbilder som också beaktar hur servicelandskapet förändras över tid och hur detta kan påverkas av och påverkar den fysiska världen runt människor (Ek 2005:218).

Praktikteori tar utgångspunkt i att praktik i sociala samspel är dynamiskt sammanlänkad med sin kontext och att ett ömsesidigt beroendeskap finns mellan kontext och praktik (Schatzki 2001). Om förståelsen ska öka för människors sätt att göra sitt dagliga arbete på behöver vi också förstå beroendeförhållandet mellan praktik och olika typer av verksamheters kontext. Tidigare studier av praktik visar att denna på alla sätt är organiserad kring den specifika miljön eller miljöns särdrag i vilken praktiken sker (Suchman 1987, Orr 1996). Praktikens variation kan ha sin grund i samspelet med fysisk miljö, tidsaspekter, personalens arbetsbörda, tillgängliga och använda artefakter eller i hur kontexten förstås av dem som agerar i denna (Dourish 2004:70). En praktik sker inte helt slumpmässigt, utan den är beroende av de specifika omständigheter som utvecklats där praktiken sker (Dourish 2004). Det finns således ett syfte eller en avsikt bakom det människor gör, hur materiella ting arrangeras och används och de rutiner och procedurer som praktiseras. Det är också centralt att visa hur praktikens olika delar är sammanvävda och inte studera enskilda praktiker, utan istället diskutera den blandning av ingredienser som tillsammans konstituerar en praktik (jfr Sandberg och Dall´Alba 2009).

Människor – personal i servicemötet

Den sammanfattade analysen tar sin början i människorna eller mer specifikt personalen som är centrala som praktikens bärare. I avsnittet står människors språkbruk, hälsningar och kroppsrörelser i fokus.

Språk en verksamhetsberoende handling

Att språk är något som görs, en handling, råder det enighet om i praktikteoretisk forskning (Schatzki 2001:44, Turner 2001:121, Nicolini, Gherardi och Yanow 2003:11). Vårt språkbruk blir en ytterst central handling genom att verkligheten blir till eller konstitueras när människor talar, argumenterar och skriver den (Potter 2007). Genom att ta utgångspunkt i och analysera människors språkbruk ökar förståelsen och kunskapen om det människor dagligen gör (Sacks 1963, Garfinkel 1967, Holstein och Gubrium 2005). Språkbruk i sociala samspel är en handling som blir betydelsefull för människors meningsskapande (Ventola 1989), identitetsarbete (Spradley och Mann 1975) och processernas utformning (Nikolich och Sparks 1995). Jag visar i det empiriska materialet hur personalens språkbruk både formar och formas i servicemöten. Språkliga beskrivningar och redogörelser blir ett sätt som människan konstruerar världen eller någon version av världen (Potter 2007). Personalens språkliga praktik blir ett sätt som tjänstelogiken kommer till liv på.

Språklig praktik är kontextkänslig genom att sammanhanget både formar och formas i språkbruket (Sacks 1963, Holstein och Gubrium 2005). Genom att ta utgångspunkt i människors sätt att använda språket i sociala samspel ökar förståelsen för betydelsen av mötens kontext (Reckwitz 2002). De tre studerade verksamheterna finns i tre olika diskursiva miljöer vilket betyder att i respektive verksamhet framhålls viss språklig praktik och annan tonas ned (Holstein och Gubrium 2005). Dessa diskursiva miljöer har en tydlig relation till verksamheternas respektive logik som formar språkbruk i servicemötet.

I tingsrätten förväntas tingsrättsjuristerna bedriva rättssäker rättskipning vilket ställer krav på att praktiken vid brottmålsrättegångar är formad av saklighet, objektivitet och opartiskhet. På äldreboendet förväntas undersköterskorna erbjuda vårdtagarna trygg omvårdnad, respektfullhet och individuellt anpassad omvårdnad samt närhet i möten. På hotellet förväntas receptionisterna samtidigt kunna balansera krav på effektvitet och hög servicekvalitet (engagerad och individfokuserad service) i möten med hotellets gäster vilket emellanåt orsakar en del spänningar (jfr Korczynski 2002). Således visar jag i min studie tre olika typer av verk-

samheter med tre skilda tjänstelogiker som bidrar till att mejsla fram och tydliggöra tre särskiljande diskursiva miljöer.

Tingsrättsjuristernas expertdiskurs (Foucault 2003) bär på en formell karaktär som blir högtravande och många gånger svår för utomstående att förstå. Starka och legalt påtvingade begränsningar formar detta formella språkbruk (jfr Drew och Heritage 1992a:23). Den juridiska expertdiskursen distanserar tingsrättsjuristerna från framförallt de lekmän (vittnen, målsägare, tilltalade, åhörare) som finns i rättssalen snarare än att diskursen skapar närhet mellan parterna. I sina verbala aktiviteter undviker tingsrättsjuristerna vanligen att vara personliga eller individanpassa sitt språk. Tingsrättsjuristerna prioriterar ett språk som signalerar distans snarare än närhet. Genom det distanserade språkbruket kan de undvika risken för subjektiva bedömningar i rättssalen vilket skulle stå i strid med verksamhetens syften och mål (jfr Atkinson 1992).

I de båda andra verksamheterna är den språkliga praktiken betydligt mer personlig och lättillgänglig för de flesta. Verksamheternas institutionella kontext har inte de starka och legalt påtvingade begränsningar som tingsrätten har (jfr Drew och Heritage 1992a:23). Det finns inte som på tingsrätten något regelverk som styr språkbruket. Därmed finns det större utrymme för personalen att lokalt förhandla om vad som är tillåtet i just denna typ av verksamhet.

Det tycks finnas en strävan i dessa diskursiva miljöer att komma vårdtagare respektive hotellgäster närmre och bli mer personlig än i tingsrätten. Det enkla och vardagliga språket gör det lätt för dem som inte tillhör verksamheten att delta i samtalen. Avsaknad av svårbegripliga ord, begrepp eller facktermer bidrar till inkludering snarare än exkludering i jämförelse med tingsrättsjuristernas språkbruk. Emellertid skiljer sig undersköterskornas och hotellreceptionisternas språkbruk åt med avseende på det avstånd man vill upprätthålla i interaktionerna.

Undersköterskornas språkliga praktik kan tolkas som ett uttryck för deras önskan att vara personliga och visa närhet i möten. Språket innehåller ord och begrepp som förknippas med värme och omtanke, exempelvis tilltalas vårdtagarna med ord som ”lilla(e) hjärtat”, ”kära(e) vän” eller något annat smeknamn. Emellertid behöver detta inte betyda att

personalen också känner värme och omtanke. På ytan ger det emellertid ett intryck av närhet.

I hotellverksamheten är språket enkelt, fåordigt, korrekt och fyllt av artighetsfraser. Principen om effektivitet får ett liv i språkbruket genom de enkla och de mycket korta och fåordiga dialogerna. Receptionisterna använder en förpaketerad diskurs (*hospitality discourse*), vanlig i tjänsteverksamheter som hotell, vilken prioriterar och högaktar artighet eller hövlighet (Yun 2010). De tackar, ber om ursäkt och understryker verbalt att de står till tjänst för hotellgästerna. I en sådan på förhand konstruerad artighetsdiskurs visar personalen tjänstvillighet och foglighet (Yun 2010). Däremot undviker receptionisterna att använda ett språk som blir för personligt för att inte riskera att upplevas som alltför privata med gästerna. Receptionisternas språkbruk signalerar inte den närhet och intimitet som undersköterskorna prioriterar i samtal med vårdtagare.

I de tre diskursiva miljöerna framträder tre olika språkliga dräkter (jfr Holstein och Gubrium 2005). Det empiriska materialet visar hur personalens språkbruk blir en integrerad del i den verksamhetskontext som de befinner sig i (Yakhlef 2010). I tingsrättens diskursiva miljö prioriteras auktoritet och formalitet medan emotionalitet och närhet nedtonas. Äldreomsorgens diskursiva miljö framhåller individen, det nära och personliga, medan det diskursiva utrymmet för formalitet och opersonlighet begränsas. Hotellverksamhetens diskursiva miljö privilegierar affärsmässighet och professionell vänlighet, medan formalitet och alltför känslomässig personlighet nedtonas. Jag har här visat språkets oskiljaktighet från verksamhetens tjänstelogik och hur denna kommer till liv i servicemötet (Sacks 1963, Dourish 2004, Wagenaar 2004, Holstein och Gubrium 2005, Giddens 2006).

Språkets roll som ett dominerande diskursivt sanningssystem innebär att vissa diskursiva praktiker förordas och inte andra (se Foucault 1993, 2006). Detta bidrar till att det blir tre olika verbala praktiker som framträder i respektive verksamhet (se Skålén 2009). Sanningssystemet, det som människor i verksamheten håller för sant, får inflytande på hur personalen ser på och förstår sig själva (subjektivitetskonstruktion) som tingsrättsjurist, undersköterska och hotellreceptionist (jfr Skålén 2009). Denna subjektivitetskonstruktion bidrar till att forma deras olika språk-

bruk. Med det som sägs reproducerar personalen det som man håller högt, det som anses vara det goda i verksamheten (Thévenot 2001:59-60). Jag menar att det som anges och uttrycks i verksamhetens tjänstelogik tydliggör det som man från verksamhetens sida anser vara det goda. Även om språkliga sanningssystem blir dominerande och är verksamhetsberoende finns utrymme för personalen att förhandla i servicemötet genom att personalen i mötet ger till exempel vårdtagaren sin värld samtidigt som vårdtagaren fritt kan tolka det som sägs (jfr Svenungsson 2004:97-109). Det finns således möjligheter för parterna i ett servicemöte att själva tolka och förstå det som sägs. Därmed medför respektive verksamhets språkliga sanningssystem både begränsningar och möjligheter för personalens språkbruk. Jag har i de empiriska beskrivningarna visat hur respektive tjänstelogik får inflytande på de språkliga sanningssystemen.

Språkbrukets olika gestaltningar som ordningsmekanism

Språklig praktik fyller en central roll som social ordningsmekanism (Bourdieu 1990, Foucault 2003). Genom språket tydliggör personalen sin position i det sociala rummet (Bourdieu 1990). Ordningsmekanismen i språkbruket kommer till uttryck på flera sätt. Ett sätt är hur den juridiska expertdiskursen blir en exkluderingsmekanism som stänger ute dem som saknar diskursens kvalifikationer. Språkbruket ställer vissa krav på deltagarna för att de ska kunna komma in i och förstå diskursens ordning (Foucault 2003:26). Tingsrättsjuristernas språkbruk visar hur det blir en särskiljande praktik som synliggör vem som kan och förstår den juridiska expertdiskursen. De som i rättssalen exkluderas och stängs ute från samtalet underordnas de som inkluderas i expertdiskursen.

Ett annat sätt är tingsrättsjuristernas makt över samtalsagendan. Det finns små möjligheter för en lekman i rättssalen att ta initiativ i samtalet därför att det är tingsrättsjuristerna som känner till och vet vad som ska hända i processen, de förfogar över samtalsagendan (Drew och Heritage 1992a:49). Kontrollen tenderar att underordna lekmannen. Sammanfattningsvis innebär det distanserade och exkluderande språkbruket samt makten över samtalsagendan att tingsrättsjuristerna tar och ges en överordnad position som leder till att lekmännen uppträder un-

derordnat och fogligt – en foglighet som är viktig och till och med nödvändig för rättssäker rättskipning (jfr Lipsky 1980).

Tingsrättsjuristernas språkbruk har en tydlig reglerande och kontrollerande funktion och roll i servicemötet (Drew och Heritage 1992a:26, Turner 2001:121). Detta blir särskilt tydligt när ordningen i rättssalen hotas av att någon som försöker obstruera mot den på förhand givna ordningen i rättegångsprocessen (se kapitel 4). Den så kallade samspelsvandalismen kan uppstå i situationer när någon med lägre status, till exempel vittne, målsägare eller tilltalad, trotsar rättegångens samspelsregler (jfr Duneier och Molotch 1999:1288). Tingsrättsjuristen kan med det formella språket i kombination med ett strängt tonfall enkelt tillrättavisa den person som orsakar störningarna i samspelet (samspelsvandalen). Därmed återfås kontrollen snabbt och man kan bringa ordning i rättssalen.

På hotellet får språkets ordningsmekanism en annan utformning. Hotellreceptionisternas affärsmässigt korrekta och artiga språkbruk blir ett sätt att visa tjänstvillighet och underordning i förhållande till hotellgästerna (Yun 2010). Det behöver däremot inte betyda att receptionisterna reellt är underordnade. Underordningen kan vara en chimär som receptionisterna visar upp för att tydligt positionera kunden som relationellt överordnad i mötet (Korczynski 2009:78). I kundorienterade byråkratier som en hotellverksamhet prioriteras att kunder inges känslan av suveränitet, något som dock är en myt (Korczynski 2002:63, Korczynski och Ott 2004). Myten om kunders suveränitet kan ingå som en del i tjänsteverksamheters strategi för att manipulera kunden att underordna sig verksamhetens krav på effektivitet (Leidner 1993:139, Korczynski och Ott 2004:583).

Emellertid kan receptionisternas artighetsdiskurs ge kunderna en känsla av suveränitet om än chimär vilken underlättar för att få kunder att foga sig i receptionisternas på förhand givna procedurer (Fellesson 2011:239). Tjänstvillighetens språkbruk förväntas leda till att kunder oproblematiskt inordnar sig i de effektivitetsprocedurer verksamheten skapat för att nå både sina kvantitativa och kvalitativa mål (jfr Korczynski 2009:84). Såväl kunder som frontpersonal tvingas således in i verksam-

hetens rationella maskineri, och de ges små möjligheter att fly undan (Fellesson 2011).

Den sociala ordningsmekanism som finns i språkbruket framträder inte lika tydligt i undersköterskornas sätt att tala som i tingsrättsjuristernas. Det kan finnas flera förståelser kring varför det framstår på detta vis – en av dem är att majoriteten av vårdtagarna redan i utgångsläget har en underordnad och ofta också en utsatt position i relationen därför att de är gamla, sjuka och många gånger inte längre själva kan kommunicera verbalt. Makten kan förstås som redan på förhand fördelad i servicemötet. Undersköterskorna behöver inte använda språkbruket för att markera social ordning och utnyttjar därför sällan språkets inneboende ordningsmekanism.

Emellertid kan deras skojfriska språkbruk förstås som ett sätt att tydliggöra sin överordnade sociala status i förhållande till vårdtagarna. Det skämtsamma och humoristiska språket kan vara en mekanism för att underordna vårdtagarna (Francis et al. 1999). Att använda humor och skämt i servicemötet kan också vara en strategi som undersköterskorna tar till sin hjälp för att klara av arbetets låga status och fysiskt hårda och känslomässigt krävande karaktär (McDowell 2009:168). Humorn som emellanåt bär spår av ironi blir dels ett sätt att emotionellt hantera arbetet, dels ett sätt att i servicemötet tydliggöra sin överordning i förhållande till vårdtagarna. Fogliga och underordnade vårdtagare, i motsats till obstruerande och ifrågasättande, underlättar och effektiviserar daglig praktik för undersköterskorna, precis som det gör i de båda andra verksamheterna. I de båda andra verksamheterna används vanligtvis inte humor i servicemötet, utan aktörerna förhåller sig genomgående betydligt mer formella och korrekta.

Regelverkens realisering i språkbruk

Språkbruket är en diskursiv aktivitet vari institutionella regelverk och strukturer effektueras (jfr Schatzki 2001:3). Jag visar både att och hur regelverk influerar språkbrukets innehåll och utformning i servicemötet.

Tingsrättsjuristernas formella och högtravande språk finner en förklaring i den starka styrning de formella regelverken medför. Deras språkbruk formas i stor utsträckning av regelverkens skriftspråk.

Tingsrättsjuristernas språk hämtas ofta direkt ur skrivna texter för att garantera exakta formuleringar vilka är centrala för att kunna förhålla sig objektiva och sakliga i servicemötet. De prioriterar ett skriftspråk som följer regelverkens krav och som signalerar distans snarare än närhet och individanpassning.

Fältmaterialet visar att det skrivna språket tillåts dominera under brottmålsrättegångar. Detta är intressant med utgångspunkt i att man i svensk domstol förordar muntlig framställan i en brottmålsrättegång vilket också stadfästes i rättegångsbalkens muntlighetsprincip:

> En av de bärande principerna i den processordning som infördes med den svenska rättegångsbalken 1948. Principen innebär att de viktigaste delarna av en huvudförhandling i såväl tvistemål som brottmål genomförs muntligen, framför allt alla moment som har med bevisningen att göra men också yrkanden, sakframställning och plädering. I princip gäller att parterna varken får lämna in eller läsa upp inlagor eller skriftliga anföranden. Förberedelsen och förundersökningen präglas också av muntlighet, men med betydligt större möjligheter till skriftliga inslag (SFS 1942: 740, RB46:5, rättegångsbalken).

Det empiriska materialet från tingsrätten visar att trots denna muntlighetsprincip som förordar det muntliga tycks vila tungt på uppläsningar från skrivna texter. Tingsrättsjuristernas direkta läsningar ur pappersdokumenten, som är både framträdande och omfattande, väcker fler frågor om muntlighetsprincipen som i fortsatt forskning kan vara intressant att problematisera. Dock fördjupas inte dessa frågor i denna avhandling.

På äldreboendet finns en medicinsk expertdiskurs med ursprung inom ett medicinskt diskurssamfund (se Foucault 1993:28-36) som precis som den juridiska expertdiskursen kan upplevas som svårtillgänglig för utomstående. På äldreboendet används den medicinska expertdiskursen endast i samtal och diskussioner inom personalgruppen. I mötet mellan vårdtagare och undersköterskor manifesteras inte den medicinska expertdiskursen utan i detta möte är språket vardagligt och enkelt. Regelverken vägleder på andra sätt undersköterskornas verbala praktik. Framförallt tydliggörs det i sättet att ställa frågor både till vårdtagare och till kol-

legorna, frågor som säkerställer att regelverken följs och att vårdtagarna därmed får en säker, trygg och individanpassad vård.

Hotellets diskursiva miljö är som tidigare nämnts enkel och lättillgänglig för hotellets gäster. Det finns ingen svår expertdiskurs som ställer människor utanför i dialogerna. Regelverk som redovisningslagarna tvingar sig emellertid in i samtalen, bland annat bokföringslagen (BFL, SFS 1999:1078) en lag som ingår som en del i de svenska redovisningslagarna, och ett av de krav som denna lag ställer är:

> De krav som BFL ställer på såväl manuell som datorbaserad redovisning är samband, fullständighet, åtkomst och bevarande. Sambandskravet syftar till att säkerställa kopplingen mellan olika länkar i bokföringssystemet. Fullständighetskravet innebär att alla affärshändelser ska bokföras och att verifikation ska finnas till varje affärshändelse. *Affärshändelse* är samtliga förändringar i storleken och sammansättningen av företagets förmögenhet som beror på företagets ekonomiska relationer med omvärlden som in- och utbetalningar, uppkomna fordringar och skulder samt egna tillskott till och uttag ur verksamheten av pengar, varor och annat. (Redovisningsportalen 2011)

Krav som bokföringslagen ställer formar receptionisternas språkbruk, exempelvis framträder ett sätt att tala vid procedurer som in- respektive utcheckning som är inriktat på att säkerställa och kontrollera betalningar av hotellrum. Receptionisternas sätt att ställa frågor om, påstå och kontrollera hotellgästens betalning av hotellrummet är exempel på hur regelverken formarhotellreceptionisternas praktik.

Redovisningslagarna, specifikt BFL (SFS 1999:1078), ställer exempelvis krav på kontroll och styrning av verksamhetens affärshändelser (se citat ovan) som betalningsflöden. Dessa regelverk får inflytande på språkbrukets innehåll och utformning. Receptionisternas språk orienteras i riktning mot att effektuera dessa lagar i servicemötet. Den empiriska studien visar hur personal i de tre verksamheterna på olika sätt använder språket för att återkommande realisera verksamhetens institutionella regelverk (strukturer) (jfr Giddens 1984, Bourdieu 1990, Drew

och Heritage 1992a). Det finns ett beroendeförhållande mellan verksamheternas olika regelverk och personalens sätt att tala i servicemötet.

Människors språkliga interaktionsritualer

Människors hälsningsritualer och sätt att småprata och tilltala varandra är en betydelsefull praktik i servicemötet. Det är interaktionsritualer som bär på mångtydiga innebörder och funktioner. Min studie visar hur ritualer vid hälsningar tydliggör människors relationer, identitet och sociala status och inverkar på parternas känsla av osäkerhet och oro samt ökar förståelsen för karaktären på den sociala kontexten (Firth 1972, Asplund 1987). Med sitt sätt att hälsa kan personalen signalera välkomnande, tillhörighet, och respekt likaväl som utanförskap, exkludering och respektlöshet (Firth 1972, Asplund 1987). Hälsningsritualerna i de tre verksamheterna ser väsentligen olika ut.

Tingsrättens jurister växlar mellan att hälsa korrekt och formellt eller inte alls. Generellt är hälsningen ett sätt att visa sin villighet att etablera en relation medan en utebliven hälsning signalerar det motsatta (Firth 1972). Icke-hälsningen kan tolkas som ett sätt att tydliggöra tingsrättsjuristernas icke-relationer och maktposition i det sociala rummet. Den uteblivna hälsningen framtvingar underkastelse hos en av parterna och blir en avståndsmarkör som ökar möjligheten att skapa foglighet hos människor i rättssalen (Asplund 1987). En foglighet som underlättar för tillblivelsen av tingsrättens tjänstelogik (jfr Lipsky 1980). Motsatsen, personliga och välkomnande hälsningsceremonier, skulle sannolikt skapa otydlighet kring maktens fördelning i rummet. Detta skulle utmana det neutrala förhållningssätt som tjänstelogiken ställer förväntningar på.

På äldreboendet hälsar och småpratar undersköterskorna med informella hälsningsfraser ofta i kombination med en klapp, ett handslag och vårdtagaren namn eller smeknamn. Det är en personlig och individuellt anpassad hälsning. Genom sättet att också samtidigt fysiskt röra vid vårdtagaren signaleras omtanke och närhet (jfr Firth 1972). Hälsningsritualen är mer personlig än vad som är brukligt i andra vardagliga arbetssammanhang. Undersköterskorna visar ingen direkt rädsla för att uppfattas som personliga eller till och med privata vilket både tingsrättsjuristerna och hotellreceptionisterna till varje pris vill undvika. Vid en jämförelse med

de distanserande tilltalen och uteblivna hälsningarna i rättssalen framstår undersköterskornas sätt att hälsa som ett uttryck för att skapa närhet.

Hotellreceptionister hälsar på ett standardiserat sätt med vardagliga hälsningsfraser, även om hotellets tjänstelogik uttrycker en förväntan om ett fokus på den individuella gästen förekommer sällan individuellt anpassade hälsningar. Gästerna hälsas inte med handslag eller någon annan fysisk beröring därför att den sociala kontexten inte inbjuder till sådan närhet – en närhet som skulle kunna tolkas som alltför personligt eller privat och detta vill receptionisterna till varje pris undvika. Hälsningsritualen signalerar inte den närhet som undersköterskornas och inte heller den distans som tingsrättsjuristernas, utan den formas av en sorts affärsmässig korrekthet med både distans och viss närhet.

Tilltal och inledande småprat är betydelsefull praktik som färgas av verksamhetens tjänstelogik. Tingsrättsjuristerna tilltalar inte individer utan den funktion eller roll människor har i rummet. De undviker informella och personliga tilltal för att tydliggöra att de inte har någon relation till dem som finns i rättssalen. Detta skulle utmana den rättssäkra rättskipningen. Om man undviker närhet på tingsrätten är det något som man aktivt söker och eftertraktar på äldreboendet. Vårdtagarna tilltalas personligt med förnamn, gärna i kombination med ett kärleksfullt smeknamn. Det närhetssträvande tilltalet på äldreboendet är inte något som hotellreceptionisterna använder. De använder sällan personliga tilltal därför att det inte känns naturligt i servicemötet och för att man tycks vilja undvika tilltal som kan upplevas som privata.

Sammanfattningsvis framträder tre olika hälsnings- och tilltalspraktiker tydligt i de tre verksamheterna. Hälsningen, småpratet och tilltalet är betydelsefulla interaktionsritualer som säger något om aktörernas relation och om tjänstelogiken. Tingsrättsjuristernas hälsningar distanserar och underordnar framförallt lekmännen i rättssalen, receptionisternas signalerar affärsmässig korrekthet och undersköterskornas orienteras mot att realisera närhet och individuell anpassning.

Den verksamhetskontingenta kroppen

Kroppen är central i en praktik, och det är genom kroppen människor tar in och förstår världen (Merleau-Ponty 1999). I min studie visar jag hur

kroppen blir en aktiv part i servicemötet (jfr Dale 2001:8). Genom kroppens rörelser som gester, mimik, blick och röst kommunicerar frontpersonalens kroppar icke-verbalt (Mead 1976). Med hjälp av sina kroppsrörelser sänder de symboliskt laddade signaler i servicemötet (Echeverri 2000, Andrejevic 2010). Dessutom åstadkommer personalens kroppar förändringar i både människors och materialiteters tillstånd, till exempel genom att människor, porslin, kläder, lägenheter och hotellrum transformeras från ostädade till städade, tomma pappersdokument fylls med text, stängda dörrar öppnas eller obäddade sängar bäddas. De empiriska beskrivningarna visar hur personalen med sina kroppsrörelser förändrar människors emotionella tillstånd. Ledsna, arga eller irriterade människor blir till glada och nöjda och vice versa. Kroppen är central för att förändringar likt dessa ska bli verklighet

Vår kropp konstrueras socialt och kulturellt och genom kroppens ställningar och gester formas våra habitus (Bourdieu 1990). Dessa är djupt rotade och automatiska kroppstekniker som både producerar och reproducerar sociala strukturer (Bourdieu 1990). Dessutom bär kroppens yta på inskriptioner med ursprung i olika diskurser som kan relateras till specifika tids- och kulturbundna idéer om kroppen och institutionella strukturer (Foucault 1980 i Welton 1999:269-283). De empiriska beskrivningarna visar hur personalens kroppsrörelser reproduceras i och reproducerar verksamhetens tjänstelogik i servicemötet. Deras kroppar tilldelas olika uppgifter och kroppsrörelserna har olika syften beroende på verksamhet.

Personalen tenderar att anpassa sina kroppar och kroppsrörelser till konventionella sociala regler eller uppfattningar kring det accepterade eller normala (jfr Foucault 1999). På tingsrätten ses det som normalt och accepterat att man i rättssalen håller isär kroppar. På äldreboendet uppfattas det som normalt och bra om personalens kropp kommer nära vårdtagarnas kroppar. På hotellet ska inte receptionisters kroppar komma alltför nära hotellgästers. Personalen förkroppsligar beroende på verksamhet accepterade, som därmed tolkas som normala, sociala strukturer.

På tingsrätten förordas och högaktas en praktik formad av saklighet, opartiskhet och objektivitet i de möten som äger rum i rättssalen. Tingsrättsjuristerna förkroppsligar detta i sina återhållsamma kroppsrörelser avskalade från starka känslouttryck. Deras kropp och blick riktas ofta

mot objekt som pappersdokument, och kroppen är vanligtvis inte i kontakt med dem de samspelar med. Denna till synes kontaktlöshet distanserar tingsrättsjuristerna från övriga i rättssalen snarare än att deras kroppsspråk signalerar närhet. De kroppsliga handlingsmönstren och kroppens placering på det upphöjda podiet blir ett sätt att sända signaler om tingsrättsjuristernas överordnande sociala status i rättssalen (jfr Foucault 1999, Goffman 2002, Bourdieu 1990, McDowell 2009). Tingsrättsjuristerna lever med legalt påtvingade begränsningar som innebär att de på alla sätt ska visa ett neutralt förhållningssätt (Drew och Heritage 1992a, Atkinson 1992). Därför måste de undvika att med kroppen visa exempelvis glädje eller sympati eller att de blir överraskade av något som sägs eller görs i rättssalen (Drew och Heritage 1992a:23).

På äldreboendet är undersköterskornas kroppar betydligt mer fysiskt aktiva än på tingsrätten. De förväntas visa emotionalitet genom att förkroppsliga värme, omtanke och närhet i servicemötet. Om frånvaron av starka känslouttryck präglar tingsrättsjuristernas kroppsspråk är det istället närvaron av uttryck för emotionalitet som präglar undersköterskornas. Undersköterskorna ger med sina kroppsrörelser liv, åtminstone på ytan, till känslor som medkännande, empati och värme (jfr Hoschild 1983). Dessutom får underskötersorna stöd för att komma nära genom hur man på äldreboendet arrangerat de materiella tingen medan materialiteterna på tingsrätten istället arrangerats för att säkerställa att mänskliga kroppar inte kommer fysiskt nära varandra.

På hotellet visas hur receptionisternas kroppsrörelser begränsas, bland annat därför att kroppen fjättras till materiella ting som datorer, kortterminaler, headset eller skrivare. Fjättringen vid materialiteter bidrar till att det uppstår en spänning mellan att samtidigt förkroppsliga engagemang för varje individuell gäst och hantera de materiella tingen. I samtalen med receptionisterna framstår den etablerade diskursen kring engagemang, passion och positivitet, som uttrycks i policydokument, som stark. Emellertid visar receptionisternas praktik hur de brottas med att samtidigt fysiskt hantera olika materiella ting och med sina kroppsrörelser visa det önskade engagemanget i mötet med hotellgästen.

De båda andra verksamheterna är i betydligt högre grad än hotellet miljöer som är ”befriade” från synliga spänningar. De grundläggande princi-

per som formar tingsrättens tjänstelogik ger inte intryck av att inrymma de inbördes spänningar som hotellets principer gör. Denna spänning ses inte heller tydligt inbäddad i äldreboendets tjänstelogik. Min tolkning är att de spänningar som tjänstelogiken kan ge upphov till kommer till liv i personalens kroppsrörelser.

Fjättringen vid de materiella tingen (se ovan) innebär att receptionisterna får ytterst lite utrymme för att vara aktiva med och använda sin kropp till gester eller annan mimik. De återhållsamma kroppsrörelserna och fokuseringen på materialiteter tenderar att distansera dem i förhållande till hotellgästerna snarare än att de kommunicerar engagemang och intresse för den individuella hotellgästen. Det finns en relation mellan deras begränsade möjligheter att använda sin kropp för engagerade och individfokuserade kroppsrörelser till de krav verksamheten ställer på effektivitet och kontroll – krav som disciplinerar dem och orienterar dem mot de materiella tingen för att säkerställa verksamhetens effektivitetskrav. I grunden är kroppen inte rationell i meningen att den enkelt kan styras och manipuleras (Merleau-Ponty 1999, Foucault 1999), emellertid tvingas eller styrs receptionisternas kroppar till viss rationalitet genom att de fjättras vid datorer, skrivare, kortteminaler, telefoner och pappersdokument (jfr Dale 2001).

Personalens kroppar i de tre verksamheterna är synnerligen aktiva producenter och reproducenter av verksamheternas respektive tjänstelogik samtidigt som de är produkter av denna logik (jfr Dale 2001, Sandberg och Dall´Alba 2009, Yakhlef 2010). Även om verksamheterna inte uttryckligen ställer krav på hur kroppen ska röra sig i servicemötet ställs implicita krav på hur personalen förväntas förkroppsliga verksamhetens tjänstelogik. Som en del i verksamhetens strategi kan personalens kroppar och kroppsliga kapaciteter kontrolleras (Valentine 2002). Jag visar i studien hur personalens kroppar på olika sätt styrs genom verksamhetens uppgifter och krav på hantering av materialiteter. Dessutom dirigerar eller regisserar respektive verksamhet kroppens utseende och lukter och förpackning (t.ex. kläder, smycken) som ett led i att säkerställa tjänstelogikens efterlevnad.

Det fysiska avståndet mellan personalens kroppar och dem de interagerar med i servicemötet är betydelsefullt därför att det bidrar med att

precisera eller definiera relationer och mötessituationer (Goffman 2000). Kroppar som kommer fysiskt nära varandra gör det generellt lättare att utveckla en känsla av öppenhet, trovärdighet, värme, empati och tillhörighet (Price et al. 1995b). Emellertid är det inte nödvändigt att kroppar är nära varandra för att dessa intimitetskänslor ska uppstå (Simmel 1971, Levinas 1969).

Dock är det viktigt att poängtera att i traditionell service managementlitteratur där servicemötet diskuteras finns det en tendens att göra antaganden om att närhet alltid är förknippat med positiva känslor (se kapitel 1). Jag visar i min studie att den närhet som upplevs som rätt på äldreboendet sannolikt skulle vara ytterst problematisk på tingsrätten och på hotellet. Det visas i annan forskning att närhet mellan kroppar och fysisk beröring kan kommunicera både positiva och negativa känslor (Hertenstein, Holmes, McCullough och Keltner 2009, Thompson och Hampton 2011).

I tingsrätten prioriteras generellt att människors kroppar hålls isär och i synnerhet att tingsrättsjuristernas kroppar håller avstånd till andras i en rättssal. Avståndet garanteras genom materialiteters arrangemang, exempelvis de separata ingångarna, podiet, högtalarsystem och valet av möblering i rättssalen (jfr Lipsky 1980) samt av rutinernas utformning som de starkt ritualiserade procedurerna (jfr Leidner 1993). Genom att hålla isär kroppar minskar risken att känslan av intimitet och närhet skapas i servicemötet. Rättssalen är en arena för dramatik med mycket känslor involverade (Anleu och Mack 2005). Därför kan distanseringen vara ett sätt att underlätta för tingsrättsjuristerna att behålla sin auktoritet och därmed skapa foglighet hos övriga i rättssalen (Lipsky 1980). Verksamhetens tjänstelogik utmanas därmed inte utan skapar istället förutsättningar för tingsrättsjuristerna att förkroppsliga saklighet, opartiskhet och objektivitet (jfr Lipsky 1980).

På äldreboendet kommer undersköterskornas kroppar vanligtvis mycket nära vårdtagarnas i servicemötet. Vårdarbete är ett kroppsarbete i vilket det ingår att röra vid andras kroppar (Wolkowitz 2002, McDowell 2009). Personalen rör vid vårdtagarna dagligen, både genom instrumentell (kontroll av puls, personlig hygien) och expressiv beröring (klappar, kramar) (Watson1975). De söker ofta kroppskontakt även om situationen inte

kräver det som vid hälsningsritualer och andra möten. Närhet till vårdtagarnas kropp och den taktila beröringen går inte att undvika och tycks inte heller vara något som personalen ses avstå från. Att komma nära vårdtagarna blir en del i personalens icke-verbala kommunikation som de kan använda för att sända känslomässiga signaler om exempelvis förtrolighet, empati, ilska, sorg, kärlek, glädje och sympati (Pattison 1973, Thompson och Hampton 2011). Medan man på äldreboendet vill minimera avståndet mellan kroppar vill man på tingsrätten maximera det.

På hotellet kommer receptionisternas kroppar i princip inte vid något tillfälle i fysisk kontakt med hotellgästerna. Receptionsdiskens design disciplinerar människor och bestämmer lämplig närhet mellan personal och hotellgäster (Foucault 2006). Receptionisterna väljer en viss närhet, men de vill inte riskera att komma för nära så att det kan upplevas som att de är alltför personliga.

Sammanfattningsvis håller personalens kroppar beroende på verksamhet helt olika avstånd till varandra i servicemötet – ett avstånd som inte är någon tillfällighet utan det vägleds av verksamhetens tjänstelogik. Det finns i varje verksamhet ett avstånd som anses som normalt och därmed legitimt (jfr Foucault 1999). Relationen mellan verksamhetens tjänstelogik och personalens kroppsliga praktik tydliggörs genom hur respektive verksamhet arrangerar för kroppars rörelser och avstånd.

Blicken utgör en del i personalens kroppsliga mimik som de använder för att skicka känslomässigt laddade signaler (Giddens 2006:137). Med blicken kan de fånga sina medaktörers intresse i ett servicemöte eller inleda en hälsning eller ett samtal (Giddens 2006). Personalen i de tre verksamheterna använder sin blick på olika sätt. Varken på tingsrätten eller på hotellet prioriteras ögonkontakt med de människor man interagerar med vilket kan signalera viss distansering (Giddens 2006). Personal i dessa båda verksamheter vänder ofta bort sin blick, eller snarare känner de sig tvingade att göra så, för att fokusera på materiella ting som pappersdokument eller datorskärmar för att kunna förverkliga verksamhetens tjänstelogik. Det blir ett sätt för receptionisterna att realisera principen om effektivitet och för tingsrättsjuristerna ett sätt att realisera rättssäker rättskipning. Undersköterskorna använder däremot sin blick på ett annat sätt. De söker generellt ofta ögonkontakt med vårdtagare. Undersköterskornas sätt att

med sin blick söka kontakt blir en viktig praktik som de använder för att signalera tillit och närhet, vilket också andra vårdstudier visat (se Caris-Verhallen et al. 1999).

Personalens röst och tonfall är andra betydelsefulla faktorer i den icke-verbala kommunikationen i servicemötet (Mehrabian och Wixen 1981, Echeverri 2000). Tingsrättsjuristerna beskriver hur de använder rösten för att visa auktoritet och tydliggöra situationens allvar i en rättssal. Rösten ska vara avskalad från tydliga känsloyttryck som ilska, glädje eller irritation därför att sådana uttryck för emotionalitet riskerar att utmana tingsrättens tjänstelogik. På äldreboendet däremot får undersköterskorna gärna använda sin röst för att visa positiva känslor som värme, omtanke och kärleksfullhet. Undersköterskorna använder ofta både tonfall och röstlägen som upplevs som vänliga, mjuka och glada. Det förekommer situationer där vårdtagarna behöver styras eller tillrättavisas och vid dessa tillfällen använder undersköterskorna tonfall som är både stränga och förmanande. Receptionisternas tonfall signalerar viss närhet till hotellgästen, dock undviker de att använda röstlägen och tonfall som kan upplevas som alltför personliga. De strävar efter att finna ett affärsmässigt korrekt röstläge och tonfall. Beroende på verksamhetens tjänstelogik formar personalen sin röst och sitt tonfall på ett sätt som får denna logik att komma till liv.

Avslutningsvis visar jag i studien hur det som personalen gör i servicemöten varierar, en variation som kan förstås vara kontingent med den typ av verksamhet som servicemötet sker i. Personalens kroppsliga praktiker organiseras och formas som svar på de för miljön utmärkande drag i vilka de uppstår (jfr Suchman 1987). Kroppen har historien, kulturen, strukturen och verksamhetens tjänstelogik inskrivet i sig, och personalen förkroppsligar dessa i sin dagliga praktik (jfr Foucault 2003:137–170, Bourdieu 2006:66–79, Dale 2001:206). Tjänstelogiken förkroppsligas i kött och blod.

Materialiteters verksamhetsberoende

I den empiriska studien visas både att och hur materiella ting och arrangemang är aktiva och gör något i servicemöten, en analys som tar utgångspunkt i Latours (1992, 1998) resonemang kring att det icke-mänskliga,

som materiella ting och teknik, är sociala aktörer som gör något i interaktioner som servicemöten (se också Preda 1999, Shove och Pantzar 2005, Ingram et al. 2007, Orlikowski 2007). Materialiteter integreras i en praktik som innebär att de både kan begränsa och ge möjligheter för personalens praktik (jfr Fuentes 2011). De materiella tingen fyller olika syften och funktioner. Beroende på verksamhet kan de användas som ett verktyg vid allokering och organisering av verksamheters resurser (Suchman 1987). De kan också användas i sociala syften som att legitimera personalens handlingar och tydliggöra maktrelationer i servicemötet (Suchman 1987) eller för att underlätta för identifikation av sociala roller, status och professioner (Sandberg och Dall'Alba 2009).

Även om jag i avhandlingen väljer att diskutera människor och materialiteter separat betyder det inte att jag ser dem som separata oberoende sfärer, utan jag ser dem som ömsesidigt sammanlänkade med varandra (jfr Orlikowski 2007). Fältmaterialet visar hur det sociala och det materiella är sammanvävda eller intrasslade i varandra i servicemötets praktik (Latour 1992, Suchman 1997, Mol 2002). Detta visas särskilt tydligt på hotellet genom hur receptionisternas kroppar fjättras vid materiella ting, något som får inflytande på samspelet och relationer i servicemötet genom att receptionisterna får svårigheter att skapa kontakt med hotellgäster. Det går därför inte att förstå det ena, som kropp och det sociala, om man inte också inkluderar det andra, som här datorn eller pappersdokumenten (Orlikowski 2007). Det ger de materiella tingen en socio-materiell karaktär som innebär att de både är sociala fakta och materia (Suchman 1997, Mol 2002). Fuentes (2011) visar i en studie av friluftsprodukter hur tingens socio-materiella karaktär blir betydelsefull för hur människor förstår, köper och använder dessa produkter. Det finns således mer än ett på förhand bestämt sätt att använda och därmed förstå de materiella tingen på.

Varje verksamhet har en mängd specifika materiella arrangemang, några väl synliga som byggnader, rum, möbler, datorer, telefoner, papper, rullstolar och mikrofoner och andra mindre synliga såsom de teknologiska inslagen i datorer och elektricitet – framtagna eller designade för att göra vissa saker och inte andra (Molotch och McClain 2008). Flera av tingen förkroppsligar med sin närvaro och aktivitet en föreskriven regel

eller rutin (Molotch och McClain 2008). Rättssalens dörrteknik finns där för att någon regel eller rutin föreskriver detta. Liftanordningen på äldreboendet effektuerar föreskrivna arbetsmiljöregler och regler för patientsäkerhet. Tekniken som styr entrédörrarna på hotellet har delegerats att sköta delar av rutinen att välkomna hotellgäster (jfr Latour 1992).

Materialiteter av olika slag utvidgar personalens fysiska och mentala kapacitet eller förmågor. Verksamheternas övergripande materiella miljö arrangeras så att den underlättar, begränsar eller försvårar viss praktik. På motsvarande sätt skräddarsys praktik för att kunna passas in i den fysiska miljö i vilken den ska utföras (Dourish 2004:19). Jag visar i studien att och hur de materiella arrangemangen är situerade eller kontingenta med verksamhetens tjänstelogik (jfr Suchman 1987). Den materiella miljöns utmärkande drag innebär att vissa kroppsliga rörelsemönster tvingas fram, till exempel var och hur man ska sitta i rättssalen, vilket avstånd man ska hålla till varandra i servicemötet samt hur och när man får komma in i rättssalen eller på hotellet (Foucault 2003). Verksamheternas materiella miljö bidrar till att praktik i servicemötet inte kan ses som helt slumpmässig eller som en abstrakt process, utan praktiken har en stark relation till respektive verksamhets miljö och de speciella omständigheter som utvecklats där (Dourish 2004:70).

Rättssalens design följer ett legalt påtvingat regelverk och förväntas signalera allvar, ordning och reda samt vara en säker miljö. Möbleringen, podiet och de separata ingångarna tvingar fram fysisk distans mellan människor i rummet som hjälper tingsrättsjuristerna att signalera auktoritet – en auktoritet som är central för att underlätta övrigas underordning och foglighet (Lipsky 1980). Materialiteters arrangemang är viktiga ingredienser för att rättssäker rättskipning ska komma till liv (Lipsky 1980). Äldreboendets materiella design associerar till en hemliknande hemmiljö. Även om det förekommer materialiteter som utmanar intrycket av hemmiljö (Paterson 2004). Designen förväntas underlätta för och uppmuntra till social kontakt och närhet i samspel mellan undersköterskor och vårdtagare – och inte som i rättssalen hindra nära kontakt. Undersköterskorna kan i princip inte undvika att komma vårdtagare nära, utan de är synliga och fysiskt nära vårdtagarna under hela arbetsdagen.

Hotellets design ger andra upplevelser än de båda andra verksamheternas design gör. Den inbjudande känsla jag får vid hotellets entré infinner sig inte framför tingsrättens entré och speciellt inte vid rättssalens dörr. Den låsta dörren in till rättssalens förleder inte människor att tro att den automatiskt ska öppna sig när man ställer sig framför den. Medan hotellentrén visar upp en lättillgänglighet visar tingsrätten snarare en svårtillgänglighet. På hotellet ges besökare stort inflytande över tillträdet till verksamheten (Kornberger och Clegg 2004:1101-1104). På tingsrätten tilldelas verksamhetens företrädare makten att bestämma över tillträdet till lokalerna. Receptionsdisken på hotellet respektive tingsrätten tilldelas helt olika uppgifter eller syften – en som vill välkomna och bjuda in till kontakt och en som snarare vill begränsa möjligheten till kontakt. Hotellets receptionsdisk tvingar fram ett på förhand givet avstånd mellan hotellgästen och receptionisten, en konstruktion som skyddar både gäst och receptionist från alltför stor närhet. Den underlättar för dem att förhålla sig till varandra på ett för verksamheten normalt och därmed legitimt sätt.

Receptionisterna är väl synliga för både överordnades och kunders blickar under hela sin arbetsdag. Det finns inga utrymmen bakom synlighetsgränsen (Goffman 2000). Den synliga övervakningen, likt den osynliga i panoptikon (Foucault 2003), disciplinerar människor. Människor som vet och har kunskap om att de är under ständig övervakning, och som dessutom inpräntats med en moral (etos) om att vara övervakade, formar en disciplinerad och foglig människa (jfr Foucault 2003). Detta kan öka förståelsen för receptionisternas disciplinerade praktik.

Några verksamhetsspecifika materiella ting och tekniska arrangemang framträder som särskilt betydelsefulla att skapa förståelse för. De materialiteter som respektive verksamhet är utrustad med får sin mening i hur de används i sociala samspel som servicemöten (jfr Orr 1986, Suchman 1987, Suchman et al. 1999). Vissa av de materiella ting som personalen i de tre verksamheterna använder är med stor sannolikhet avsedda för ett syfte, det är dock inte alltid som de används på det sätt som var tänkt (Molotch och Mclain 2008).

I tingsrättens lokaler, och specifikt i rättssalen, förekommer några betydelsefulla materiella ting som fungerar som avstånds- eller aukto-

ritetsaktörer. Exempelvis tekniken i rättssalens låsta dörr, högtalarsystemet, den formella och strikta klädseln och pappersdokumenten. Ting som dessa kan ha tilldelats ett ursprungligt syfte eller uppgift som är ett annat än vad de har i praktiken. Ett exempel är den låsteknik som används för rättssalens dörr. I min studie blir detta tekniska arrangemang en disciplineringsmekanism medan verksamhetens syfte med dörrtekniken kanske var en praktisk fråga. Ett annat exempel är de separata ingångarna i rättssalen som fyller flera syften. Tingsrättsjuristerna berättar att det är en säkerhetsfråga, de måste snabbt kunna lämna rummet om någon hotfull situation skulle uppstå. Lipsky (1980:117) menar att de separata ingångarna är viktiga för att tydliggöra tingsrättsjuristernas auktoritet och skapa foglighet hos övriga i rättsalen. Rättssalens övergripande materiella inramning är designad för att skapa en formell allvarsam stämning och disciplinera människor att underordna sig tingsrättsjuristerna (Foucault 2006). Dessa signaler är varken omedvetna eller oavsiktliga utan högst medvetna och avsiktliga för att rättssäker rättskipning ska komma till liv.

Pappersdokumenten blir aktiva agenter som distanserar, fördelar makt och säkerställer objektivitet (jfr Latour 1998, Preda 1999). Innehållet i pappersdokumenten ökar möjligheten för en rättegångsprocess som är fri från gissningar eller tolkningar och känslomässigt inflytande. Detta legitimerar den dominanta ställning pappersdokumenten har i rättssalens interaktioner (jfr Yanow 2006). Dessutom ger pappersdokumenten tingsrättsjuristerna möjlighet att utöva mikromakt genom att de ger dem tillgång till information som andra inte har, vilket ger dem en överordnad position (jfr Suchman 1987).

De är inte en passiv, statisk samling papper utan de utgör platsen för tingsrättsjuristernas pågående praktik (Dourish 2004:134). Dokumenten spelar en kritisk roll för det arbete som görs, och på motsvarande sätt ger det mening till bläddrandet och till de olika sätt som de används på i rättssalen (Orr 1986, Suchman 1987, Suchman et al. 1999). Generellt bär materiella ting på en maktdimension (Preda 1999). Detta blir särskilt tydligt i rättssalens materialisering genom att flera av dem tvingar fram foglighet, exempelvis blir användningen av låstekniken och högtalarsystemet ett sätt att säkerställa ett korrekt och moraliskt uppträdande av människor (jfr Latour 1992:225-226 bilbältesexempel i kapitel 3).

Tingens distanserande funktion tydliggör och stärker tingsrättsjuristernas auktoritet vilken blir betydelsefull för hur tjänstelogiken kommer till liv.

Äldreboendets materialiteter fungerar snarare som närhetsaktörer i jämförelse med de avståndsaktörer de är i tingsrätten. Flera av de materiella tingen på äldreboendet är sociala aktörer som levandegör närhet, värme och omtanke. Tidigare studier visar att användningen av kramdjur och dockor dels gör vårdtagare lugna (blodtrycket sjunker), dels signalerar personalens omtänksamhet (Milton och Macphail 1985, Greer et al. 2001). Sättet att använda kramdjur och dockor i servicemötet på äldreboendet tydliggör och visar karaktären på parternas sociala relation genom att vårdtagarna och undersköterskorna framstår som varandras vänner (Suchman 1987, Mol 2002). Dockorna blir en aktiv materialitet som bidrar till manifesteringen av äldreboendets tjänstelogik. På äldreboendet uppstår emellanåt spänningssituationer mellan närhetsaktörer som kramdjur och hemtrevliga prydnadssaker och säkerhetsaktörer som sjukhussängar, matsprutor och liftanordningar.

Hotellets materialiteter som datorer, kortterminaler, skrivare och pappersdokument är aktiva i funktionen eller rollen som effektivitets- och rationalitetsaktörer. Flera av dem dominerar och tar stor plats i interaktioner mellan receptionister och hotellgäster. De materiella tingen får inflytande på relationen mellan receptionister och hotellgäster (jfr Bruni 2005). Genom att receptionisternas uppmärksamhet både kroppsligen och mentalt dras till några materiella ting som datorer och pappersdokument bidrar dessa till viss relationell distansering i servicemötet. Tingen förefaller vara avgörande för receptionisternas möjlighet att på ett effektivt sätt sköta hotellets operativa verksamhet och effektuera regelverk som redovisningslagarna. Exempelvis är datorerna viktiga för att principen om effektivitet i verksamheten ska förverkligas. Emellertid kan användningen av ting som datorn (effektivitet) emellanåt orsaka en spänning när receptionisterna samtidigt vill säkerställa att principerna om individfokusering och engagemang (kvalitet) kommer till liv. Det empiriska materialet visar hur spänningen mellan effektivitet och kvalitet kan komma till uttryck i de materiella tingens användning (jfr Korczynski 2009:76-77).

Samspelet mellan materialiteter och människor innebär att de både förutsätter och påverkar varandra. Generellt utvecklas en praktik kring de

materiella tingen. De både anpassar och anpassas i praktiken för att sedan införlivas och bli en integrerad del i praktiken (Dourish 2004:204). Det går inte att tala om praktik utan att också diskutera de materialiteter som finns inbäddade i denna praktik och hur de arrangeras och används (Dourish 2004:204). Det materiella är svårt att undkomma då det på olika sätt tvingar sig in i servicemötet. Materialiteter arrangeras i och formar praktik, till exempel genom att receptionister fjättras vid ting, sättet att använda högtalare i rättssalen bidrar till att lekmän i rättssalen uppträder fogligt och praktiken med journalföring tvingar vårdtagare att underordna sig regelverkens krav på säker omvårdnad (se t.ex. Lipsky 1980, Foucault 2003, Bourdieu 1990, de Certeau 1988).

Människor tenderar att styra sig själva och andra i en riktning som de är övertygade om är det riktiga sättet att vara på. Styrningen fungerar som en reflexiv självkontroll (Foucault 2003). Verksamheterna skapar materiella miljöer i vilka externa kontrollsystem blir överflödiga (Foucault 2003). Materialiteter som högtalare, receptionsdiskar och låsta dörrar utgör materiella ting med en självkontrollerande funktion. Dessa bidrar till känslan av att vara övervakad vilket kan underlätta för människors underordning eller anpassning. Sociomaterialiteten blir tydlig i hur det fysiska rummet beroende på verksamhet designats för att tydliggöra och ordna aktörernas sociala relationer (Preda 1999:361). Dessutom sänder utformningen av den fysiska miljön olika känslomässigt laddade signaler. Min studie visar hur materialiteter blir sociala aktörer (Latour 1998:273) i servicemötet och hur dessa förhåller sig till och influeras av verksamhetens logik – vilket tydliggör hur centralt det är att inkludera tjänstelogiken för att öka kunskapen om och förståelsen för det som sker i servicemötet.

Regelverkens manifestering

Varje verksamhet omgärdas och begränsas av olika regelverk som formella lagar eller riktlinjer. Jag visar både att och på vilket sätt detta regelverk, oavsett om det är formellt eller informellt, kommer till liv i dagliga rutiner. Flera av verksamheternas rutiner eller procedurer betingas av strukturer och processer som regelverken står bakom (jfr Bourdieu 2006).

I de studerade verksamheterna utgör de rutinerna en mikroinstitution genom att de vanemässiga sätt som människor gör saker på leder till stabila och institutionaliserade mönster i personalens praktik (Berger och Luckman 1991). De blir mikroinstitutioner som ständigt produceras och reproduceras i personalens praktik (Berger och Luckman 1991). Flera av de rutiner som ingår i respektive verksamhets vardag är centrala som legitimerande funktioner eller roller (Meyer och Rowan 1977, DiMaggio och Powell 1991). Legitimitetsrollen blir central eftersom jag studerar rutiner och annan praktik som språk och materiella arrangemang som har ett tydligt ursprung i eller relation till verksamhetens regelverk. Flera av de studerade rutinernas innehåll och utformning är ett resultat av regelverken. Om de inte formas som regelverken anger kan verksamheten bli skyldig till lagbrott.

De empiriska beskrivningarna visar hur regelverken internaliseras i och blir till något som tas för givet av personalen. Oavsett verksamhet berättar personal att rutinerna underlättar det dagliga arbetet och bidrar till att de kan interagera smidigt med dem som konsumerar tjänsten (Abiala och Ahrne 1999:217). Rutinerna blir ett sätt att hushålla med resurser genom att de koordinerar arbetet och gör det mer rationellt och effektivt (Feldman och Rafaeli 2002). Även om någon personal uttrycker frustration kring någon omständlig rutin tycks rutinerna generellt bidra till effektivitet i arbetet. Effektivitetsvinsterna uppstår som ett resultat av att personalen inte i varje given praktik och situation behöver tänka efter vad som ska göras (Leidner 1996). De institutionellt formade rutinerna ger också ökad kontroll i servicemötet vilket minskar personalens eventuella osäkerhet (Leidner (1993). Min studie visar att regelverken är närvarande, aktiva och bidrar till att vägleda och forma personalens praktik i servicemötet (jfr Bourdieu 1990). Regelverkens inflytande blir särskilt synligt och tydligt i praktik som språkbruk, materiella arrangemang och i rutiner. I tingsrätten och på äldreboendet anger regelverken mer precist hur rutinen ska utformas och göras än i hotellverksamheten där det ges större utrymme för personalen att själv utforma rutinens detaljer i sin praktik.

Regelverken designar tingsrättsjuristernas rutiner eller procedurer på ett sätt som säkerställer regelbundenhet, och därmed kan de undvika

individanpassning (Lipsky 1980:100-101). Rutinerna är viktiga för att skydda tingsrättsjuristerna mot påtvingad närhet. (jfr Leidner 1993). De starkt ritualiserade procedurerna i kombination med tingsrättsjuristernas språk format av regelverkens skrifter samt några av de procedurer som jag tolkar som avhumaniserade skapar distans och ger tingsrättsjuristerna en överordnad position. Proceduren kring hur ersättningsanspråk förhandlas i rättssalen framstår som en avhumaniserad praktik. Den känslomässiga sårbarheten som kan finnas hos en del av dem som finns i rättssalen får stå i bakgrunden vid denna procedur. Utformningen av procedurerna gör det svårt för en lekman att skapa utrymme för individuella önskemål, utan denne tvingas underordna sig de på förhand givna procedurerna – en asymmetrisk relation tydliggörs mellan tingsrättsjuristerna och övriga i rättssalen.

Äldreboendets regelverk formas i och formar flera av de dagliga rutinerna kring journalföring och annan dokumentation av omvårdnad, aktiviteter och måltider. Rutinerna styr framförallt arbetsprocesser och arbetsfördelning på äldreboendet. Dessa är inte till sin karaktär så starkt ritualiserade som på tingsrätten. Regelverken bidrar också till att integritetsgränser mellan undersköterskor och vårdtagare suddas ut, till exempel rutinen att kontrollera och dokumentera vårdtagarnas avföring. Dessutom är regelverken viktiga för att säkerställa att omvårdnaden blir trygg och säker för vårdtagarna och ergonomiskt riktig för undersköterskorna. Emellanåt ger regelverken upphov till rutiner som orsakar spänningar i servicemötet. Det uppstår en konflikt mellan rutiner som ska garantera trygg omvårdnad, till exempel journalföring, och rutiner som finns till för att skapa närhet.

Hotellreceptionisternas praktik färgas av regelverkens krav på verksamhetens redovisning och bokföring. Dessa krav vägleder verksamhetens rutiner och interaktionsprocedurer som kassaavstämningar och kontroll av betalningar och fakturor. Flera av rutinerna är centrala för att verksamhetens effektivitetsmål ska förverkligas. Regelverken materialiseras framförallt i förekomsten av och sättet att använda exempelvis datorer, betalningsterminaler och skrivare vars syfte och uppgift är att säkerställa och kontrollera bland annat verksamhetens effektivitet. Rutinerna blir dessutom ett legitimt skäl att inte vara flexibel och därmed rättfärdiga sin

praktik (Lipsky 1980:101). Ett exempel på det sistnämnda är när en av receptionisterna i ett servicemöte hävdar och förklarar för en hotellgäst att rutinen är sådan och att den måste följas. Hotellgäster ses underordna sig receptionisternas ovilja till flexibilitet och acceptera rutinen.

Sammanfattningsvis bidrar rutiner som ska gälla lika för alla att personalen kan undvika individuella anpassningar av sin praktik. Med rutiner som en sköld kan personalen hålla distans, försvara och därmed legitimera sina rutiner och sin praktik och dessutom ställa krav på att andra aktörer ska underordna sig verksamhetens generella rutiner.

Verksamheternas grundläggande principer tycks fungera som normativ lag trots att alla principer inte är lagstadgade i någon formell mening förutom på tingsrätten. På hotellet och äldreboendet kan normativiteten förstås ha ett ursprung i den starka diskurs som uttrycks i verksamheternas grundläggande principer. I hotellreceptionisternas diskurs tydliggörs hur de återger formuleringarna i verksamheternas mål- och syftesbeskrivningar. Diskursen tenderar att stimulera personalen att reglera eller styra sig själva och sina berättelser mot den subjektivitet som diskursen anger (Skålén et al. 2006:278). Detta innebär att hotellreceptionisterna ofta lyfter fram och presenterar sig själva som glada, leende och tjänstvilliga subjekt. Undersköterskorna i sin tur presenterar sig som omtänksamma och respektfulla subjekt. De tycks styra sig själva, subjektet, i riktning mot den diskursiva normen som ett kundorienterat subjekt (Skålén et al. 2006:286). Det betyder däremot inte att denna subjektivitet också är den som alltid kommer till liv i deras praktik, vilket också den empiriska studien illustrerar.

Språkbruket i de tre verksamheterna har också en koppling till regelverken. Personalens diskursiva aktivitet tydliggör hur regelverken effektueras (jfr Drew och Heritage 1992a, Schatzki 2001:3). Tingsrättsjuristernas språk vilar på ett skriftspråk i betydelsen att det delvis formas av skrivna texter. Även då tingsrättsjuristerna inte använder skriftliga lagtextformuleringar i de ritualiserade processerna är den juridiska expertdiskursen tydligt formad av regelverk. Hotellreceptionisternas språk blir ett sätt att reproducera regelverk som exempelvis redovisningslagarna. Det är ett språkbruk som fokuserar på att säkerställa och kontrollera verksamhetens betalningsflöden. Det blir ett effektivitetsorienterat språk som kommer

till liv i möten mellan receptionister och hotellgäster. På äldreboendet blir spåren av regelverken som tydligast i samtalen mellan kollegor där de använder en medicinsk expertdiskurs. Sammanfattningsvis bidrar regelverken till att styra, kontrollera, effektivisera och hålla avstånd samt till att forma rutiner, språkbruk och materialiteters arrangemang.

Jag vill poängtera och lyfta fram att tjänstelogiken i de tre studerade verksamheterna i olika grad bidrar till spänningar i servicemötet. Hotellets tjänstelogik ger i högre grad upphov till spänningar i servicemötet i jämförelse med vad de båda andra verksamheternas logik gör. I servicemöten på hotellet kommer en klassisk spänning mellan kvalitet och kvantitet till liv – en spänning som generellt diskuteras sparsamt i traditionell service managementforskning (se Grönroos 2008:203-205). Däremot problematiseras denna spänning i betydligt högre grad i kritisk forskning om servicearbete (se t.ex. Korczynski 2009). I hotellverksamheten finns en spänning inbäddad i tjänstelogiken genom att de grundläggande principerna inbördes bråkar med varandra.

Även på äldreboendet förekommer en del servicemöten präglade av spänningar som kan anses ha ett ursprung i äldreboendets tjänstelogik, exempelvis bidrar vissa regelverk till att spänningar uppstår i servicemötet, dock inte lika ofta och tydligt som på hotellet. Tingsrättens tjänstelogik tycks inte ge upphov till de tydliga spänningar i servicemötet som de båda andra verksamheternas logik gör. I jämförelse med äldreboendet och hotellet står inte tingsrättens grundläggande principern i någon inbördes konflikt med varandra.

Avslutningsvis visar jag i denna studie betydelsen av verksamhetens tjänstelogik för servicemötets innehåll och utformning vilket var avhandlingens syfte. Genom att undersöka och jämföra servicemötespraktik i tre olika tjänsteverksamheter ökar kunskapen om och förståelsen för skillnader mellan servicemöten i olika typer av verksamheter. Den jämförande analysen av de studerade tjänsteverksamheterna illustrerar hur servicemötets praktik skiljer sig åt beroende på verksamhetens tjänstelogik. Jag har i kapitlet visat hur verksamhetens tjänstelogik kommer till uttryck i servicemötets praktik och därmed svarat på den fråga som väglett denna studie. I nedanstående tabell sammanfattar jag mina slutsatser och tydliggör svaret på avhandlingens forskningsfråga ytterligare. Jag visar hur

praktik i servicemötet varierar – en variation som är en följd av verksamhetens tjänstelogik.

Tabell 1 Sammanställning av servicemötets praktik i de tre studerade verksamheterna.

	Tingsrätt	**Äldreboende**	**Hotell**
Språk	Exkluderande Fokus på distansering	Inkluderande Fokus på närhet	Förpaketerad artighetsdiskurs Fokus på betalning och effektivitet
Hälsningar	Inga eller få Formella	Många personliga, Informella	Många standardiserade, Informella
Tilltal	Formella till funktion eller roll	Personliga och kärleksfulla	Inga personliga
Kropp	Kroppar hålls isär Inaktiva, återhållsamma kroppsrörelser med få känslouttryck Mycket begränsad ögonkontakt	Kroppar kommer nära Aktiva, laddade med känslouttryck Omfattande ögonkontakt	Kroppar håller viss distans Begränsat aktiva, fjättrade vid materialiteter Begränsad ögonkontakt
Klädsel	Signalerar formalitet och auktoritet Strikt	Signalerar informalitet Praktisk	Signalerar informalitet, varumärkesförpackning Enkel
Materialiteter	Avståndsaktörer	Närhetsaktörer	Effektivitetsaktörer
Rutiner och procedurer	Starkt ritualiserade och formella som distanserar, Spänningar ej tydliga Standardiserade	Mindre formaliserade Orsakar spänningar Individuellt anpassade	Formaliserade rutiner som prioriterar effektivitet Orsakar tydliga spänningar Standardiserade

Jag har med analyser av servicemötets praktik och med sammanfattningen i tabellen tydliggjort varför tanken eller idén om *det* goda servicemötet och *en* universell tjänstelogik behöver nyanseras. I nästa, avhandlingens avslutande kapitel, fördjupar jag min analys av praktik i servicemötet och redogör för studiens kunskapsbidrag och implikationer.

Kapitel 8

Från servicemötet till servicemöten

I avhandlingens inledning diskuterar jag behovet av ny kunskap som problematiserar eller motsäger en del av den ensidighet och tidvis idealiserande bild som finns i tidigare forskning som diskuterar servicemötet och tjänstedominerande logik. Dessutom vill jag bidra med en empirisk grundad studie som analyserar det processuella, kontingenta och mångfasetterade i servicemöten. Genom att göra detta kan servicemötets komplexitet tydliggöras och därmed kan det delvis alltför rationella synsättet på servicemötet kompletteras med ett mer nyanserat synsätt.

Det som ursprungligen väckte min nyfikenhet och mitt forskningsintresse var att undersöka rimligheten i antaganden om *det* goda servicemöte och *en* universell tjänstelogik som generellt förs fram i traditionell service managementforskning. Min studie visar att antaganden som dessa behöver undersökas och problematiseras ytterligare (jfr Hultman och Ek 2011). Med utgångspunkt i avhandlingens syfte att analysera betydelsen av verksamhetens tjänstelogik för servicemötets innehåll och utformning bidrar jag med kunskap som beaktar skillnader mellan servicemöten och tjänstelogiker.

Kapitlets syfte är att fördjupa de analyser som görs och de slutsatser som dras i föregående kapitel och presentera ytterligare några viktiga slutsatser. Dessa slutsatser problematiserar praktik i servicemötet på ett mer övergripande men också djupare sätt. Kapitlet disponeras enligt följande, inledningsvis gör jag en kort tillbakablick för att sammanfatta studien. Därefter följer den fördjupade analysen av servicemötets praktik. Slutligen redogör jag för studiens kunskapsbidrag och implikationer.

Studiens genomförande och slutsatser

Det empiriska fältmaterialet har samlats in vid tre verksamheter med olika tjänstelogiker. Med metoder som intervjuer, observationer och dokumentstudier ökar mina insikter i servicemötens praktik. I intervjuerna berättar personalen om sin praktik. Observationerna koncentreras kring att studera vad och hur personalen gör i servicemötet, till exempel deras språk, kroppsrörelser och användning av materiella ting och teknik samt deras rutiner och procedurer. Genom att studera innehållet i verksamhetsspecifika dokument som formella regelverk och andra centrala styrdokument och inhämta kunskap om personalens syn på sina viktigaste uppgifter utvecklar jag min förståelse av de olika verksamheternas tjänstelogiker.

Valet av en kvalitativ och tolkande ansats samt metoder som ligger nära empirin betyder att både den teoretiska och empiriska analysen tydligt anknyter till de tre fallen. Avhandlingens syfte tydliggör att praktikens hur-dimension ges stort utrymme i studien. Jag menar att frågor om både vad som görs och hur det görs i servicemötet förtjänar en tydlig diskussion. Fältmaterialet är därför av avgörande betydelse för de analytiska diskussioner som förs i avhandlingen. Med stöd i praktikteorier ökar jag förståelsen för hur praktik som språk, hälsningar, kroppsrörelser, materiella tings arrangemang och användning samt rutiner förhåller sig till verksamhetens tjänstelogik och till varandra.

Praktikingredienserna mångfald, sammanvävning och rörelse

I kapitel sju visar jag att verksamhetens tjänstelogik kommer till liv i en mångfald av praktikingredienser – ingredienser som hänger ihop och är

i ständig rörelse. Servicemötets praktik innehåller en blandning av flera olika material. Några av dessa är mänskliga, mjuka, ”varma”, ”tjocka” och ”köttiga” och andra är icke-mänskliga, hårda och kalla (jfr Latour 1992). Praktikens ingredienser är många, sammanvävda och kontextberoende (Schatzki 2001) samt aktiva till exempel som sociala ordningsmekanismer (Lipsky 1980, Foucault 2006, Bourdieu, 2006). Jag visar hur människor, materialiteter och regelverk disciplinerar, fördelar makt, kontrollerar, distanserar, påverkar formaliseringsgrad och avstånd samt formar språkbruk och kroppsrörelser i servicemötet. Empiriskt illustreras och analyseras hur praktikens såväl mjuka som hårda ingredienser blir sociala aktörer i servicemötet. Verksamhetens tjänstelogik kommer på olika sätt till liv i praktikingredienser som inte är fixerade och fasta utan i rörelse (Thorton et al. 2012:129). Relationen mellan praktikens ingredienser och tjänstelogiken är dynamisk i betydelsen att verksamhetens logik ständigt produceras och reproduceras i procedurer, rutiner, sätt att tala, röra sig och hälsa och på hur materialiteter arrangeras och används.

Praktik i servicemötet är inte enbart en reflektion av verksamhetens tjänstelogik, utan praktik har en avgörande roll för att skapa och reproducera och kan också över tiden sannolikt förändra verksamhetslogiken (Thorton et al. 2012:129). Med största sannolikhet har både verksamheternas tjänstelogiker (syften och mål) och praktik förändrats över tiden. Annan forskning har tidigare visat hur förändringar i praktik bidragit till förändringar i institutionella logiker, på makronivå, som USAs sjukvårdssystem (Nigam och Ocasio 2010). Emellertid krävs en annan studie (longitudinell) än den jag gjort för att undersöka hur praktik kan bidra till förändringar i verksamhetens logik – en problematik som kan vara intressant för framtida forskning. Jag ser därför tjänstelogiken som vägledande för tanke och handling i betydelsen att den inte är totalt styrande utan fungerar som en instruktiv, informativ och en i viss grad ordnande logik.

I praktikteorier betonas beroendeförhållandet och ömsesidigheten mellan kontext och praktik (för referenser se kapitel 3). Praktikteorier bär på potentialen att skapa ett utrymme för att diskutera och visa spänningen mellan strukturer och det aktörerna gör (Skålén och Hackley 2011). Min studie utgör ett exempel på en sådan diskussion genom att visa hur denna spänning kommer till liv i praktikingredienser som språk,

kroppsrörelser, kläder och materiella ting. Praktikteorier och studier av praktik tillåter ett fokus på praktikens mikronivå, servicemötespraktik, utan att man för den skull behöver negligera makronivån som i min studie blir verksamhetens tjänstelogik (jfr Gherardi 2009a, 2009b). Studien visar hur företeelser på makronivå, däribland verksamhetens tjänstelogik, skapas och återskapas genom handlingar på mikronivå i några av praktikens alla konstituerande ingredienser (Corradi, Gherardi och Verzelloni 2010:274).

Genom att använda ett praktikteoretiskt perspektiv för att studera vad och hur personal, materialiteter och regelverk gör i servicemöten tillför jag nyanserad och kontextualiserad kunskap som utvecklar tidigare forskning om servicemötet. Mitt socialkonstruktionistiska perspektiv på servicemötet är vanligt i sociologiskt orienterad forskning – forskning som visar att andra företeelser eller fenomen än servicemötet, till exempel kön, identiteter, klass eller kropp, inte är på förhand givna utan de konstitueras och blir till i och genom praktik (se t.ex. Butler 1990, Mol 2002, Forseth 2005, Mulinari 2008).

Verksamhetens tjänstelogik konstrueras socialt i servicemöten och kommer till liv i språk, kroppsrörelser och i de materiella tingens arrangemang samt i verksamhetens rutiner. Även om varje verksamhet har tydligt angivna syften, mål, uppgifter och regelverk är det inte av naturen givet hur dessa ska komma till och göras i daglig praktik i servicemöten. Jag visar exempelvis hur undersköterskor i servicemötet med vårdtagarna levandegör verksamhetens grundläggande principer om närhet och säker och individanpassad omvårdnad genom hur de talar, rör sig och arrangerar och använder materialiteter samt följer särskilda rutiner. Det finns ett ömsesidigt beroendeförhållande mellan verksamhetens tjänstelogik och personalens praktik i servicemötet. De utgör varandras förutsättningar i konstituerandet av varandra.

I nästa avsnitt fördjupar jag analysen och presenterar ytterligare slutsatser och studiens kunskapsbidrag.

Servicemötens variationer

Vid en fördjupad analys av det empiriska materialet framträder tre betydelsefulla dimensioner i servicemötet. Dessa är servicemötets frirum,

närhet och avstånd i servicemötet samt en dimension relaterad till en för verksamheten grundläggande fråga. De tre dimensionerna tydliggör skillnader mellan servicemöten i olika typer av verksamheter och de beskriver hur verksamhetens tjänstelogik påverkar servicemötets innehåll och utformning. Den första dimensionen problematiserar det frirum som personalen ges i servicemötet, i betydelsen den självständighet som respektive verksamhets tjänstelogik skapar utrymme för. Den andra dimensionen lyfter fram på vilket sätt verksamhetslogiken vägleder hur närhet och avstånd gestaltas i servicemötet. Den tredje dimensionen diskuterar hur personalen i daglig praktik beroende på verksamhet låter en för verksamheten grundläggande fråga ta en central plats och prioriteras i servicemötet.

Beroende på verksamhetens tjänstelogik varierar dimensioner som personalens frirum, närhet och avstånd i servicemötet och de verksamhetsspecifika frågorna. De tre dimensionerna kan knytas till annan forskning som visar liknande resultat och som ibland studerat servicemötet och i andra fall studerat andra företeelser med andra teoretiska utgångspunkter. Reflektionerna kring de tre dimensionerna blir, förutom att de utgör ett resultat av en fördjupad analys, också mitt sätt att inspirera till nya frågor i framtida forskning.

Frirum i servicemötet

Praktik i servicemötet är varken helt fri eller helt förutbestämd utan kan sägas följa en tredje väg – en väg som tar utgångspunkt i att människor finns i ett strukturellt sammanhang som man till viss del behöver anpassa sig till samtidigt som man ges viss frihet att vara kreativ och agera fritt och på så sätt ömsesidigt påverka varandras praktiker (Giddens 1984, Sztompka 2008). Den tredje vägen innebär en sociologisk vändning som medför ett betydligt ökat intresse för vardaglig social praktik som människors handlingar i kollektiva kontexter. Människors sociala praktiker begränsas å ena sidan av individens eget kunnande eller begåvning och å andra sidan av strukturer och kultur där handlingen sker. I en praktik förs individ, struktur och kultur samman. I denna den tredje vägen målas, menar jag, en realistisk bild upp av vår sociala existens, och mitt

empiriska material visar också hur denna väg kommer till uttryck i servicemöten.

Till en viss del är människors praktik således given, dock inte all. Vardagsrutiner, oavsett verksamhet, är generellt tydligt föreskrivna och fastlagda och reproduceras på ett likartat sätt varje dag. Flera av de materiella tingen är arrangerade eller designade på ett sådant sätt att de är svåra att ändra på, exempelvis kan det fysiska rummet vara utformat på ett sätt som bestämmer avståndet mellan människor eller hur de ska röra sig i rummet. De tekniska arrangemangen kan tvinga fram viss praktik och inte annan. Människor har en begränsad frihet därför att de finns i ett strukturellt sammanhang med massor av andra fria människor, och de behöver anpassa sig till materialiteter, struktur och till andra människor (Sztompka 2008). Samtidigt har människor en viss frihet att på ett kreativt sätt agera och delta i den sociala världen och därmed påverka sina egna och andras handlingar.

Min studie visar både att och hur de tre verksamheternas tjänstelogiker vägleder personalens frirum, det vill säga deras frihet att agera i servicemöten. Frirummets gestaltning formas av i vilken grad som verksamhetens logik styr, kontrollerar och formaliserar praktik i servicemötet. Det finns ett kontingent förhållande mellan tjänstelogiken och personalens frirum. I någon verksamhet är praktiken starkt reglerad och styrd medan den i andra är mer fri. Abiala (2000) menar att graden av frihet i servicemötet formar servicemöten av skilda slag – en del är mer reglerade än andra. I vissa verksamheter ges personalen ett större spelrum att forma sin praktik än i andra. Verksamheter kan i olika grad reglera personalens klädsel och utseende, hur kunder ska bemötas och vad personalen ska säga i mötet (Leidner 1993). Vissa typer av verksamheter strukturerar sina servicemöten som relationer vilket skapar större utrymme för personalen att förhållandevis fritt anpassa sitt agerande (Gutek 1995). Andra verksamheter organiserar sina servicemöten som enstaka möten vilket begränsar frontpersonalens frirum därför att generellt är dessa möten i hög grad reglerade och standardiserade (Gutek 1995).

Jag vill visa frirummets kontingens med verksamhetens tjänstelogik genom att återknyta till den empiriska studien. I rättssalen är servicemöten i hög grad styrda, standardiserade och formaliserade och kan därför

karakteriseras som enstaka servicemöten (Gutek 1995). Denna typ av servicemöte lämnar lite utrymme för tingsrättsjuristerna att fritt kunna agera, bland annat därför att deras agerande inte ska anpassas till de individer som finns i rättssalen. På tingsrätten finns inte heller någon intention att strukturera möten så att en relation ska eller kan utvecklas. En sådan intention skulle direkt strida mot tingsrättens tjänstelogik. Tingsrättsjuristerna måste följa vissa procedurer fastlagda i formella regelverk som mer eller mindre direkt styr deras språk, kroppsrörelser, användning av materialiteter och procedurernas utformning. Tingsrättsjuristerna ges lite utrymme att agera spontant, kreativt eller självständigt i servicemöten i rättssalen (Drew och Heritage 1992a).

Tingsrättsjuristernas professionaliseringsgrad är hög, vilket vanligen innebär en hög grad av autonomi som att självständigt kunna bestämma och ha kontroll i arbetet (Schön 1983:5) – en självständighet som inte ger några tydliga spår i deras praktik under brottmålsrättegångar. Tingsrättsjuristernas språkbruk och kroppsrörelser och hur de använder de materiella tingen ger intryck av att vara mycket kontrollerade och styrda. Tingsrättsjuristerna följer formellt fastlagda procedurer som ger upphov till en praktik som upplevs som strikt och standardiserad. Den autonomi som generellt följer juristprofessionen ter sig således som en paradox i rättssalen. Å ena sidan har tingsrättsjuristerna stor makt att övergripande bestämma över agendan och processerna i rummet, å andra sidan har de litet utrymme för att självständigt och fritt forma sin servicemötespraktik. Tingsrättens tjänstelogik innebär legalt påtvingade begränsningar som realiseras i tingsrättsjuristernas reglerade och styrda praktik (jfr Drew och Heritage 1992a).

På äldreboendet ser personalens frirum annorlunda ut. Servicemötespraktiken är i mindre grad formellt reglerad och standardiserad. Karaktären på undersköterskornas servicemöten kan liknas vid det som Gutek (1995) menar kan karakteriseras som en relation. Dessa mer relationsorienterade servicemöten lämnar större utrymme för undersköterskorna att fritt anpassa sin praktik till varje vårdtagare. Äldreboendets tjänstelogik ger undersköterskorna stort utrymme att vara kreativa och spontana i servicemötet i jämförelse med tingsrättsjuristerna. Verksamheten anser det som gott om undersköterskorna utvecklar en relation till

de enskilda vårdtagarna. I jämförelse med tingsrättsjuristerna har undersköterskorna större frihet att själva bestämma över sitt språkbruk, sina kroppsrörelser och utformningen av sina dagliga rutiner. De har självklart inte full frihet att välja sin praktik, utan verksamhetens formella regelverk och informella normsystem begränsar till viss del både vad och hur undersköterskorna får göra. En viktig poäng är att även om undersköterskornas professionaliseringsgrad är lägre, i betydelsen att deras autonomi är mer begränsad än tingsrättsjuristernas, kan de tyckas mer självständiga i valet av praktikens utformning i mötet med vårdtagarna. Denna poäng eller slutsats är något som kan vara intressant att i framtida forskning skapa ytterligare förståelse om.

På hotellet, precis som på tingsrätten, formas receptionisternas praktik i servicemöten av en hög standardiseringsgrad. Servicemöten i hotellreceptionen är ofta strukturerade som korta enstaka möten med små möjligheter till individanpassning. Dessutom är hotellreceptionisternas professionaliseringsgrad på det undersökta hotellet låg. Merparten av receptionisterna har inte någon formell hotellutbildning, och flera av dem arbetar deltid medan de läser på andra utbildningar än de med specifik hotellinriktning. Receptionisternas arbete kan därför inte jämföras med de båda andra gruppernas yrken som kräver tydliga professionsutbildningar.

Studien visar att receptionisternas utrymme att fritt agera i servicemöten bär på tydliga inskränkningar som har sin grund i att hotellets servicemöten är korta och standardiserade, receptionisternas utseende och klädsel är reglerad, deras kroppar är fjättrade vid materiella ting och dialogerna i servicemötena är tydligt inriktade på att säkerställa hotellgästernas betalning. Dessutom är receptionisterna väl synliga i receptionen och därmed övervakade av kunder, kollegor och överordnade. Inskränkningar likt dessa bidrar till att begränsa utrymmet för receptionisterna att fritt och självständigt forma sin praktik i servicemöten. I jämförelse med undersköterskorna förefaller receptionisternas frirum vara mer begränsat medan de i jämförelse med tingsrättsjuristerna har ett större frirum.

Annan forskning som framförallt problematiserar servicearbete diskuterar också betydelsen av frontpersonalens grad av frihet (Hoschild 1983, Leidner 1993, Abiala 2000, Petersson 2003, Korczynski och Macdonald 2009). I forskningen visas hur olika typer av servicearbeten med olika fri-

hetsvillkor ger upphov till skilda slag av servicemöten och servicearbeten. Emellertid är syftet i forskning om servicearbeten vanligen att förklara hur frihetsutrymmet påverkar till exempel personalens känslor och identitet. Även om det inte är dessa företeelser jag studerar bidrar forskning om servicearbete med viktig kunskap om att personalens frirum i servicemötet är en betydelsefull dimension för att förstå praktik i servicemötet. Även i traditionell service managementforskning betonar man betydelsen av personalens handlingsfrihet eller bemyndigande för upplevelser och beteenden i servicemötet (Lashley 2001).

Mitt kunskapsbidrag, förutom att som andra visa att frirummet på olika sätt har betydelse för servicemötets innehåll och utformning, är att jag också visar hur verksamheters tjänstelogik kommer till uttryck i och formar servicemötets frirum – en dimension som kan användas för att tydliggöra och beskriva servicemötets karaktärsdrag och som visar hur verksamhetens tjänstelogik får inflytande på detta frirum.

Närhet och avstånd i servicemötet

En annan dimension som tydligt särskiljer de tre verksamheternas servicemöten är hur personalen förhåller sig till närhet respektive avstånd i dessa möten. Tidigare forskning med särskilt intresse för servicemötet visar att närhet och avstånd har betydelse för främst kunders upplevelser och beteenden i servicemötet (t.ex. Willis och Hamm 1980, Price, Arnould och Tierney 1995, Price och Arnould 1999). Slutsatser dras om att närhet mellan parterna ökar möjligheterna att utveckla tillitsfulla relationer. Även om betydelsen av det motsatta, det vill säga stort avstånd, vanligtvis inte diskuteras implicerar man att ett sådant minskar möjligheten att skapa tillit och förtroende i mötet. Känslan av emotionell närhet eller intimitet kan dock utvecklas även när parterna inte fysiskt befinner sig nära varandra (Simmel 1971). Det innebär att det inte är avståndet i sig som är avgörande för tillit, utan det är situationen som avgör. Varje situation bör därför beaktas då det är denna som avgör om känslan av emotionell närhet kommer till liv.

Jag menar att det avstånd i servicemöten som de tre verksamheterna arrangerar för blir ett framträdande karaktärsdrag som kan användas

för att beskriva och förstå relationen mellan verksamhetens tjänstelogik och praktik i servicemöten. Tjänstelogiken får inflytande på det avstånd som personalen väljer i servicemötet. På tingsrätten använder man sig av flera olika sätt för att markera och hålla avstånd mellan tingsrättsjurister och övriga i rättssalen. Avståndsmarkörer som språk, det fysiska rummets utformning, teknologi som automatisk dörröppning och rutiner som att använda högtalarsystem hjälper tingsrättsjuristerna att levandegöra de centrala principerna om objektivitet, saklighet och opartiskhet. På äldreboendet skapar logiken andra förutsättningar att välja avstånd i servicemötet. Äldreboendets tjänstelogik inkluderar en tydlig strävan att komma vårdtagarna nära i servicemötet. Närhetsmarkörer som ett emotionellt positivt laddat språkbruk, designen av den hemliknande miljön och rutiner som inkluderar kroppskontakt stödjer undersköterskorna i arbetet med att låta verksamhetens grundläggande princip om närhet komma till liv. På hotellet arbetar receptionisterna med att balansera närhet och avstånd i servicemötet. Personalen förväntas vara engagerade i varje hotellgäst och effektivitetsorienterade. Engagemanget och närheten förverkligas i receptionisternas informella språkbruk, deras synlighet i receptionen och lediga klädsel. Samtidigt formar principen om effektivitet en praktik som innebär att materiella ting och arrangemang ständigt kommer emellan och delvis hindrar dem att komma nära, och ett språkbruk som är effektivitetsfokuserat och därför i mindre grad inriktat på att skapa närhet. I hotellverksamheten förekommer således markörer som pekar både i riktning mot effektivitet och i riktning mot närhet.

Avslutningsvis menar jag att det finns ett kontingent förhållande mellan verksamhetens tjänstelogik och personalens sätt att komma nära eller att hålla avstånd i servicemötet. I studien visar jag hur kontingensen eller beroendeskapet kommer till uttryck i servicemöten i de tre verksamheterna. I framtida forskning kan det vara intressant att öka kunskapen om och förståelsen för hur förändringar i verksamheters tjänstelogiker får betydelse för närhet och avstånd i servicemötets praktik och vice versa.

Servicemötets frågedimension

I studien visar jag hur personalen beroende på verksamhetens tjänstelogik återkommande låter en för verksamheten central och konkret fråga komma till liv i servicemötet. I denna fördjupade analys vill jag, med inspiration från Åkerström Andersen (2003:151-182) som diskuterar hur verksamheter och samhälleliga system[15] sluter upp kring en för verksamheten eller systemet central frågeställning, diskutera respektive verksamhets centrala fråga. Det är en grundläggande fråga som kan relateras till verksamhetens huvudsakliga funktion, i betydelsen deras mål och syften. Det blir en frågeställning som får stort inflytande på hur personalen gör och kommunicerar i verksamheten. Åkerström Andersen (2003) betonar att varje verksamhet eller samhälleligt system kan förstås utifrån sin grundläggande funktion, det vill säga verksamhetens syften, mål och uppgifter – det som jag i avhandlingen väljer att kalla verksamhetens tjänstelogik. Verksamhetens funktion bidrar till att, beroende på typen av verksamhet, forma en central fråga som blir betydelsefull för det som sker i verksamheten. I analysen av det empiriska materialet framträder tre olika frågor beroende på verksamhet. Denna verksamhetsspecifika fråga eller frågeställningen kommer på olika sätt till liv i daglig praktik i verksamheterna.

I ett juridiskt system, som tingsrätten, är det frågan om huruvida något är legalt eller inte som kommer till uttryck och vägleder arbetet i en rättssal. I tingsrätten utgör lagen det medium som används för att kunna svara på frågan. Det finns ett fokus i arbetet generellt och i servicemötet på att utreda frågan om något är legalt eller inte. I ett omvårdnadssystem, som äldreboendet, är det frågan om att hjälpa eller inte som präglar undersköterskornas praktik. Äldreboendet inriktar sig på ett övergripande plan på att göra avväganden om att ge hjälp eller inte. Synen på omvårdnad blir det medium som används för att bestämma sig för om man ska hjälpa eller inte. Slutligen i ett ekonomiskt system, som den kommersiellt drivna hotellverksamheten, inriktas receptionisternas frågeställning på att undersöka och säkerställa att hotellgäster fullföljer sin betalningsskyldighet. Pengar är i ett ekonomiskt system som hotellet det medium som styr

15 Det kan vara system vanliga i ett samhälle som juridiska system, ekonomiska system eller skol- eller vårdsystem.

personalens beslutsfattande om gäster ska betala eller ej. Den fråga som uttrycks i receptionisternas praktik är frågan om kunder ska betala eller inte. Det betyder att verksamheten i första hand orienterar sig i riktning mot att säkerställa och garantera att få betalt för sina tjänster. Inspirerad av Åkerström Andersens (2003:151-182) diskussioner om olika systems huvudsakliga funktion, det medium som styr i verksamheterna och systemens centrala frågor utvecklar jag tankarna om respektive verksamhets frågepraktik på mitt empiriska material.

På tingsrätten, ett juridiskt system, söker tingsrättsjuristerna svar på frågan om något är legalt eller inte. Fältmaterialet visar att och hur frågan om legalitet blir vägledande för tingsrättsjuristernas praktik. Dels synliggörs frågan genom att det är lagtexter som explicit anger tingsrättens syften och uppgifter i samhället, dels förverkligas frågan i tingsrättsjuristernas praktik genom hur de i brottmålsrättegångar fokuserar på att identifiera det legala respektive det som inte är legalt. Praktik som det formella språket och de starkt ritualiserade procedurerna blir ett sätt som hjälper tingsrättsjuristerna att kunna svara på frågan om legalitet eller icke-legalitet.

I ett omvårdnadssystem, som äldreboendet, är den centrala frågan för verksamheten om man ska ge omvårdnad eller inte, det vill säga hjälpa eller inte hjälpa. På äldreboendet är frågan inte lika tydlig och framträdande i undersköterskornas praktik som den är i de båda andra verksamheterna. Även om undersköterskorna många gånger tydligt manifesterar frågan om att ge hjälp eller inte. I äldreboendets riktlinjer och andra policydokument finns frågan om att hjälpa eller inte med. Den finns uttryckt i styrdokument genom att man på olika sätt betonar att äldreboendets uppgift är att ge hjälp genom att erbjuda säker, trygg och individanpassad omvårdnad. Dessutom kommer frågan om hjälp eller inte till liv i undersköterskornas omvårdande språkbruk som deras sätt att ställa frågor till vårdtagarna om vilken hjälp de vill ha och i deras omvårdande kroppsrörelser eller individanpassade praktik. Det som skymmer sikten något i omvårdverksamheten, som äldreboendet, är de spänningssituationer som uppstår mellan att å ena sidan vilja hjälpa vårdtagarna och å andra sidan ”tvingas” att inte hjälpa för att kunna säkerställa kostnadseffektiviteten. En liknande spänning finns också på hotellet där receptionister i service-

möten ”tvingas” välja mellan att fokusera på betalning eller att visa varje enskild hotellgäst intresse och engagemang. På tingsrätten framträder inte dessa typer av spänningar.

På hotellet är det frågan om att säkerställa betalning som präglar praktik i servicemötet. Dels uttalas frågan explicit i verksamhetens styrdokument där krav på vinstmaximering tydligt skrivs fram, dels visas hur receptionisternas praktik på olika sätt färgas av frågan om betalning, exempelvis i samtalens inriktning på att säkerställa gästernas betalning, rutiners fokus på betalning och kassarelaterade frågor eller materialiteters användning för att trygga betalning. Jag menar att på hotellet är det som receptionisterna gör och säger, de materiella tingen och deras användning samt rutiner på olika sätt inriktade på frågan om betalning.

Genom att förstå hur tjänstelogiken vägleder praktiken utifrån en central verksamhetsfråga som kan relateras till verksamheternas huvudsakliga funktion får relationen mellan tjänstelogik och praktik i servicemötet ökad tydlighet. I tingsrättsfallet framträder tydliga tecken på att frågan om legalitet hela tiden är närvarande och aktiv i rättssalen. På hotellet är det frågan om betalning eller inte som avspeglar sig i praktik i servicemötet, och på äldreboendet är det frågan om att hjälpa eller inte som levandegörs.

Är det rimligt att anta eller åtminstone peka på att det endast finns *en* fråga som bestämmer hur allt görs i en verksamhet? Nej, det finns med stor sannolikhet flera andra frågor som också ställs och som kämpar om utrymme i personalens praktik. Men min slutsats blir att det finns en grundläggande fråga som prioriteras i daglig praktik i verksamheten, men att denna också får konkurrens av andra viktiga frågor beroende på att det finns andra logiker som också kan vara närvarande och inverka på praktiken. Det vore intressant att i framtida forskning undersöka relationen mellan olika verksamheters centrala frågor och andra organisatoriska företeelser än servicemötespraktiken.

Avslutningsvis vill jag åter påpeka att praktiken inte enbart är en spegling av verksamhetens tjänstelogik, utan personalen har inflytande på hur de väljer att ge liv åt denna logik. De tre verksamheterna har egentligen inga formaliserade direktiv för hur de praktikingredienser som jag studerar exakt ska göras. Det betyder att personalen också över tiden skulle

kunna förändra verksamhetens tjänstelogik genom sitt sätt att göra arbetet på. Jag förtydligar detta med ett exempel. På tingsrätten är inte kroppsrörelser reglerade utan personalen kan själva välja hur de med sina kroppar gör principerna om saklighet, objektivitet och opartiskhet. De berättar hur de använder försiktiga kroppsrörelser avskalade från starka känslouttryck för att kunna upprätthålla distans i servicemöten – en distans som underlättar för dem att förkroppsliga objektivitet, saklighet och opartiskhet. Det finns inga på förhand givna regler eller tydliga instruktioner om hur tingsrättsjuristerna förväntas realisera rättssäker rättskipning, och de ska därför inte ses som några marionetter som enkelt kan styras till en på förhand given kroppslig praktik som undergivet följer verksamhetens tjänstelogik. Genom sina kroppsrörelser och annan praktik är personalen högst delaktig i att också forma denna logik.

Servicemötet blir servicemöten och tjänstelogik blir tjänstelogiker

Detta avsnitt handlar om sättet att förstå och tänka om centrala begrepp inom service management som tjänst, servicemötet, och en tjänstedominerande logik. Även om begreppet tjänst eller tjänster inte stått i fokus i denna avhandling vill jag ändå kort kommentera hur man inom service management diskuterar definitioner av en tjänst. Generellt söker man efter en definition som kan gälla alla tjänster (för en genomgång se Edvardsson, Gustafsson och Roos 2005). I samband med introduktionen av begreppet tjänstedominerande logik fick definitionsdebatten en renässans (Vargo och Lusch 2004a). Min tolkning av tidigare forskning är att det fortfarande råder viss oenighet kring hur en tjänst ska definieras, men inte någon direkt oenighet om att man bör fortsätta att söka efter en definition som kan vara giltig för alla olika typer av tjänster. Är det meningsfullt att söka efter en universell förståelse av vad en tjänst är? Jag menar att det är mer meningsfullt att öka insikterna om de olika särdrag som karakteriserar den typen av tjänst som undersöks. Det skulle sannolikt vara mer rimligt att förstå och tänka tjänster i plural än tjänst i singular.

Det öppnar för att i högre grad se på dem som levande i och kontingenta med sitt verksamhetssammanhang.

Jag vill i avsnittets avslutning återkomma till den fråga som avhandlingen inleds med och diskutera den problematiska idén om *det* goda servicemötet och tanken om *en* dominerande tjänstelogik giltig för alla tjänsteverksamheter. Jag uttrycker redan i avhandlingens inledning min tveksamhet till det inom service managementforskningen dominerande syftet att gärna söka efter lagbundenheter som kan sägas gälla universellt (jfr Alvesson och Deetz 2000, Jönsson och Strannegård 2010, Sveningsson och Alvesson 2010). Universella teorier om servicemötet och tjänstelogik behöver utvecklas och kompletteras med mer kontingenta perspektiv och förståelser. Jag visar i min studie att det som kommer till liv i de olika verksamheterna är servicemöten och tjänstelogiker som varierar – en variation som är en följd av att både servicemöten och tjänstelogiker beror på verksamhetens tjänstelogik.

Genom att studera praktik i servicemöten, till exempel praktikens bärare – personalen – och de materiella tingen och deras arrangemang samt alla de vardagliga rutiner och procedurer som verksamheternas regelverk föreskriver – tydliggörs att alla dessa praktikens ingredienser är viktiga som producenter och reproducenter av verksamhetens tjänstelogik. Det är en mångfald av praktikingredienser som på olika sätt är hopflätade med och samspelar med varandra. Servicemötens mångfasettering innebär att det blir problematiskt att söka alltför generella förståelser av dem. Servicemötena är många och de kommer i många olika variationer. Beroende på verksamhet kommer servicemötespraktik och tjänstelogik att vara olika och därmed variera. Min slutsats blir att det är mer rimligt och relevant att tänka servicemöten snarare än servicemötet och tjänstelogiker snarare än en dominerande tjänstelogik.

I det avsnitt som följer presenteras avhandlingens kunskapsbidrag och de implikationer som studien kan ge upphov till.

Kunskapsbidrag och implikationer

Studien bidrar teoretiskt framförallt till forskning inom service management och praktikteori. Övergripande stödjer studiens slutsatser en kon-

tingensansats som innebär att personalens praktik och verksamhetens tjänstelogik ses som ömsesidigt beroende av varandra. Det kontingenta perspektivet är inte något nytt inom forskningen kring servicemöten och praktik. Det som är nytt och som utgör ett viktigt teoretiskt kunskapsbidrag är att jag visar *hur* olika praktikingredienser i servicemöten är sammanvävda, varierar och beror på verksamheten tjänstelogik. Genom att beakta denna logik visas hur praktik i servicemöten skiljer sig åt beroende på vilken typ av verksamhet som studeras.

Avhandlingens kunskapsbidrag

Avhandlingen bidrar med nyanserad empirisk kunskap om på vilket sätt servicemöten och tjänstelogiker varierar och förändras beroende på verksamhet. Detta kan betyda att man i forskning inom service management får göra visst avkall på att de resultat som genereras ska kunna sägas ha relevans för en mängd olika sammanhang eller kontexter. Istället bör tid ägnas åt att ge fler empiriskt fördjupade bilder av kontextualiserade servicemöten och tjänstelogiker (jfr t.ex. Sveningsson och Alvesson 2010, Skålén, Quist, Edvardsson och Enquist 2005, Ek och Hultman 2011). Trots min ambition att vara försiktig med att göra alltför omfattande generaliseringar utifrån studien menar jag att det finns visst utrymme att diskutera överförbarheten till andra kontexter. I avhandlingens inledning påpekas att det går att tala om olika typer av verksamheter vilket innebär att de tre studerade verksamheterna sannolikt har likheter med andra liknande typer av verksamheter.

Ett äldreboende har med stor sannolikhet mycket som är lika och gemensamt med andra typer av vård- och omsorgsverksamheter, till exempel sjukvård eller hemtjänst. Tingsrättsverksamheten kan ha likheter med andra typer av domstolar som kammarrätter och hovrätter och andra myndighetsutövande verksamheter, exempelvis försäkringskassan och socialtjänstverksamheter. Hotellverksamheten har karaktärsdrag som återfinns i andra kommersiella tjänsteverksamheter som butiker, gym eller spaverksamheter. Detta innebär att avhandlingens slutsatser och resultat också kan gälla för andra typer av verksamheter än just dessa tre som jag studerar. Jag drar därför inte slutsatsen att alla servicemöten är unika och därför kan inget sägas generellt om servicemöten, utan det som jag poäng-

terar inledningsvis är att forskning inom service managment med särskilt intresse för servicemötet kan utvecklas genom att visa en ökad lyhördhet för servicemötens verksamhetsberoende än man tidigare gjort. Min studie fördjupar kunskapen om servicemöten genom att uppmärksamma betydelsen av verksamheters tjänstelogik för praktik i servicemöten.

Genom att belysa servicemöten från personalens perspektiv vilket i den traditionella service managementforskningen vanligtvis får stå tillbaka till förmån för ett ledningsperspektiv (Norrman 2000, Zeithaml et al. 2006, Grönroos 2008), tillförs kunskap om personalens tankar om praktik i servicemötet och om hur de gör i servicemöten – en kunskap som är betydelsefull för att fördjupa förståelsen för det som sker i servicemötet. Personalperspektivet tillvaratas generellt bättre i kritisk forskning om servicearbete (se t.ex. Hoschild 1983, Petersson 2003, Korczynski 2002, 2009).

Med utgångspunkt i att, som nämndes redan i inledningskapitlet, servicemötet är centralt för en tjänsteverksamhet (se t.ex. Czepiel, Solomon och Surprenant 1985, Solomon et al.1985, Gutek 1995, Normann 2000, Grönroos 2008, Söderlund 2012) och att frontpersonal spelar en stor och viktig roll i detta möte är det både rimligt och önskvärt att öka kunskapen om hur denna personal ser på och förstår sitt arbete. I litteratur kring servicearbete diskuteras problematiken kring att frontpersonal i servicemöten samtidigt förväntas kunna balansera både kravet på effektivitet och på servicekvalitet vilket leder till spänningssituationer (Leidner 1993, Macdonald och Sirianni 1996a, 1996b, Abiala 2000, Korczynski 2002). Det blir en kamp mellan en effektivitets- och en servicelogik (Korczynski 2009:78). Jag visar i min studie hur spänningarna blir tydliga i personalens praktik på äldreboendet men i synnerhet i hotellverksamheten. Å ena sidan förväntas receptionisterna förverkliga principen om maximerad vinst (effektivitetslogik) och å andra sidan ska de samtidigt vara fokuserade på varje individuell gäst och visa denne engagemang (servicelogik). Jag tydliggör hur personalens praktik domineras av att säkerställa effektivitetslogiken till förmån för servicelogiken som de båda andra principerna företräder.

Det kan också finnas anledning att problematisera den konsensus som verkar råda kring att servicemötet är av samma betydelse för tjänste-

verksamheter generellt. Min studie kan bidra till att i större utsträckning nyansera kunskapen om servicemötets betydelse. Kan servicemötet ha olika betydelse i olika typer av verksamheter? Jag visar att servicemötet kan fylla olika funktioner beroende på verksamhet och därmed få olika betydelse. Vissa möten är kanske viktigare än andra. Min ambition är att denna studie kan bidra med inspiration till att man i framtida forskning i större utsträckning ifrågasätter den enighet som tycks råda om att betydelsen av servicemötet är lika oavsett verksamhet.

Jag visar också att en teoretisk ansats med utgångspunkt i praktikteorier är både rimlig och högst relevant att använda som underlag för analysen vid studier av servicemöten. I service managementforskning är det generellt inte vanligt förekommande att använda praktikteorier som teoretisk referensram. Undantag finns (se Korkman 2006, Skålén et al. 2010, Echeverri och Skålén 2011). Med praktikteori som utgångspunkt för analysen utvecklas kunskapen inom service management framförallt kring servicemötet och tjänstedominerande logik – en kunskap som bidrar till en nyanserad förståelse om *det* goda servicemötet och *en* dominerande tjänstelogik. Kunskap som tidigare varit inriktad på att bidra till utformingen av det ideala servicemötet kan ersättas med ny kunskap som beaktar servicemötens och tjänstelogikers mångfasettering och olika nyanser. Denna studie erbjuder kontextualiserad kunskap som tar utgångspunkt i att både servicemöten och tjänstelogiker är kontingenta.

Till den praktikteoretiska forskningen lämnas ett kunskapsbidrag genom att studien visar hur flera olika praktikingredienser samspelar och hur de förhåller sig till varandra och till den kontext där praktiken sker. Vanligtvis studeras praktiker som språk, hälsningar, kroppsrörelser, materiella tings arrangemang och rutiner separat (se kapitel 3). Genom att inkludera och studera flera av dessa samtidigt visar jag att en praktik involverar en mängd olika ingredienser som är kontingenta med verksamhetskontexten. I analysen av servicemötens praktik visas hur de olika praktikingredienserna i vissa situationer är mer aktiva än andra och vice versa, till exempel att språket i tingsrätten och på äldreboendet är synnerligen aktivt för att levandegöra verksamhetens tjänstelogik, medan receptionisternas språkbruk inte är lika framträdande för förverkligandet av tjänstelogiken. Materialiseringen av verksamhetens tjänstelogik är särskilt

framträdande på hotellet och i tingsrätten medan denna inte är lika tydlig på äldreboendet. I andra situationer visas hur någon praktikingrediens tycks framträda som mer betydelsefull än någon annan, exempelvis framstår de formaliserade rutinerna på tingsrätten och på hotellet som något mer betydelsefulla i att levandegöra verksamhetens tjänstelogik än vad de gör på äldreboendet

I nästa avsnitt diskuterar jag studiens kunskapsbidrag som kan få implikationer för förståelser av servicemötet och tjänstelogik och därmed för framtida forskning.

Avhandlingens implikationer

Praktiker efterfrågar emellanåt att forskare också bidrar med att översätta forskningens resultat i några mer konkreta råd – råd som praktiker kan ta fasta på i sin vardag för att bättre förstå sin verksamhet och därmed kunna förändra och utveckla den. I avsnittet som följer ger jag därför några sådana råd. För det första bidrar min studie med kunskap om betydelsen av verksamhetens tjänstelogik för det som sker eller görs i servicemöten – en kunskap som är viktig därför att den visar att de standardlösningar som vanligtvis presenteras inom service management och som antas vara giltiga för flertalet olika typer av verksamheter kan bli problematiska. En verksamhet som ställs inför ett problem och söker lösningar på detta genom att inhämta kunskap från forskning som huvudsakligen levererar universella och standardiserade lösningar som inte uppmärksammar verksamheters särskiljande logiker kan bli vilseledda och övertygas om att lösningen kan passa även för dem.

Verksamheter bör iaktta viss försiktighet vid användandet av standardlösningar och i stället öka sin lyhördhet för det som är unikt eller specifikt för verksamheten framförallt när verksamheter ska skapa förutsättningar för eventuella förändringsarbeten. Att beakta och ta utgångspunkt i verksamhetens tjänstelogik och reflektera kring verksamhetens syften, mål, uppgifter och gällande regelverk kan vara betydelsefullt för att hitta lösningar som är möjliga att operationalisera i den specifika verksamheten. Det kan bli både kostsamt och riskfyllt att inte ta hänsyn till verksamheters olika logiker. Mitt resonemang om att beakta varje typ av verksamhets tjänstelogik vid förändringar betyder inte att verksamheters logiker

inte kan eller ska förändras, utan det handlar mer om att från verksamhetens sida lära känna och förstå denna logik. En fördjupad förståelse för verksamheters tjänstelogik kan bidra till att underlätta för verksamhetsledningen att genomföra önskvärda förändringar.

För det andra menar jag att verksamhetens tjänstelogik också kan ha betydelse för hur man i verksamheter planerar för att nå de uppsatta målen, vanligen kallat verksamheters strategi. Kunskapen kan fördjupas om hur verksamheters strategi formar praktik på mikronivå, som personalens dagliga praktik, något som på senare år också förts fram i forskning om *strategy as practice* (se t.ex. Jarzabkowski 2005, Johnson et al. 2007). Betydelsen av förändringar i verksamhetsstrategin för personalens praktik bör följas upp genom att i högre grad studera och diskutera relationen mellan verksamhetens strategi och praktik, likaväl som betydelsen av förändringar i personalens praktik behöver analyseras i förhållande till strategin. I ett förändringsarbete behöver man sannolikt arbeta med ett helhetsperspektiv genom att genomföra samtidiga förändringar i strategin, verksamhetens tjänstelogik och praktik så att alla pekar i önskad riktning.

För det tredje bör verksamheter öka vaksamheten vid import respektive export av strategier mellan olika verksamheter. Det kan finnas behov av att göra översättningar mellan olika verksamhetsspecifika strategier. Det är inte säkert att det som passar i en verksamhet passar i en annan verksamhet bland annat därför att de har sin utgångspunkt i olika tjänstelogiker. Det är viktigt att iaktta viss försiktighet vid import av kunskap som bygger på empirisk forskning från en typ av verksamhet med en tjänstelogik som starkt avviker från den egna. Låt mig illustrera med ett exempel. Inom vård- och skolverksamheter förekommer att man använder kunskap om exempelvis service, kundrelationer, servicemöten och servicekvalitet genererad från forskning inom helt andra verksamheter än vård och skola. Det kan då vara viktigt att göra sig uppmärksam på att de studerade verksamheterna kan vara formade av helt andra tjänstelogiker än de som finns inom vård och skola. Därför bör viss lyhördhet iakttas när kunskap från en typ av verksamhet importeras till andra typer av verksamheter. Det kan uppstå problem när exempelvis vårdverksamheter importerar kunskap och strategier hämtad från forskning i en kommersiell hotellverksamhet – problem som har sin grund i att respektive

verksamhet tar utgångspunkt i olika tjänstelogiker. Det betyder inte att man inte kan inhämta värdefull kunskap från andra verksamheter än sin egen utan snarare att man ska importera med viss känslighet och beakta betydelsen av verksamhetens tjänstelogik.

För det fjärde visar min studie hur tjänstelogikens grundläggande principer på äldreboendet och hotellet står i inbördes konflikt med varandra – en konflikt som orsakar spänningssituationer i servicemötet. Principerna uppträder inte alltid som en enig och samlad enhet i personalens praktik. Deras inbördes konflikter ger upphov situationer som emellanåt tvingar personal till val, medvetna eller omedvetna, mellan att endast levandegöra någon av principerna och inte andra. Det empiriska materialet visar hur personalen på äldreboendet och hotellet försöker hantera eller balansera spänningarna. Vid flera tillfällen förefaller det som att personalen låter någon av principerna dominera deras praktik, exempelvis receptionisternas val av effektivitet framför engagemang och individfokusering. Det blir centralt för en verksamhetsledning att analysera och reflektera kring de grundläggande principer som formar verksamhetens tjänstelogik – om dessa är samspelta eller om de kan orsaka spänningar eller om någon av dem kan förväntas dominera över de andra. I en tjänsteverksamhet med fokus på kundorientering är det ledningens uppgift att lindra eller stödja personalen så att de kan balansera eventuella spänningar orsakade av verksamhetens tjänstelogik (se i Korczynski 2002:65-69 om managementrollen i den kundorienterade byråkratin). Om de grundläggande principerna som konstituerar verksamhetens tjänstelogik i hög grad pekar i samma riktning, eller åtminstone inte drar åt helt olika håll, kan det underlätta personalens arbete.

Slutord

Jag vill i avhandlingens slutord betona att när vi, både forskare och praktiker, talar om servicemötens praktik och tjänstelogik behöver vi tala om centrala detaljer som varför, när och hur praktik görs, var och för vem den utförs och framförallt i vilken typ av verksamhet den sker i. Flera av dessa detaljer tas vanligen för givna och därför ägnas de alltför liten uppmärksamhet. Skälet till detta kan vara att den mångfald av ingredienser i en praktik, som tillsammans konstitueras i och konstituerar en prak-

tik, försvinner bakom en sorts vardagslogik. Generellt är vi människor så vana att delta och agera i dagliga servicemöten, antingen som personal eller som konsumenter, att vi inte uppmärksammar servicemötens mångfasettering längre, men den finns där.

Vad denna studie visar är att i servicemötet finns flera betydelsefulla praktikingredienser som är aktiva och samspelar. Det som människor, materialiteter och regelverk gör i servicemötet tas ofta för givet vilket leder till generaliseringar om servicemöten. Sådana generaliseringar ligger allt för långt ifrån den mångfasetterade servicemötespraktik som dagligen sker i en mängd verksamheter. Genom att i framtiden göra fler empiriska studier som fokuserar på att illustrera praktikens mångfald, sammanvävning och rörelse, och som dessutom inkluderar betydelsen av verksamhetens tjänstelogik, kan forskning inom service management utvecklas. Att fortsättningsvis också använda det praktikteoretiska perspektivet kan bidra till ytterligare kunskap om hur praktik i servicemötet producerar och reproducerar verksamheters tjänstelogiker. Genom att fortsätta att använda praktikteoretiska perspektiv kan förståelsen för de underliggande komplexa tjänsteprocesser som finns i servicemötet fördjupas och nyanseras.

Nyanserad kunskap om servicemötet och tjänstelogik har också stor relevans för utbildningar inom service management. Genom att erbjuda studenter nyanserad kunskap om hur och varför servicemöten är olika beroende på i vilken verksamhet de sker bidrar utbildningsenheter med ansvar för managementutbildningar med viktiga insikter som studenter kan använda i framtida arbeten i tjänsteverksamheter. Med kunskap som tar verksamheters skiftande tjänstelogiker på allvar kan man på service managementutbildningar i framtiden undvika att betona att alla olika typer av verksamheter kan och bör planera, organisera och styra servicemötet på *ett* sätt, utan istället kan vi tydliggöra och nyansera att och hur servicemöten varierar. Denna studie tydliggör hur verksamhetens specifika tjänstelogik präglar servicemötet och därför kan det vara mer rimligt och relevant att tänka i termer av servicemöten och tjänstelogiker, i plural, istället för servicemötet och en dominerande tjänstelogik, i singular.

English Summary

Research topic and the aim of the study

Daily service encounters are a normal part of life for many people, be they customers, patients, clients, students, care recipients, citizens, or employees in some form of service operation. Given that the service sector is constantly growing, daily service encounters are a normal component of our lives. In a service encounter, the employee meets and interacts with a customer, a client, or a care recipient. Characteristic of this kind of encounter is that it is primarily a social encounter – a social interaction between employees and the people who use and consume the operation's services. In the service management literature, the service encounter is described as having a clearly goal-oriented purpose, actors with well-defined roles, and organizational frameworks that gain influence on and restrict the actors' actions.

The service management literature evidences a considerable interest in the service encounter, partly because it is viewed as a key event involving the simultaneous production, consumption, and marketing of the operation's services. Service encounters are important because they are an essential competitive factor that can, if handled correctly, influence the success of a service operation. Consequently, such encounters are not handled in an arbitrary manner. However, despite this considerable interest in the service encounter, there is a certain one-sidedness to the discussions that largely leads to an overly general conception of the service encounter. This implies that the service encounter is usually made independent of its operational context, and as a result there has been insufficient investigation into the effect of the operation's service logic – formed by the operation's objectives, aims, and regulations – on what happens in a service encounter. In previous studies of the effect of the surrounding environment or context on the service encounter, authors have typically focused on identifying

the optimum service encounter. Consequently, there is an emphasis in the research on contributing knowledge of how service operations should best structure the service encounter in order to optimize it.

There is a broad spectrum of service operations characterized by entirely different service encounters. The service encounter is a multifaceted, heterogeneous phenomenon, which implies major differences between service encounters; the settings can be as diverse as a hospital, a university, or a hotel. Despite the knowledge that service operations are diverse, since 2004 researchers have tried to find a universal service logic – a service-dominant logic – which would be fundamental and standard for all kinds of service operations. However, like the idea of an optimal service encounter, this idea of a service-dominant logic is problematic, and both concepts demand further development. There is a need for further knowledge to provide a more nuanced picture of, and leave more room for, differences between service encounters and service logics. The differences between different service processes can be clearly seen in the practice of service encounters; for example, in employees' ways of speaking and moving, in how material artefacts are used and arranged, and in how different operations structure their routines.

Knowledge concerning the service encounter can be increased by including contextual aspects such as the operation's service logic and by using an analytical framework based on practice theory. The aim of this study is to investigate different service operations, and thus deepen knowledge of and increase understanding of the significance of operational logic for the content and design of the service encounter. The question I attempt to answer is: How is the service logic of the operation expressed in the practice of service encounters?

Empirical data were collected from three operations – a district court, a home for the elderly, and a hotel. These are three service operations, each with its own service logic different from that of the others. The perspectives of the employees are dominant in the empirical study. The focus is on the service encounter, which is studied in terms of what the employees do and their thoughts about what they do and how they do it. Methods such as interviews, observations, and document studies were employed to develop further knowledge of practices in service encounters

in these three diverse operations. The selection of a qualitative, interpretive approach and methods that lie close to empiricism implies that both the theoretical and the empirical analyses clearly relate to the three cases. The collection of the empirical data was guided by questions about what the employees do in the service encounter and how they do it, what material artefacts do in the service encounter, and how the regulations are manifested in the service encounter. The empirical data were analyzed using practice theory as the theoretical frame of reference.

Empirical findings and conclusions

For some time, the service management research has included research showing that the service encounter is affected by a number of factors or aspects, such as sound, light, smell, the inner and outer characteristics of frontline staff, time, distance between staff member and customer, and cultural aspects. However, the significance of the operation's service logic for service encounters has not been adequately investigated. This study focuses on investigating practices as employees' use of language, their use of material artefacts, and daily routines in the service encounter, while using practice theory as a theoretical frame of reference, in order to increase our knowledge about and understanding of the service encounter.

Practice theory is a collection of theories or theoretical perspectives that derive inspiration from several theoretical fields. It stresses the significance of the context or the situation for social interactions such as a service encounter. Actions occurring in a service encounter create and are created by the situation or context in which they occur. Therefore, the service encounter should always be understood in relation to the particular situation or context. Acknowledging the close relationship between the service encounter and its operational context makes it clear that operations are produced and reproduced through employees' day-to-day actions. Applying a practice-theoretical approach to the study of practices in service encounters is an alternative to considering the service encounter in relation to earlier service management research.

By investigating and comparing service encounters in a district court, a home for the elderly, and a hotel, this study contributes to a greater understanding and awareness of differences in service encounters. The compara-

tive analysis of the three service operations shows how service encounters vary depending on the service logic of the particular operation.

The conclusions of the empirical study show how different elements that constitute the practice, such as language, greetings, bodily movements, material artefacts, and routines, change and vary depending on the service logic of the particular operation. The following table summarizes my conclusions and clarifies the answer to the research question of this thesis by showing how the operation's service logic is manifested in the various components of the practice. I show how practice in the service encounter varies with and is dependent on the operation's service logic.

Table 1. Service encounter practice in the three operations studied

	District Court	**Home for the elderly**	**Hotel**
Characteristics of the service logic	Focus on facts, impartiality, objectivity	Security, closeness, respect, individual adaptation	Efficiency, commitment, focus on the individual customer
Language	Exclusive, with a focus on maintaining distance	Inclusive, with a focus on closeness	Prepackaged courtesy discourse, with a focus on payment and efficiency
Greetings	None or few, Formal	Many personal, Informal	Many standardized, Informal
Forms of address	Formal – focused on role or function	Personal and affectionate	No personal forms of address
Body	Bodies kept well apart Inactive, limited body movements, with little expression of emotion Little eye contact	Bodies physically close Active bodies and body movements expressing warmth of feeling Extensive eye contact	Bodies maintain distance Limited body movements, focused on physical objects Limited eye contact
Clothing	Signaling formality and authority Strict	Signaling informality Practical	Signaling brand intentions Informal
Material artefacts	Distance actors	Closeness actors	Efficiency actors

To varying degrees, the fundamental principles that form the service logic of the operation create tensions in the service encounter. This is due to the fact that some of the principles underlying this service logic can be

self-contradictory. For example, at the hotel, the principle of efficiency sometimes conflicts with the principle of commitment; similar self-contradictions can be found within the service logic of the home for the elderly. The service logic of the district court does not give rise to such tensions.

Contributions and implications

A deeper analysis of the empirical data reveals three significant dimensions of the service encounter: room to maneuver; closeness and distance; and the key question or issue for that particular operation. These dimensions highlight the variation between service encounters in different types of operations, and explain how the operation's service logic shapes the content and form of service encounters.

Room to maneuver in the service encounter

The service logic of the three operations form the employees' room to maneuver in the service encounter – that is, their freedom to independently choose how they behave in the service encounter. Depending on the operation's service logic, the three operations govern, monitor, and formalize practice in the service encounter to varying degrees.

In the district court, the court lawyers must follow certain procedures that are established in formal regulations that more or less directly govern their language, body movements, use of physical objects, and the structure of the procedures. They are given little maneuver room for behaving spontaneously, creatively, or independently in the service encounter in the court room. The service logic of the district court implies legally imposed limitations that are realized in the district court lawyers' regulated and governed practice.

Conversely, at the home for the elderly, the nurse's assistants are given a great deal of maneuver room to be creative and spontaneous in the service encounter. In comparison to the district court lawyers, the nurse's assistants have greater freedom to use language as they choose, move as they choose, and influence their own routines. This does not imply, however, that the nurse's assistants have full freedom to choose their practice; rather, formal and informal norm systems limit what they may do and how they may do it, to a certain extent.

At the hotel, the hotel receptionists have only limited maneuver room to behave freely in the service encounter, as service encounters at the hotel are brief and standardized, the receptionists' appearance and clothing are regulated, their bodies must remain close to specific objects, and the dialog in the service encounter is clearly focused on assuring payment from the hotel guests. Moreover, the receptionists are highly visible in the reception and can be seen by customers, co-workers, and supervisors, which limits their maneuver room to freely and independently determine their practice in the service encounter.

Closeness and distance in the service encounter

Employees' closeness and distance in the service encounter are affected by (and result from) the operation's service logic. At the district court, distance between the district court lawyers and the other people in the court room is indicated and maintained by several means. Markers of distance such as language, the design of the physical space, technology such as automatic door opening, and routines such as using loudspeaker systems help the district court lawyers highlight the central principles of objectivity, impartiality, and a focus on facts. At the home for the elderly, the operation's service logic creates maneuver room for the nurse's assistants to get close to the care recipients in the service encounter. Markers of closeness, such as emotionally positively charged use of language, the design of a home-like environment, and routines that include body contact, help realize the operation's fundamental principle of closeness in the service encounter. At the hotel, the receptionists strive to strike a balance between closeness and distance in the service encounter. The employees are expected to be both committed to serving customers and focused on efficiency. The commitment to serving customers and the closeness aspect are both realized in the receptionists' informal language, their visibility in the reception, and their informal attire. At the same time, the principle of efficiency forms an efficiency-focused language that is not designed to create closeness and a manner of using physical objects that constantly intrudes on and partly interferes with the receptionists' efforts to become close. Consequently, the hotel operations involve markers that point in both directions.

The key question or issue of the service encounter

Depending on the operation's service logic, the employees repeatedly allow a key, concrete operational issue to be expressed in various ways in the service encounter. The issue that is chiseled out by the various operations is based on the operation's primary function (its goals and purpose). This issue is one that has a great impact on how the employees behave and communicate in the operation. Depending on the type of operations involved, the function of the operation helps to shape a key issue that will be manifested in various ways in day-to-day practice within the operation.

In a legal system such as the district court, the operation's service logic and the practice of the district court lawyers in a court room are informed by the question of whether or not something is legal. This question of legality is made visible through law texts that explicitly state the purpose and the task of the district court in society, and is realized through the district court lawyers' behavior by how they focus, in criminal trials, on identifying what is legal as opposed to illegal. Aspects of practice such as the formal language and highly ritualized procedures are a way of avoiding risk or not obscuring the view, so as to be able to answer the question of legality or illegality.

In a care system such as a home for the elderly, the service encounter focuses on the question of whether or not the nurse's assistants should provide help. This means that the operations generally focus on deciding whether help should or should not be provided. In a home for the elderly, the central question is not as clear in the practices of the nurse's assistants, even if these practices often clearly manifest the question of whether to provide help or not. The question of helping is made visible through the guidelines and other policy documents that constitute the operation's service logic. These documents contain the assertion that the task of homes for the elderly is to help by providing safe, secure, individually adapted care. In addition, the question of whether to help or not is brought to the fore in the language used by the nurse's assistants' when providing care (such as their way of asking care recipients what care they would like), their body movements in care provision, or individually adapted practices. What somewhat obscures the view in the care operations is the

tension situations that arise between on the one hand wanting to help the care recipients and on the other hand being forced to not help in order to assure cost effectiveness.

In an economic system such as the commercially run hotel operation, the central question that the receptionists focus on in the service encounter is ensuring payment from the hotel guests. The question one asks oneself is whether customers are to pay or not. That means that the operation primarily focuses on ensuring and guaranteeing receipt of payment for hotel services provided. The question in the operation's policy document appears partly in the express requirement of profit maximization, and partly in how practice is colored in various ways by the question of ensuring payment, the focus of routines on payment, or the use of material artefacts, things and technologies, to ensure payment.

Knowledge contribution

The primary theoretical contributions of this study are in the field of research on the service encounter and service logic in service management and practice theory. Overall, the conclusions of the study support a contingency approach such as mutual dependence between the employees' practices and the operation's service logic. The thesis contributes nuanced empirical knowledge on the ways in which service encounters and service logics vary and are modified depending on the operation's service logic. The conclusions and results generated in former research concerning service encounters and service-dominant logic require further nuancing, and cannot generally be said to have relevance for a number of contexts. The thesis contributes nuanced empirical knowledge of the ways in which service encounters and service logics vary and change, depending on the operation's service logic. In addition, the study contributes knowledge of the service encounter based on the employee's perspective, which in traditional service management literature is usually relegated to the background in favor of a more management-focused perspective. I also show that a practice-theoretical approach is both reasonable and highly relevant as a foundation for the analysis in studies of service encounters. Using practice theory as the foundation for the analysis, service-management knowledge is developed, particularly concerning the service en-

counter and service-dominant logic, which contributes to nuancing our understanding of the optimum service encounter and a service-dominant logic. Knowledge is contributed to research in practice theory by showing how several elements of a practice interact and how they relate to each other and to the context in which the practice occurs.

Practitioners fairly frequently express their desire to have the conclusions and results of research translated into some more concrete advice that they could use in their day-to day work, as well as to better understand and thus to change and further develop their operation. The knowledge that activities in service encounters are contingent on the operation's service logic is crucial, because it shows that the standard solutions usually presented in service management, and that are assumed to be valid for most types of operations, can be problematic. An operation that is faced with a problem, and that seeks solutions to it by retrieving knowledge from research that primarily delivers universal and standardized solutions that do not take the operations' particular logics into account, may be led astray and persuaded that the solution should work for them, too.

The operation's service logic may also have significance for the operation's planning to achieve its established targets, an aspect which is usually called operations strategy. There is a need for increased responsiveness to and understanding of how operations strategy informs practice on the micro level such as the employees' day-to-day practice. This is something that in recent years has also been highlighted in research on strategy as practice. The significance of changes in the operation's strategy for the employee's practice should be followed up to a greater extent by studying and discussing the relationship between the operation's strategy and practice. Similarly, the significance of changes in employees' practice needs to be analyzed in relation to the strategy. In a change process, it is probably necessary to employ a holistic perspective by making simultaneous changes in the operation's strategy and service logic and in its practice, while ensuring that these changes all point in the desired direction.

This study contributes knowledge that can be used within operations to increase their vigilance regarding the importing and exporting of strategies between different operations. There may be a need for translation

between different operation-specific strategies; that which fits in with a particular operation will not necessarily fit in with another operation, partly because they are based on different service logics. It can be both reasonable and relevant to observe some degree of caution when importing knowledge based on empirical research from one type of operation employing a service logic that strongly diverges from one's own.

The study shows how the fundamental principles of the service logics at the home for the elderly and at the hotel were in internal conflict with each other – a conflict that resulted in situations of tension in the service encounter. It is critical for the management of an operation to analyze and reflect on the fundamental principles that inform the operation's service logic. If the fundamental principles that constitute the operation's service logic generally point in the same direction, or at least do not point in completely different directions, this may facilitate the employees' work.

In the present study, I show that no single type of optimum service encounter exists, nor does a general service-dominant logic that might be valid for all types of service operations. What this study shows is that a practice consists of several active elements that play specific roles and interact in different ways in the service encounter. The wide array of elements, such as people's actions, material artefacts, and rules and regulations in a service encounter, is often assumed to lead to generalizations that are too far from the variation seen in practices in service encounters. The operation's service logic influences its practices within service encounters. Consequently, variations between service encounters should be examined to a greater extent.

With a nuanced understanding of service encounters, we will in the future be able to avoid claiming, in research and academic contexts, that all operations can and should plan, organize, and govern service encounters in such a way as to try to identify the optimum service encounter. Instead, it should be made very clear that operations' various service logics affect service encounters, and how this effect occurs should be clarified. My study contributes increased knowledge of service encounters and service logic variation. It is therefore more reasonable and relevant to think in terms of service encounters and service logics, in plural, rather than the service encounter and a service-dominant logic, in singular.

Referenser

Abiala, Kristina. (2000). *Säljande samspel. En sociologisk studie av privat servicearbete.* Almqvist & Wiksell: Stockholm.

Abiala, Kristina & Ahrne, Göran. (1995). ”Privata tjänster och privata känslor. I Svensson, Lennart G & Orban, Pal (red.). *Människan i tjänstesamhället.* (ss. 207-231). Studentlitteratur: Lund.

Achrol, Ravi & Kotler, Philip. (2006). “The service-dominant logic for marketing: A critique”. I Lusch, Robert & Vargo, Stephen (red.). *The service-dominant logic of marketing* (ss. 320-333). M.E. Sharpe: New York.

Adelswärd, Viveka, Aronsson, Karin & Linell Per. (1988). Discourse of blame: Courtroom construction of social identity from the perspective of the defendant. *Semiotica, 71*, (3/4), 261-284.

Adelswärd, Viveka. (1989). Defendants’ interpretation of encouragements in court: The construction of meaning in an institutionalized context. *Journal of Pragmatics, 13*. 741-749.

Aldrich, Howard. (1979). *Organizations & environments.* Prentice-Hall: Englewood Cliffs, New Jersey.

Alvesson, Mats. (2001). *Organisationskultur och ledning.* Liber: Malmö.

Alvesson, Mats. (2007). ”Företagskultur och organisationsidentitet – Stödjande normsystem eller hjärntvätt?” I Mats Alvesson & Stefan Sveningsson (red.). *Organisationer, ledning och processer* (ss.179-205). Studentlitteratur: Lund.

Alvesson, Mats & Berg, Per-Olof. (1992). *Corporate culture and organizational symbolism.* Walter de Gruyter & Co: Berlin.

Alvesson, Mats & Deetz, Stanley. (2000). *Kritisk samhällsvetenskaplig metod.* Studentlitteratur: Lund.

Alvesson, Mats & Kärreman, Dan. (2000a). Taking the linguistic turn in organizational research. *The Journal of Applied Behavioral Science, 36*. (2),136-158.

Alvesson, Mats & Kärreman, Dan. (2000b). Varieties of discourse. On the study of organizations through discourse analysis. *Human Relations, 53*. (9), 1125-1149.

Andersson Cederholm, Erika & Gyimóthy, Szilvia. (2005). ”Tjänstens triad – Från ömsesidig harmoni till dialektisk spänning i tjänstemötet”. I Corvellec, Hervé & Lindquist, Hans (red.). *Servicemötet: Multidisciplinära öppningar* (ss.47-63). Liber: Malmö.

Andersson Cederholm, Erika & Gyimóthy, Szilvia. The service triad: Modelling dialectic tensions in service Encounters. *The Service Industries Journal, 30*. (2), 265-280.

Andersson, Tommy & Mossberg, Lena. (2004). The dining experience: Do restaurants satisfy customer needs?. *Food Service Technology*, *4*. 171-178.

Andrejevic, Mark. (2010). Reading the surface: Body language and surveillance. *Culture Unbound, 2*. 15-36.

Anleu Roach, Sharyn & Mack, Kathy. (2005). Magistrates' everyday work and emotional labour. *Journal of Law and Society, 32*. (4), 590-614.
Araujo, Luis. (2007). Markets, market-making and marketing. *Marketing Theory, 7*. (3), 211-226.
Arnerup, Birgitta & Edvardsson, Bo. (1998). Tjänstemarknadsföring i teori och praktik. Studentlitteratur: Lund.
Aronsson, Karin, Jönsson, Linda & Linell Per. (1987). The courtroom hearing as a middle ground: Speech accommodation by lawyers and defendants. *Journal of Language and Social Psycholog, 6*. (2), 99-115.
Asplund, Johan. (1987). *Om hälsningsceremonier, mikromakt och asocial pratsamhet.* Bokförlaget Korpen: Göteborg.
Atkinson, Maxwell & Drew, Paul. (1979). *Order in court. The organization of verbal interaction in judicial settings.* The Macmillan Press: London.
Atkinson, Maxwell. (1992). "Displaying neutrality: Formal aspects of informal court proceedings". I Drew, Paul & Heritage, John (red.). *Talk at work. Interaction in institutional setting* (ss. 199-210). Cambridge University Press: New York.
Atkinson, Paul & Coffey, Amanda. (2006). "Analysing documentary realities". I Silverman, David (red.). *Qualitative research. Theory, method and practice* (ss. 56-75). Sage: London.
Atkinson, Paul & Delamont, Sara. (2005). "Analytic perspectives". I Denzin, Norman & Lincoln, Yvonna (red.). *The sage handbook of qualitative research* (3:e uppl.) (ss. 821-840). Sage: London.
Baker, Julie. (1986). "The role of the environment in marketing services: The consumer perspective". I Czeipel, John A. Congram, Carole A. & Shanahan, James. (red.). *The services challenge: Integrating for competitive advantage* (ss. 79-84). American Marketing Association: Chicago.
Beatson, Lee & Coote, Leonard. (2007). Self-service technology and the service encounter. *The Service Industries Journal, 27*. 75-89.
Becker, Markus (red.). (2008). *Handbook of organization routines.* Edward Elgar: Cheletenham.
Becker, Markus & Lazaric, Nathalie (red.). (2009). *Organizational routines. Advancing empirical research.* Edgar Elgar: Cheltenham.
Berger, Peter & Luckman, Thomas. (1991). *The social construction of reality. A treatise in the sociology of knowledge*. Penguin Books: New York. (1966)
Bergström, Fredrik. (2012). "Tjänstesektorn i Sverige och i andra länder". I Jordahl, Henrik (red.). (2012). *Den svenska tjänstesektorn* (ss. 49-68). Studentlitteratur: Lund.
Berry, Leonard. (1981). The employee as customer. *Journal of Retail Banking*, *3*. 33-41.
Bitner, Mary-Jo. (1990). Evaluating service encounters. The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing, 54*. (2), 69-82.
Bitner, Mary-Jo. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing, 56*. (April), 57-72.
Bitner Mary-Jo, Brown, Stephen & Meuter, Matthew. (2000). Technology infusion in service encounters. *Academy of Marketing Science Journal, 28*. 138-149.

Bitran, Gabriel, Ferrer, Juan-Carlos & Oliveira, Paulo Rocha. (2008). OM Forum: Managing customer experiences: Perspective on the temporal aspects of service encounters. *Manufacturing & Service Operations Management, 10*. 61-83.

Björkeng, Kjerst, Clegg, Stewart & Pitsis, Tyrone. (2009). Becoming (a) practice. *Management Learning, 40*. (2), 145-159.

Blair-Loy, Mary, Wharton, Amy & Goodstein, Jerry. (2011). Exploring the relationship between statements and work-life practices in organizations. *Organizations Studies, 32*. (3), 427-450.

Blomberg, Jeanette, Suchman, Lucy & Trigg, Randall H. (1996). Reflections on a work-oriented design project. *Human-Computer Interaction, 11*. 237-265.

Blumer, Herbert. (1998). *Symbolic interactionism. Perspective and method.* University of California Press: Berkley. (1969)

Blumhagen, Dan. (1979). The doctor's white coat. The image of the physician in modern America. *Annals of Internal Medicine, 91*. 111-116.

Boltanski, Luc & Thévenot, Laurent. *On justification. Economies of worth.* Princetone: London.

Booms, Bernard & Bitner, Mary Jo. (1982). Marketing services by managing the environment. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, *23*. 35-40.

Boulding, Kenneth. (1956). General systems theory – the skeleton of science. *Management Science, 2*. (3), 197-208.

Bourdieu, Pierre. (1990). *The logic of practice.* Stanford University Press: Stanford. *Le sens pratique.* (1980).

Bove, Liliana & Johnson, Lester. (2000). A customer-service worker relationship model. *International Journal of Service Industry Management, 11*. (5), 491-511.

Broderick, Anne. (1999). Role theory and the management of service encounters. *The Service Industries Journal, 19*. 117-131.

Brown, John & Duguid, Paul. (1991). Organizational learning and communities-of-practice: Toward a unified view of working, learning, and innovation. *Organization Science, 2*. (1), 40-57.

Brown, John & Duguid, Paul. (2001). Knowledge and organization: A social-practice perspective. *Organization Science, 12*. (2), 198-213.

Brown, Stephen. (2007). Are we nearly there yet? On the retro-dominant logic of marketing. *Marketing Theory, 7*. (3), 291-300.

Brown, Tom, Mowen John, Donavan, Todd & Licata, Jane. (2002). The customer orientation of service workers: Personality trait effects on self-and supervisor performance ratings. *Journal of Marketing Research, 39*. (1), 110-119.

Bruni, Attila. (2005). Shadowing software and clinical records: On the ethnography of non-humans and heterogeneous context. *Organization, 12*. (3), 357-378.

Buckley, W. (1967). *Sociology and modern systems theory.* NJ: Prentice Hall. Englewood Cliffs.

Bunzel, Dirk, Clegg, Stewart & Teal, Greg. (2002). Disciplining customers at the Grand Seaside Hotel. *Journal of Management & Organizations, 8*. (2), 1-13.

Burkitt, Ian. (2004). The time and space of everyday life. *Critical Studies, 18*. (2/3), 211-227.

Burns, Tom & Stalker, G. (1995). *The management of innovation.* Oxford University Press: Oxford. (1961)
Burnside, I M. (1973). Touching is talking. *American Journal of Nursing, 73*. (2), 2060-2063.
Butcher, Ken & Heffernan, Troy. (2006). Social regard: A link between waiting for service and service outcomes. *International Journal of Hospitality Management, 25*. 34-53.
Butcher, Ken, Sparks, Beverly & O'Callaghan, Frances. (2003). Beyond core service. *Psychology & Marketing*, *20*. 187-208.
Butler, Judith. (1990). *Gender trouble: Feminism and the subversion of identity.* Routledge: New York.
Caris-Verhallen, Wilma, Kerkstra, Ada & Bensing, Jozien. (1999). Non-verbal behaviour in nurse-elderly patient communication. *Journal of Advanced Nursing, 29*. (4), 808-818.
Caroll, Glenn & Hannan, Michael. (2000). "Demography of corporations and industries". I Shafritz, Jay, Ott, Steven & Jang, Suk Yong (red.). (2005). *Classics of organization theory* (ss. 533- 544). (6.e uppl.). Thomson Wadsworth: Belmont.
Casey, Edward. (2001). Between geography and philosophy: what does it mean to be in the place-worlds? *Annals of the Association of American Geographers, 91*. (4), 683-693.
Clarke, Ian & Schmidt, Ruth (1995). Beyond the servicescape – The experience of place. *Journal of Retailing and Consumer Services, 2*. 149-162.
Clarke, W M. (2000). The use of foreign languages by Irish exporters. *European Journal of Marketing, 34*. (1/2), 80-90.
Clitheroe, H., Stokols D. & Zmuidzinas, M. (1998). Conceptualizing the context of environment and behavior. *Journal of Environmental Psychology, 18*. 103-112.
Collins, Randall. (2004). *Interaction ritual chains.* Princeton University Press: Princeton.
Conlon, Donald, Van Dyne, Linn, Milner, Morgan & Ng Kok, Yee. (2004). The effects of physical and social context on evaluations of captive, intensive service relationship. *Academy of Management Journal, 47*. (3), 433-445.
Contu, Alessia & Wilmott, Hugh. (2006). Studying practice: Situating talking about machines. *Organization Studies, 27*. (12), 1769-1782.
Coole, Diana. (2007). Experiencing discourse: Corporeal communicators and the embodiment of power. *The British Journal of Politics & International Relations, 9*. (3), 413-433.
Corradi, Gessica, Gherardi, Silivia & Verzelloni, Luca. (2010). Through the practice lens: Where is the bandwagon of practice based studies heading?. *Management Learning, 41*. (3), 265-283.
Corvellec, Hervé & Lindqvist, Hans. (2005a). "En multidisciplinär utveckling av teorierna om servicemötet. I Corvellec, Hervé & Lindqvist, Hans (red.). *Servicemötet : Multidisciplinära öppningar* (ss. 5-7). Liber: Malmö.
Corvellec, Hervé & Lindqvist, Hans (red.). (2005b). *Servicemötet: Multidisciplinära öppningar.* Liber: Malmö.
Crang, Mike & Cook, Ian. (2007). *Doing ethographies.* Sage: London.
Cresswell, Tim. (2004). *Place a short introduction.* Blackwell Publishing: Oxford.

Czepiel, John, Solomon, Michael, Surprenant, Carol & Gutman Evelyn. (1985). "Service encounters: An overview". I Czepiel, John, Solomon, Michael. Surprenant, Carol (red.). *The service encounter: Managing employee/customer interactions in service businesses* (ss. 3-15). Lexington Books: Lexington.

Czepiel, John, Solomon, Michael, & Surprenant, Carol (red.) (1985). *The service encounter. Managing employee/customer interaction in service businesses.* Lexington Books: Lexington.

Dabholkar, Pratibha & Bagozzi, Richard. (2002). An attitudinal model of technology-based self-service: Moderating effects of consumer traits and situational factor. *Journal of the Academy of Marketing Science, 30*. (3),184-201.

Dale, Karen. (2001). *Anatomising embodiment & organisation theory.* Palgrave: New York.

Dawn, Iacobucci & Ostrom, Amy. (1993). Gender differences in the impact of core and relational aspects of services on the evaluation of service encounters. *Journal of Consumer Psychology, 2*. (3), 257-286.

Deal, Terrence & Kennedy, Alian. (1983). *Företagskulturer*: Timo Förlag AB.

de Certeau, Michel. (1988). *The practice of every life.* University of California Press: Berkley. (1 st ed 1980 *Arts de faire*).

de Ruyter, Ko & Wetzels, Martin. (2000). The impact of perceived listening behavior in voice-to-voice service encounters. *Journal of Service Research, 2*. (3), 276-284.

Diesen, Christian, Lernestedt, Claes, Lindholm, Torun & Pettersson, Tove (red.). (2005). *Likhet inför lagen.* Natur och Kultur: Stockholm.

DiMaggio, Paul & Powell, Walter. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review, 48*. (2), 147-160.

DiMaggio, Paul & Powell, Walter (1991). "Introduction". I Powell, Walter & DiMaggio, Paul (red.). *The new institutionalism in organizational analysis* (ss. 1-38). The University of Chicago Press: Chicago.

Donavan, Todd, Brown, Tom & Mowen, John. (2004). Internal benefits of service-worker customer orientation: Job satisfaction, commitment, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Marketing, 68*. (1), 128-146.

Douglas, Mary. (1969). *Purity and danger. An analysis of the concept of pollution and taboo.* Routledge & Kegan Paul: London.

Douglas, Mary. (1987). *How institutions think.* Routledge & Kegan Paul: London.

Dourish, Paul. (2004). *Where the action is. The foundations of embodied interaction.* The MIT Press: Cambridge.

Drew, Paul & Heritage, John (1992a). "Analyzing talk at work: An introduction". I Drew, Paul & Heritage, John (red.). *Talk at work. Interaction in institutional setting* (ss. 3-65). Cambridge University Press: New York.

Drew, Paul & Heritage, John (red.). (1992b). *Talk at work. Interaction in institutional setting.* Cambridge University Press: New York.

Duguid, Paul. (2006). What talking about machines tells us. *Organizations Studies, 27*. (12), 1794-1804.

Duneier, Mitchell och Molotch, Harvey. (1999). Talking city trouble: Interactional vandalism, social inequality, and the "urban interaction problem". *The American Journal of Sociology, 104*. (5), 1263-1295.

Echeverri, Per. (2000). *Servicemötets kommunikation – en videobaserad analys av bemötande med tonvikt på ickeverbal kommunikation.* Karlstad University Studies: Karlstad.

Echeverri, Per & Edvardsson, Bo. (2002). *Marknadsföring i tjänsteekonomin*. Studentlitteratur: Lund.

Echeverri, Per & Skålén, Per. (2011). Co-creation and co-destruction. A practice-theory based study of interactive value formation. *Marketing theory, 11*. (3), 351-373.

Edvardsson, Bo, Gusrafsson, Anders & Roos, Inger. (2005). Service portraits in service research: A critical review. *Journal of Service Industry Management, 16*. (1), 107-121.

Edvardsson, Bo, Gustavsson, BengtOve & Riddle, Dorothy. (1989). *An expanded model of the service encounter with emphasis on cultural context.* University of Karlstad: Karlstad.

Eiglier, Pierre & Langeard, Eric (1977). "Services as systems: Marketing implications". I Eiglier, Pierre, Langeard, Eric, Lovelock, Christopher, Bateson, John & Young, Robert (red.). *Marketing consumer services: New insights* (ss. 83-102). Marketing Science Institute: Cambridge.

Ek, Richard. (2005). "Mot ett kritiskt perspektiv på servicelandskap - Behovet av crititical service management studies". I Corvellec, Hervé & Lindquist, Hans (red.). *Servicemötet : Multidisciplinära öppningar* (ss. 202-219). Liber: Malmö.

Elfring, Tom. (1989). New evidence on the expansion of service employment. *Review of Income and Wealth, 35*. (35), 409-440.

Emerson, Robert, Fretz, Rachel & Shaw, Linda. (1995). *Writing ethnographic fieldnotes.* The University of Chicago Press: Chicago.

Engelsrud, Gunn. (2005). The lived body as experience and perspective: Methodological challenges. *Qualitative Research,* 5. (3), 267-284.

Eriksson-Zetterquist, Ulla. (2009). *Institutionell teori – Idéer, moden, förändring.* Liber: Malmö.

Fangen, Katrine. (2005). *Deltagande observation.* Malmö: Liber.

Feldman, Martha & Rafaeli, Anat. Organizational routines as sources of connections and understandings. *Journal of Management Studies, 39*. (3), 309-331.

Fellesson, Markus. (2011). Enacting customers. Marketing discourse and organizational practice. *Journal of Scandinavian Management, 27*. (2), 231-242.

Firth, Raymond. (1972). "Verbal and bodily rituals of greeting and parting". I La Fontaine, J (red.). *The interpretation of ritual* (ss. 1-38). Tavistock: London.

Flick, Uwe. (2006). *An introduction to qualitative research.* Sage: London.

Folbre, Nancy & Nelson, Julie (2000). For love or money – or both?. *Journal of Economic Perspectives, 14*. (4), 123-140.

Forester, John. (2003). "On fieldwork in a habermasian way: Critical ethnography and the extra-ordinary character of ordinary professional work". I Alvesson, Mats & Willmott, Hugh (red.). *Studying management critically* (ss. 46-65). Sage:London

Forseth, Ulla. (2005). Gender Matters? Exploring how gender is negotiated in service encounters. *Gender, work and organization, 12*. (5), 440-459.
Foucault, Michel. (1993). *Diskursens ordning.* Brutus Östlings: Stehag. (L'ordre du discours (1971)
Foucault, Michel. (1980). "The history of sexuality. Vol 1 an introduction". I Welton, Donn (red.). (1999). *The body* (ss. 269-285). Blackwell Publishing: Oxford.
Foucault, Michel. (2006). *Övervakning och straff.* Arkiv förlag: Lund. (Surveillir et punir 1975).
Francis, Gloria & Baly, Anita. (1986). Plush animals – do they make a difference?. *Geriatric Nursing, 7*. (3), 140-142.
Francis, Linda. Laughter, the best mediation: Humors as emotion management in interaction. *Symbolic Interaction, 17*. (2), 147-163.
Francis, Linda, Monahan, Kathleen & Berger, Candyce. (1999). A laughing matter? The use of humor in medical interactions. *Motivation and Emotion, 23*. (2), 155-174.
Frandsen, Ann-Christine. (2004). *Rum, tid och pengar – En studie om redovisning i praktiken.* Bokförlaget BAS: Göteborg.
Freeman, John & Hannan, Michael. (1983). Niche width and the dynamics of organizational populations. *The American Journal of Sociology, 88*. (6), 1116-1145.
Friedland, Roger & Alford, Robert. (1991). "Bringing society back in: Symbols, practices, and institutional contradictions". I Powell, Walter & DiMaggio, Paul (red.). *The new institutionalism in organizational analysis* (ss. 232 -263). The University of Chicago Press: Chicago.
Frost, Peter, Moore, Larry, Louis, Meryl Reis, Lundberg, Craig & Martin, Joanne (red.). (1991). *Reframing organizational culture*. Sage: London.
Fuentes, Christian. (2011). *Green retailing. A socio-material analysis.* Department of Service Management Lund University: Lund.
Galbraith, Jay. (1973). *Designing complex organizations.* Addison-Wesley: Reading.
Garfinkel, H. (1967). *Studies in etnomethodology.* Prentice-Hall. Englewood Cliffs.
Geiger, Daniel. (2009). Revisiting the concept of practice: Toward an argumentative understanding of practicing. *Management Learning, 40*. (2), 129-144.
Gherardi, Silivia. (2009a). Introduction: The critical power of the "practice lens". *Management Learning, 40*. (2) 115-128.
Gherardi, Silvia. (2009b). Practice? It's a matter of taste!. *Management Learning, 40*. (5), 535-550.
Giddens, Anthony. (1984). *The constitution of society.* Plity Press: Oxford.
Giddens, Anthony. (2006). *Sociologi.* Studentlitteratur: Lund.
Goffman, Erving. (1967). *Interaction ritual. Essays on face-to-face behaviour.* Pantheon: New York.
Goffman, Erving. (2000). *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik.* Prisma: Stockholm. (*The presentation of self in everyday life* 1959).
Goffman, Erving. (2007). *Totala institutioner.* Prisma: Stockholm. (*Asylums* 1961).

Greer, Kari, Pustay, Karen, Zaun & Coppens, Patrick. (2001). A comparison of the effects of toys versus live animals on the communication of patients with dementia of the alzheimer's type. *Clinical Gerontologist, 24*. (3/4), 157-182.
Gremler, Dwayne & Gwinner, Kevin. (2000). Customer-employee rapport in service relationships. *Journal of Service Research, 3*. (1), 82-104.
Grove, Stephen & Fisk, Raymond. (1992). The service experience as theatre. *Advances in Consumer Research, 19*. 455-461.
Grove, Stephen & Fisk, Raymond. (1997). The impact of other customers on service experiences: A critical incident examination of ''getting along". *Journal of Retailing, 73*. (1), 63-85.
Grove, Stephen, Fisk, Raymond & Dorsch, Michael. (1998). Assessing the theatrical components of the service encounter: A cluster analysis examination. *The Service Industries Journal, 18*. (3), 116-134.
Grönroos, Christian. (1978). A service-orientated approach to marketing of services. *European Journal of Marketing, 12*. (8), 588-601.
Grönroos, Christian. (1982). An applied service marketing theory. *European Journal of Marketing, 16*. (7), 30-41.
Grönroos, Christian. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing, 18*. (4), 36-44.
Grönroos, Christian. (1990). Service management: A management focus for service competition. *Internation Journal of Service Industry Management, 1*. (1), 6-14.
Grönroos, Christian. (2008). *Service management och marknadsföring. Kundorienterat ledarskap i servicekonkurrens.* Liber: Malmö.
Guiry, Michael. (1992). Consumer and employee roles in service encounters. *Advances in Consumer Research 19*. 666-672.
Gummesson, Evert. (1987). The new marketing – Developing long-term interactive relationships. *Longe Range Planning, 20*. (4), 10-20.
Gummesson, Evert. (1991). Marketing-orientation revisited: The crucial role of the part-time marketer. *European Journal of Marketing, 25*. 60-76.
Gummesson, Evert. (1995). *Relationsmarknadsföring:Från 4 p till 30r.* Liber-Hermods: Malmö.
Gummesson, Evert, Lusch, Robert & Vargo, Stephen L. (2010). Transitioning from service management to service-dominant logic. Observations and recommendations. *International Journal of Quality and Service Science, 2*. (1), 8-22.
Gutek, Barbara. (1995). *The dynamics of service: Reflections on the changing nature of customer/provider interactions.* Jossey-Bass: San Francisco.
Gutek, Barbara, Cherry, Bennett, Bhappu, Anita, Schneider, Sherry & Woolf, Loren. (2000). Features of service relationships and encounters. *Work and Occupations, 27*. (3), 319-352.
Haavisto, Vaula. (2002). Breaking the courtroom code: Client initiatives in Finnish civil hearings. *International Journal for the Semiotics of Law, 15*. 399-409.
Hacking, Ian. (2000). *Social konstruktion av vad?.* Thales: Stockholm. (*The social construction of what?* 1999).

Hammersley, Martyn & Atkinson, Paul. (2007). *Ethography. Principles in practice.* Routledge: London. (3:e uppl.).
Hannan, Michael & Freeman, John. (1977). The population ecology of organizations. *The American Journal of Sociology, 82*. (5), 929-964.
Harris, Lloyd. (2002). The emotional labour of barristers: An exploration of emotional labour by status professionals. *Journal of Management Studies, 39*. (4), 553-584.
Hasenfeld, Yeheskel. (1983). *Human service organizations.* Prentice-Hall: London.
Hayles, Katherine. (2001). *How we became posthuman. Virtual bodies in cybernetics, literature, and informatics.* The University of Chicago Press: Chicago.
Heckman, Robert & Guskey, Audrey. (1998). Sources of customer satisfaction and dissatisfaction with information technology help desks. *Journal of Market-Focused Management, 3*. 59-89.
Heidegren, Carl-Göran och Wästerfors, David. (2008). *Den interagerande människan.* Gleerups: Malmö.
Hertenstein, Matthew, Holmes, Rachel, McCullough, Margaret & Keltner, Dacher. (2009). The communication of emotion via touch. *Emotion, 9*. (4), 566-573.
Hochschild, Arlie. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of human feelings* University of California Press: Berkeley.
Hodgson, Geoffrey. (2008). "The concept of a routine". I Becker, Markus (red.). *Handbook of organization routines* (ss. 15-28). Edward Elgar: Cheltenham.
Hodgson, Geoffrey. (2009). "The nature and replication of routines". I Becker, Markus & Lazaric, Nathalie (red.). *Organizational routines. Advancing empirical research* (ss. 26-44).Edgar Elgar: Cheltenham.
Hogan, Joyce, Hogan, Robert & Busch, Catherine. (1984). How to measure service orientation, *Journal of Applied Psychology, 69*. (1), 167-174.
Holmqvist, Jonas. (2011). Consumer language preferences in service encounters: A cross-cultural perspective. *Managing Service Quality, 21*. (2), 178-191.
Holstein, James & Gubrium, Jaber. (2005). "Interpretive practice and social action". I Denzin, Norman & Lincoln, Yvonna (red.). *The Sage handbook of qualitative research* (ss. 483-505). Sage: London. (3:e uppl.).
Hopwood, Anthony & Miller, Peter (red.). (1994). *Accounting and institutional practice.* Press Syndicate of the University of Cambridge: New York.
Hornik, Jacob. (1992a). Effects of physical contact on customers' shopping time and behavior. *Marketing Letters*, *3*. (1), 49-55.
Hornik, Jacob. (1992b). Tactile stimulation and consumer response. *The Journal of Consumer Research, 19*. (3), 449-458.
Hui, Michael & Bateson, John. (1991). Perceived control and the effects of crowding and consumer choice on the service experience. *Journal of Consumer Research, 18*. (2), 174-185.
Hultman, Johan & Ek, Richard. (2011). Can there only be one? Towards a post-paradigmatic service marketing approach. *International Journal of Quality and Service Science, 3*. (2), 166-180.
Hunt, Scott & Miller, Kimberley. (1997). The discourse of dress and appearance: Identity talk and a rhetoric of review. *Symbolic Interaction, 20*. (1), 69-82.

Husserl, Edmund. (1999). “Material things in their relation to the aesthetic body. The constitution of psychic reality through the body”. I Welton, Donn (red.). *The body. Classic and contemporary readings* (ss. 11–37). Blackwell Publishing: Oxford.
Ingram, Jack, Shove, Elizabeth & Watson, Matthew. (2007). Products and practices: Selected concepts from science and technology studies and from social theories of consumption and practice. *Design Issues, 23*. (2), 3-6.
Ivarsson, Lars. (2005). *Vad betyder kundfokus? – En studie av närhet, kompetens och teknik.* Karlstad University Studies: Karlstad.
Ivarsson, Lars & Larsson, Patrik. (2008). Anställdas upplevelse av interaktionen med kunder/mottagare i tjänstesektorn. *Arbetsmarknad & Arbetsliv, 14*. (4), 43-61.
Ivarsson, Lars & Larsson, Patrik. (2009). *Service work and employee experience of the service encounter*. Research report. Karlstad University Studies: Karlstad.
Jaakkola, Elina. (2011). Unraveling the practices of “productization” in professional service firms. *Scandinavian Journal of Management, 27*. (2), 221-230.
Jacobsson, Katarina. (2006). “Vi kan inte göra hipp som happ” Åklagares formuleringar av en objektiv ordning. *Sociologisk forskning.* (2), 31-61.
Jarzabkowski, Paula. (2003). Strategic Practices: An activity theory perspective on continuity and change. *Journal of Management Studies, 40*. (1), 23-55.
Jarzabkowski, Paula. (2005). *Strategy as practice – An activity-based approach.* Sage Publications: London.
Jarzabkowski, Paula, Balogun, Julia & Seidl, David. (2007). Strategizing: The challenges of a practice perspective, *60*. (1), 5-27.
Jarzabkowski, Paula & Seidl, David. (2008). The role of meetings in the social practice of strategy. *Organization Studies, 29*. (11), 1391-1426.
Jepperson, Ronald. (1991). “Institutions, institutional effects, and institutionalism”. I Powell, Walter & DiMaggio, Paul (red.). *The new institutionalism in organizational analysis* (ss. 143-163). The University of Chicago Press: Chicago.
Johnson, Gerry, Langley, Ann, Melin, Leif & Whittington, Richard. (2007). *Strategy as practice. Research directions and resources.* Cambridge University Press: Cambridge.
Johnson, Gerry, Melin, Leif & Whittington, Richard. (2003). Micro strategy and strategizing: Towards an activity-based view. *Journal of Management Studies, 40*. (1), 3-22.
Johnson, Richard. (1986). What is cultural studies anyway?. *Social text.* (16), 38-80.
Jönsson, Sten & Strannegård, Lars. (2009). *Ledarskapsboken.* Liber: Malmö.
Karstedt, Susanne. (2002). Emotions and criminal justice. *Theoretical Criminology,* 6. (3), 299-317.
Kassarjian, Harold. (1971). Personality and consumer behavior: A review. *Journal of Marketing Research*, *8*. (November), 409–418.
Katz, Daniel & Kahn, Robert. (1966). *Organizations and the system concept.* I Shafritz, Jay, Ott, Steven & Jang, Suk Yong (red.). (2005). *Classics of organization theory* (ss. 480-490. (6.e uppl.). Thomson Wadsworth: Belmont.
King, Roger, Winchester, Jeffrey & Sherwyn, David. (2006). You (don’t) look marvellous: Considerations for employers regulating employee appearance. *Cornell Hotell and Restaurant Administration Quarterly, 47*. (4), 359-368.

Kjellberg, Hans & Helgesson, Claes-Fredrik. (2007). On the nature of market and their practices. *Marketing Theory, 7*. (2), 137-162.
Kleppestö, Stein. (1993). *Kultur och identitet vid företagsuppköp och fusioner.* Nerenius & Santérus Förlag AB: Stockholm.
Knorr Cetina, Karin. (1997). Sociality with object. Social relations in postsocial knowledge societies. *Theory, Culture and Society, 14*. (4), 1-30.
Knorr Cetina. Karin. (2001). "Objectual practice". I Schatzki, Theodore, Knorr Cetina, Karin & Von Savigny, Eike (red.). (2001). *The practice turn in contemporary theory* (ss. 175-188). Routledge: London.
Knowles, Patricia, Grove, Stephen & Pickett, Gregory. (1993). Mood and the service customer. *Journal of Services Marketing, 7*. (4), 41-52.
Korczynski, Marek. (2002). *Human resource management in service work.* Palgrave Macmillan: New York.
Korczynski, Marek. (2003). Communities of coping: collective emotional labour in service work. *Organization, 10*. (1), 55-79.
Korczynski, Marek. (2009). "Understanding the contradictory lived experience of service work: the customer-oriented bureaucrazy". I Korczynski, Marek & Macdonald, Cameron L. (red.) *Service work. Critical perspectives* (ss. 73-90). Routledge: New York.
Korczynski, Marek & Macdonald, Cameron (red.).(2009). *Service work. Critical perspectives.* Routledge: New York.
Korczynski, Marek & Ott, Ursula. (2004). When production and consumption meet: Cultural contradictions and the enchanting myth of customer sovereignty. *Journal of Management Studies, 41.* (4), 575-599.
Korkman, Oskar. (2006). *Customer value formation in practice. A practice-theoretical approach.* Swedish School of Economics and Business Administration: Helsingfors.
Kornberger, Martin & Clegg, Stewart. (2004). Bringing space back in: Organizing the generative building. *Organization Studies, 25*. (7), 1095-1114.
Kotler, Philip. (1973). Atmospherics as a marketing tool. *Journal of Retailing*, *49*. (4), 48-64.
Kupers, Wendelin. (1998). Phenomenology of embodied productivity in services. *International Journal of Service Industry Management, 9*. (4), 337-358.
Lanzara Francesce, Giovan. (2009). Reshaping practice across media. Material meditation, medium specificity and practical knowledge in judicial work. *Organization Studies, 30*. (12), 1369-1390.
Lashley, Conrad. (2001). *Empowerment. HR strategies for service excellence.* Elsevier Butterworth Heinemann: Oxford.
Latour, Bruno. (1992). "Where are the missing masses? The sociology of a few mundane artefacts". I Bijker, Wiebe & Law, John (red.). *Shaping technology/building society: Studies in sociotechnical change* (ss. 225-259). MIT Press: Cambridge.
Latour, Bruno. (1998). *Artefakternas återkomst. Ett möte mellan organisationsteori och tingens sociologi.* Nerenius & Santérus Förlag: Stockholm.
Latour, Bruno. (1993). *We have never been modern.* Pearson Education: Harlow.

Lave, Jean & Wenger, Etienne. (1991). *Situated learning. Legitimate peripheral participation.* Cambridge University Press: Cambridge.
Lawrence, Paul & Lorsch, Jay. (1967). *Organization and environment. Managing differentiation and integration.* Division of Research Graduate School of Business Administration, Harvard University: Boston.
Lazaric, Nathalie. (2008). "Routines and routinization: An exploration of some micro-cognitive foundations". I Becker, Markus (red.). *Handbook of organization routines* (ss. 205-227). Edward Elgar: Cheltenham.
Leidner, Robin. (1993). *Fast food, fast talk – Service work and the routinization of everyday life*. University of California Press: Berkeley.
Leidner, Robin. (1996). "Rethinking questions of control: Lessons from McDonald's". I Macdonald, Cameron Lynne & Sirianni, Carmen (red.). *Working in the service society* (ss. 29-49). Temple University Press: Philadelphia.
Lemmink, Jos & Mattsson, Jan. (2002). Employee behavior, feelings of warmth and customer perception in service encounters. *International Journal of Retail & Distribution Management, 30*. (1), 18-33.
Levinas, Emmanuel. (1969). *Totality and infinity.* Duquesne University Press: Pittsburgh.
Levinas, Emmanuel. (1985). *Ethics and infinity. Conversation with Philippe Nemo.* Duquesne University Press: Pittsburgh. (kapitel 7 "Face" (ss. 83-92).
Lewis, Barbara & Entwistle, Thomas. (1990). Managing the service encounter: A focus on the employee. *International Journal of Service Industry Management, 1*. (3), 41-52.
Liljander, Veronica & Strandvik, Tore. (1997). Emotions in service satisfaction. *International Journal of Service Industry Management, 8*. (2), 148-169.
Linstead, Stephen & Grafton-Small, Robert. (1992). On reading organizational culture. *Organizations Studies, 13*. (3), 331-355.
Lipsky, Michael. (1980). *Street-level bureaucrazy. Dilemmas of the individual in public service.* Russel Sage Foundation: New York.
Liu, Ben, Furrer, Olivier & Sudharsan, D. (2001). The realationship between culture and behavioral intensions toward services. *Journal of Service Research, 4*. 118-129.
Lockwood, Andrew & Jones, Peter. (1989). Creating positive service encounters. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 29*. (4), 44-51.
Lovelock, Christopher (1984). *Services marketing. Text, cases, readings.* Prentice-Hall: Englewood Cliffs.
Lovelock, Christopher & Gummesson, Evert (2004). Whither services marketing?: In search of a new paradigm and fresh perspectives. *Journal of Service Research, 7*. (1), 20-41.
Lovelock, Christopher, Vandermerwe Sandra. & Lewis, B. (1999). *Services marketing : A European perspective*. Prentice Hall: London.
Low, Kelvin. (2006). Presenting the self, the social body, and the olfactory: Managing smells in everyday life experience. *Sociological Perspectives, 49*. (4), 607-631.
Macdonald, Cameron Lynne & Sirianni, Carmen. (1996a). "The service society and the changing experience of work". I Macdonald, Cameron Lynne & Sirianni,

Carmen (red.). *Working in the service society* (ss. 1-26). Temple University Press: Philadelphia.
Macdonald, Cameron Lynne & Sirianni, Carmen (red.). (1996b). *Working in the service society.* Temple University Press: Philadelphia.
Maister, David. (1985). "The psychology of waiting lines". I Czepeil, John, Solomon, Michael & Surprenant, Carol (red.). *The service encounter. Managing employee/ customer interaction in service businesses* (ss. 113-123). Lexington Books: Lexington.
Malinowski, Bronislaw. (1989). "The problem of meaning in primitive languages". I Ogden och Richards. *The meaning of meaning,* (ss. 296-336). (1:ed 1923). Harcourt Brace Jovanivich: New York.
Marcella, Rita & Davies, Sylvie. (2004). The use of customer language in international marketing communication in the Scottish food and drink industry. *European Journal of Marketing, 38*. (11/12), 1382-1395.
March, James & Olsen, Johan. (1988). *Rediscovering institutions.* The Free Press: New York.
Maslow, A & Mintz, N L. (1956). Effects of esthetic surroundings: Initial effexts of three esthetic conditions upon perceiving "energy" and "well-being" in faces. *The Journal of Psychology*, *41*. 247-254.
Mattila, Anna. (1999a). The role of culture in the service evaluation process. *Journal of Service Research, 1*. (3), 250-261.
Mattila, Anna (1999b). The role of culture and purchase motivation in service encounter evaluations. *The Journal of Services Marketing, 13*. (4/5), 376-389.
Mattila, Anna & Enz, Cathy. (2002). The role of emotions in service encounters. *Journal of Service Research, 4*. (4), 268-277.
Mattila, Anna, Grandey, Alicia & Fisk, Glenda. (2003). The interplay of gender and affective tone in service encounter satisfaction. *Journal of Service Research, 6*. (2), 136-143.
Mcallum, Richard & Harrisson, Wayne (1985). "Interdependence in the service encounter". I Czepiel, John, Solomon, Michael & Surprenant, Carol (red.) *The service encounter. Managing employee/customer interaction in service businesses* (ss. 35-52). Lexington Books: Lexington.
McCann, Kathleen & McKenna, Hugh. (1993). An examination of touch between nurses and elderly patients in a continuing care setting in Northern Ireland. *Journal of Advanced Nursing, 18*. 838-846.
McDowell, Linda. (2009). *Working bodies. Interactive service employment and workplace identities.* Wiley-Blackwell: Oxford.
McKechnie, Donelda, Grant, Jim & Bagaria, Vishal. (2007). Observation of listening behaviors in retail service encounters. *Managing Service Quality, 17*. 116-133.
Mead, George. (1976). *Medvetandet jaget och samhället från socialbehavioristisk ståndpunkt.* Argos:Lund. (*Mind, self and society. From the standpoint of social behaviourist* 1934).
Mehrabian, Albert & Wixen, Warren. (1981). Preferences for individual video games as a function of their emotional effects on players. *Journal of Applied Psychology, 16*, (1), 3-15.

Meltzer, Bernard & Musolf, Gil. (2000). “Have a nice day”. Phatic communion and everyday life. *Studies in Symbolic Interaction, 23*. 95-111.
Merleau-Ponty, Maurice. (1999). “Situating the body”, “The lived body”. I Welton, Donn (red.). *The body. Classic and contemporary readings* (ss. 150-157). Blackwell Publishing: Oxford. (1962)
Meyer, John & Rowan, Brian. (1977). Institutionalized organizations: Formal structure as myth and ceremony. *The American Journal of Sociology, 83*. (2), 340-363.
Miller, Gale. (1994). Towards ethnographies of institutional discourse. Proposal and suggestion. *Journal of Contemporary Etnography, 23*. 280-306.
Miller, Peter. (2001). Governing by numbers: Why calculative practices matters. *Social Research, 68*. (2), 379-396.
Milton, Isabel & MacPhail, Judith. (1985). Dolls and toy animals for hospitalized elders – Infantilazing or comforting?. *Geriatric Nursing, 6*. (4), 204-206.
Mintz, N L. (1956). Effects of esthetic surroundings: II. Prolonged and repeated experience in a “beautiful” and an “ugly” room. *The Journal of Psychology, 41*. 459-466.
Mohr, Lois & Henson, Steve. (1996). Impact of employee gender and job congruence on customer satisfaction. *Journal of Consumer Psychology, 5*. (2), 161-187.
Mol, Annemarie. (2002). *The body multiple: Ontology in medical practice*. Duke University Press: London.
Molotch, Harvey & Mcclain, Noah. (2008). Things at work. Informal social-material mechanisms for getting the job done. *Journal of Consumer Culture, 8*. (1), 35-67.
Moore, Robert. (2008).When names fail: Referential practice in face-to-face service encounters. *Language in Society, 37*. 385-413.
Morgan, Gareth. (1988). Accounting as a reality construction: Towards a new epistemology for accounting practice. *Accounting, Organizations, and Society, 13*. (5), 477-485.
Morgan, Gareth. (2006). *Images of organization.* Sage: Thousands Oaks. (1st ed. 1986).
Mossberg, Lena. (2003). *Att skapa upplevelser – från ok till wow!.* Studentlitteratur: Lund.
Mulinari, Diana. (2007). *Maktens fantasier och servicearbetets praktik: Arbetsvillkor inom hotell- och restaurangbranschen i Malmö.* Linköpings universitet, Institutionen för Tema: Linköping.
Nelson, Richard. (2009). “Routines as tecnologies and as organizational capabilities”. I Becker, Markus & Lazaric, Nathalie (red.). *Organizational routines. Advancing empirical research* (ss. 11-25). Edgar Elgar: Cheltenham.
Nelson, Richard & Winter, Sidney. (1982). *An evolutionary theory of economic change.* Harvard University Press: Cambridge.
Nguyen, Nha & Leblanc, Gaston. (2002). Contact personnel, physical environment and the perceived corporate image of intangible services by new clients. *International Journal of Service Industry Management, 13*. (3), 242-262.
Nickson, Dennis, Warhurst, Chris & Dutton, Eli. (2005). The importance of attitude and appearance in the service encounter in retail and hospitality. *Managing Service Quality, 15*. (2), 195-208.

Nicolini, Davide. (2009). "Zooming in and out: A package of method and theory to study work practices". I Ybema, Sierk. Yanow, Dvora. Wels, Harry & Kamsteeg, Frans. (red.). *Organizational ethography. Studying the complexities of everyday life* (ss. 120-138). Sage: London.

Nicolini, Davide, Gherardi, Silivia & Yanow Dvora. (2003a). "Introduction: Toward a practice-based view of knowing and learning in organizations". I Nicoline, Davide, Gherardi, Silivia & Yanow Dvora. (red.). *Knowing in organizations. A practise based approach* (ss. 3-31). M.E. Sharpe: New York.

Nicolini, Davide, Gherardi, Silivia & Yanow Dvora. (red.). (2003b). *Knowing in organizations. A practise based approach.* M.E. Sharpe: New York.

Nigam, Amit & Ocasio, William. (2010). Event attention, environmental sensemaking, and change in institutional logics: An inductive analysis of the effects of public attention to Clintons's health care reform initiative. *Organization Science, 21*. (4), 823-841.

Nikolich, M & Sparks, B (1995). The hospitality service encounter: The role of communication. *Journal of Hospitality & Tourism Research, 19*. (2), 43-56.

Noell, Eunice. (1995). Design in nursing homes: Environment as a silent partner in caregiving. *Generations, 19*. (4), 14-38.

Noon, Mike & Blyton, Paul. (1997). *The realities at work.* Macmillan: Basingtoke.

Normann, Richard. (2000). *Service management: Ledning och strategi i tjänsteproduktion.* Liber: Malmö.

Oerton, Sarah. (2004). Bodywork boundaries: Power, politics and professionalism in therapeutic massage. *Gender, Work and Organization, 11*, (5), 544-565.

Orlikowski, Wanda. (1992). The duality of technology: Rethinking the concept of technology in organizations. *Organization Science, 3*. (3), 398-427.

Orlikowski, Wanda. (2000). Using technology and constituting structures: A practice lens for studying technology in organizations. *Organization Science, 11*. (4), 404-428.

Orlikowski, Wanda. (2002). Knowing in practice: Enacting a collective capability in distributed organizing. *Organization Science, 13*. (3), 249-273.

Orlikowski, Wanda. (2007). Sociomaterial practices: Exploring technology at work. *Organizational Studies, 28*. (9), 1435-1448.

Orlikowski, Wanda. (2010). The sociomateriality of organisational life: Considering technology in management research. *Cambridge Journal of Economics, 34*. (1), 125-141.

Orr, Julian E. (1996). *Talking about machines.* Cornell University Press: Ithaca.

Orr, Julian E. (2006). Ten years of talking about machines. *Organization Studies, 27*. (12), 1805-1820.

O'Shaughnessy, John & O'Shaughnessy Jackson, Nicholas. (2009). The service-dominant perspective: A backward step?. *European Journal of Marketing, 43*. (5/6), 784-793.

O'Shaughnessy, John & O'Shaughnessy Jackson, Nicholas. (2011). Service-dominant logic: A rejoinder to Lusch and Vargo's reply. *European Journal of Marketing 45*. (7/8), 1310-1318,

Ouchi, William. (1982) *Teori "Z". Hur väst ska möta den japanska utmaningen.* Timo Förlag.
Parasuraman, A., Berry, Leonard & Zeithaml, Valerie. (1991). Understanding customer expectations of service. *Sloan Management Review*, *32*. 39-49.
Parker, Chris, Narnes, Sarah, McKee, Kevin, Morgan, Kevin, Torrington, Judith & Tregenza, Peter. (2004). Quality of life building design in residential and nursing homes for older people. *Ageing & Society, 24*. 941-962.
Paterson, Mark. (2004). Caresses, excesses, intimacies and estrangements. *Journal of Theoretical Humanities, 9*. (1), 165-177.
Patterson, Paul & Mattila, Anna. (2008). An examination of the impact of cultural orientation and familiarity in service encounter evaluations. *International Journal of Service Industry Management, 19*. (5), 662-681.
Pattison, Joyce. (1973). Effects of touch on self-exploration and the therapeutic relationship. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 40*. (2), 170-175.
Persson, Jan & Westrup, Ulrika. (2005). "När människor arbetar med människor – Lärdomar från sociala tjänsteverksamheter". I Corvellec, Hervé och Lindquist, Hans. (red.) *Servicemötet: Multidisciplinära öppningar* (ss. 98-109). Liber:Malmö.
Persson, Jan E. & Westrup, Ulrika. (2010). "Gränsöverskridande chefskap i arbetet med barn och ungdomar". I Adolfsson, Petra & Solli, Rolf. *GRI-rapport 2010:2. Del . Managing big cities* (ss. 69-82). Gotenburg Research Institute: Göteborg.
Peters, Thomas. (1978). Symbols, patterns, and settings: An optimistic case for getting things done. *Organizational Dynamics.* Autumn.
Peters, Thomas & Waterman, Robert. (1982). *In search of exellence.* Harper & Row: New York.
Petersson, Magdalena. (2003). *Identitetsföreställningar: Performance, normativitet och makt ombord på SAS och AirHoliday.* Mara: Göteborg.
Pettigrew, Andrew. (1979). On studying organizational cultures. *Adminstrative Science Quarterly, 24*. (4), 570-581.
Pettinger, Lynne. (2004). Brand culture and branded workers: Service work and aesthetic labour in fashion retail. *Consumption, Markets and Culture, 7*. (2), 165-194.
Pettinger, Lynne. (2005). Gendered work meets gendered goods: Selling and service in clothing retail. *Gender, Work and Organization, 12*. (5), 460-478.
Pettinger, Lynne. (2006). On the materiality of service work. *Sociological Review, 54*. (1), 48-65.
Pine, Joseph & Gilmore, James. (1999). *The experience economy. Work is theatre & every business a stage.* Harvard Business School Press: Boston.
Pondy, Louis, Frost, Peter, Morgan, Gareth & Dandridge, Thomas (red.). (1983). *Organizational Symbolism.* JAI Press: London.
Potter, Jonathan. (2007). *Representing reality. Discourse, rhetoric and social construction.* Sage: London. (1996).
Prasad, Pushkala. (2005). *Crafting qualitative research. Working in the postpositivist tradition.* Sage: London.
Preda, Alex. (1999). The turn to things: Arguments for a sociological theory of things. *The Sociological Quarterly, 40*. (2), 347-366.

Price Linda & Arnould, Eric. (1993). River magic: Extraordinary experience and the extended service encounter. *Journal of Consumer Research, 20*. (1), 24-45.
Price, Linda & Arnould, Eric. (1999). Commercial friendships: Service provider-client relationships in context. *Journal of Marketing, 63*. (4), 38-57.
Price, Linda, Arnould, Eric & Deibler, Sheila. (1995). Consumers' emotional responses to service encounters: The influence of the service provider. *International Journal of Service Industry Management, 6*. (3), 34-63.
Price, Linda, Arnould, Eric & Tierney, Patrick. (1995). Going to extremes: Managing service encounters and assessing provider performance. *Journal of Marketing, 59*. (2), 83-98.
Prior, Lindsay. (2006). "Doing things with documents". I Silverman, David (red.). *Qualitative research. Theory, method and practice* (ss. 76-94). Sage: London.
Rafaeli, Anat & Sutton, Robert. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review, 12*. (1), 23-37.
Rafaeli, Anat. (1989). When cashiers meet customers: An analysis of the role of supermarket cashiers. *The Academy of Management Journal, 32*. (2), 245-273.
Reckwitz, Anat. (2002). Toward a theory of social practices: A development in culturalist theory. *European Journal of Social Theory, 5*. (2), 243-263.
Redovisningsportalen. *Redovisning – Bokföringslagen.* http://redovisningsportalen.se/?s=bokf%C3%B6ringslagen. (Läst 2011- 03-18.)
Ritzer, George. (1996). *The McDonaldization of society: An investigation into the Changing Character of Contemporary Life.* Pine Forge Press: Newbury Park.
Rosenthal, Patrice. (2004). Management control as an employee resource: The case of the front-line service worker. *Journal of Management Studies, 41*. (4), 601-622.
Roszell, Patricia, Kennedy, David & Grabb, Edward. (1989). Physical attractiveness and income attainment among canadians. *The Journal of Psychology*, *123*. (6), 547-559.
Rouse, Joseph. (2007). Practice Theory. *Handbook of the philosophy of science. Philosophy of antropology and sociology, 15*. 500-540.
Rust, Roland, Zahorik, Anthony & Keiningham, Timothy (1996). *Service marketing*. Harper Collins College Publishers: New York.
Rämö, Hans & Skålén, Per. (2006). Time and space in new public management reform: The case of geriatric care. *International Journal of Public Sector Management, 19*. (5), 513-525.
Röpke, Inge. (2009). Theories of practice. New inspiration for ecological economic studies. *Ecological Economics, 68*. (10), 2490-2497.
Sacks, Harvey. (1963). Sociological description. *Journal of Sociology 8*. 1-16.
Salanova, Marisa, Agut, Sonia & Peiro Jose Maria. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology*, *90*. (6), 1217-1227.
Sandberg, Jörgen & Dall'Alba, Gloria. (2009). Returning to practice anew: A life-world perspective. *Organization Studies, 30*. (12), 1349-1368.

Sarel, Dan & Marmorstein, Howard. (1999). Managing the delayed service encounter: The role of employee action and customer prior experience. *The International Journal of Bank Marketing, 17*. 286-294.
Schatzki, Theodore. (2002). *The site of the social. A philosophical account of the constitution of social life and change.* The Pennsylvania State University Press.
Schatzki, Theodore. (2005). Peripheral vision: The sites of organizations. *Organization Studies, 26*. (3), 465-484.
Schatzki, Theodore. (2006). On organizations as they happen. *Organization Studies, 27*. (12), 1863-1873.
Schatzki, Theodore. (2010). Materiality and social life. *Nature and Culture, 5*. (2), 123-149.
Schatzki, Theodore (2001). "Introduction: Practice theory". I Schatzki, Theodore, Knorr Cetina, Karin & Von Savigny, Eike (red.). (2001). *The practice turn in contemporary theory* (ss. 1-14). Routledge: London.
Schatzki, Theodore, Knorr Cetina, Karin & Von Savigny, Eike (red.). (2001). *The practice turn in contemporary theory.* Routledge: London.
Schau, Jensen, Hope, Muñitz, Albert & Arnould, Eric. (2009). How brand community practices create value. *Journal of Marketing, 73*. (5), 30-51.
Schein, Edgar. (2004). *Organizational culture and leadership*. (3:e uppl.). Jossey-Bass A Wiley Imprint: San Francisco. (1st ed 1985).
Schneider, Benjamin, White, Susan & Paul, Michelle. (1998). Linking service climate and customer perceptions of service quality: Test of a causal model. *Journal of Applied Psychology, 83*. (2), 150-163.
Schutz, Alfred. (1970). *On phenomenology and social relations.* The University of Chicago Press: Chicago.
Schön, Donald. (1983). *How professionals think in action.* Basic Books.
Selznick, Philip. (1968). *Modern organisationsteori.* (1st ed. 1957 *Leadership in administration*). Prisma.
SFS 1942:740. Rättegångsbalken (RB 46:5).
SFS 1974:152/ nytryck 2011:109. Regeringsformen 1 kap. 9§.
SFS 1982:763. Hälso- och sjukvårdslag 2§, 1997:142
SFS 1995:1554 Årsredovisningslag.
SFS 1999:1078. Bokföringslag.
SFS 2001:453. Socialtjänstlag.
SFS 2003:778. Lag om skydd mot olyckor.
SFS 2005:551. Aktiebolagslag.
SFS 2006:804. Livsmedelslag.
SFS 2010:1622. Akohollag.
Shove, Elizabeth & Pantzar, Mika. (2005). Consumers, producers and practices: Understanding the invention and reinvention of Nordic walking. *Journal of Consumer Culture.* Vol. 5, nr. 1. Sid. 43-64.
Shove, Elizabeth, Pantzar, Mika. (2007). Recruitment and reproduction: The careers and carriers of digital photography. *Human Affairs.* Vol. 17, nr. 2. Sid. 164-167.
Shove, Elizabeth & Walker, Gordon. (2010). Governing transitions in the sustainability of everyday life. *Research Policy, 39*. (4), 471-476.

Silverman, David. 2006. *Interpreting qualitative data.* Sage: London. (3:uppl.).
Simmel, George. (1971). *On individuality and social forms.* The University of Chicago Press: Chicago.
Skatteverket. (2011). *Företag & Organisationer – Bokföring - vad kräver lagen?* http://www.skatteverket.se/foretagorganisationer/startadrivaavslutaforetag/bokforingbokslut/bokforingvadkraverlagen.4.18e1b10334ebe8bc80005195.html. (Läst 2011-02-17.)
Skålén, Per. (2009). Service marketing and subjectivity: The shaping of customer-oriented employees. *Journal of Marketing Management, 25*. (7-8), 795-809.
Skålén, Per, Edvardsson, Bo, Vaara, Eero och Vargo, Stephen. (2010). Realizing the service-dominant logic. A practice theoretical perspective on marketing organization. Konferensbidrag – Frontiers in Services, Karlstad University.
Skålén, Per, Fellesson, Markus & Fougère, Martin. (2006). The governmentality of marketing discourse. *Scandinavian Journal of Management, 22*. (4), 275-291,
Skålén, Per & Hackely, Chris. (2011). Marketing-as-practice. Introduction to the special issue. *Scandinavian Journal of Management, 27*. (2), 189-195.
Skålén, Per, Quist, Johan, Edvardsson, Bo & Enquist, Bo. (2005). The contextualization of human resource and quality management: A sensemaking perspective on everybody's involvement. *International Journal of Human Resource Management, 16*. (5), 736-751.
Smircich, Linda. (1983a). Concepts of culture and organizational analysis. *Administrative Science Quarterly, 28*. (3), 339-358.
Smircich, Linda. (1983b). Organizations as shared meanings. I Pondy, Lois, Frost, Peter Morgan, Gareth & Dandridge, Thomas (red.). *Organizational Symbolism* (ss. 55-65). JAI Press: London.
Socialstyrelsen. (2010). *Lex Sarah.* http://www.socialstyrelsen.se/lexsarah (Läst 2010-03-18.)
Socialstyrelsen. (2012). *Om Socialstyrelsen – Detta står vi för.* http://www.socialstyrelsen.se/omsocialstyrelsen/dettastarvifor. (Läst 2012-08-14)
Solomon, Michael. (1985). Packaging the service provider. *The Service Industries Journal, 5*. (1), 64-72.
Solomon, Michael. (1998). "Dressing for the part. The role of costume in the staging of the servicescape". I Sherry, John (red.). *The concept of place in contemporary markets* (ss. 81-108). NTC Business Book: Chicago.
SOSFS 2008:14 (3 kap 4 kap). *Socialstyrelsen föreskrifter om informationshantering och journalföring i hälso- och sjukvården.* Socialstyrelsen: Stockholm.
Spradley, James. (1979). *The ethnographic interview.* Wadsworth: Belmont.
Spradley, James & Mann, Brenda. (1975). *Cocktail waitress: Woman's work in a man's world.* John Wiley: New York.
Stauss, Berns & Mang, Paul. (1999). "Culture shocks" in inter-cultural service encounters?. *The Journal of Services Marketing, 13*. (4/5), 329-329.
Sthyre, Alexander. (2002). *Postmodern organisationsteori.* Studentlitteratur: Lund.
Strannegård, Maria. (2009). *Hotell speciell. Livstilskonsumtion på känslornas marknad.* Liber: Malmö.

Strauss, Anselm & Corbin, Juliet. (1996). *Basics of qualitative research. Techniques and procedures for developing grounded theory.* Sage: London.
Suchman, Lucy. (1987). *Plans and situated actions.* Cambridge University Press: Cambridge.
Suchman, Lucy. (1997). "Centers of coordination: A case and some themes". I Resnick, Lauren, Säljö, Roger, Pontecorvo, Clotilde & Burge, Barbara (red.). *Discourse, tools, and reasoning: Essays on situated cognition* (ss. 41-62). Springer: Berlin.
Suchman, Lucy, Blomberg, Jeanette, Orr, Julian & Trigg, Randall. (1999). Reconstructing technologies as social practice. *American Behavioral Scientist, 43*. (3), 392-408.
Sundaram, D. & Webster, Cynthia. (2000). The role of nonverbal communication in service encounters. *The Journal of Personal Selling & Sales Management, 14*. (5), 378-391.
Suprenant, Carol & Solomon, Michael. (1987). Predictability and personalization in the service encounter. *Journal of Marketing, 51*. (2), 86-97.
Sveningsson, Stefan & Alvesson, Mats. (2010). *Ledarskap.* Liber: Malmö.
Svenungsson, Jayne. (2004). Guds återkomst. En studie av gudsbegreppet inom postmodern filosofi. I *Lévinas och filosofins andra* (ss. 97-109). Glänta Produktion: Göteborg.
Sveriges Domstolar. (2007). *Arbetsområden på en domstol.* http://www.domstol.se/Om-Sveriges-Domstolar/Arbeta-pa-domstol/Arbetsomraden. (Läst 2007-05-07.)
Sveriges Domstolar. (2012). *Om Sveriges Domstolar.* http://www.domstol.se/Om-Sveriges-Domstolar. (Läst 2012-06-04.)
Sztompka, Piotr. (2008). The focus on everyday life: A new turn in sociology. *European Review, 16*. (1), 23-37.
Söderlund, Magnus. (2012). *Kundmötet.* Liber: Malmö.
Söderlund, Magnus & Julander, Claes-Robert. (2009). Physical attractiveness of the service worker in the moment of truth and its effects on customer satisfaction. *Journal of Retailing and Consumers Services, 16*. (3), 216-226.
Thévenot, Laurent. (2001). "Pragmatic regimes governing the engagement with the world". I Schatzki, Theodore, Knorr Cetina, Karin & Von Savigny, Eike (red.). *The practice turn in contemporary theory* (ss. 56-73). Routledge: London.
Thompson, James. (1967). *Organizations in action.* I Shafritz, Jay, Ott, Steven & Jang, Suk Yong (red.). (2005). *Classics of organization theory* (ss. 491-504). (6.e uppl.). Thomson Wadsworth: Belmont.
Thompson, Eric & Hampton, James. (2011). The effect of relationship status on communicating emotions through touch. *Cognition and Emotion, 25*. (20), 295-306.
Thornton, Patricia, Ocasio, William & Lounsbury, Michael. (2012). *The institutional logics perspective. A new approach to culture, structure, and process.* Oxford University Press: Oxford.
Tombs, Alistair & McColl-Kennedy, Janet. (2003). Social-servicescape conceptual model. *Marketing Theory*, *3*. (4), 447-475.

Tombs, Alistair & McColl-Kennedy, Janet. (2010). Social and spatial influence of customers on other customers in the social-servicescape. *Australasian Marketing Journal, 18*. (3), 120-131.
Townley, Barbara. (2008). Reaon's neglect – rationality and organizing. Oxford University Press: Oxford.
Trice, Harrison & Beyer, Janice. (1984). Studying organizational cultures through rites and ceremonies. *Academy of Management Review, 9*. 653-669.
Turley, L. & Milliman, Ronald (2000). Atmospheric effects on shopping behavior – A review of the experimental evidence. *Journal of Business Research, 49*. (2), 193-211.
Turner, Stephen. (2001). "Throwing out of the tacit rule book: Learning and practices". I Schatzki, Theodore, Knorr Cetina, Karin & Von Savigny, Eike (red.). *The practice turn in contemporary theory* (ss.120-130). Routledge: London.
Twigg, Julia. (2000). Carework as a form of bodywork. *Ageing and Society, 20*. (4), 389-411.
Valentine, Gill. (2002). In-corporations: Food, bodies and organizations. *Body & Society, 8*. (2), 1-20.
Vargo, Stephen & Lusch Robert. (2004a). Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of Marketing, 68*. (1), 1-17.
Vargo, Stephen & Lusch Robert. (2004b). The four service marketing myths – Remnants of a goods-based, manufacturing model. *Journal of Service Research, 6*. (4), 324-335.
Vargo, Stephen & Lusch, Robert. (2008). Service-dominant logic: Continuing the evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science, 36*. (1), Sid. 1-10.
Ventola, Eija. (1987). *The structure of social interaction: A systemic approach to the semiotics of service encounter*. Pinter: London.
von Bertalanffy, Ludwig. (1950). The theory of open systems in physics and biology. *Science, New Series, 111*. (2872), 23-29.
Vårdhandboken. (2010). *Människan, mötet och helheten – om humanistisk medicin. Medmänniskan i centrum* (ss.1). http//www.vardhandboken.se/medmanniskan i centrum. (Läst 2010-03-25.)
Vårdhandboken. (2010). *Människan, mötet och helheten – om humanistisk medicin. Medmänniskan i centrum. Patientcentrering innebär nöjdare patienter* (ss. 4). http://www.vårdhandboken.se/medmanniskanicentrum. (Läst 2010-03-25.)
Wagenaar, Hendrik. (2004). "Knowing" the rules: Administrative work as practice. *Public Administration Review, 64*. (6), 643-655.
Warde, Alan. (2005). Consumtion and theories of practice. *Journal of Consumer Culture 5*. (2), 131-153.
Warhurst, Chris, Nickson, Dennis,Witz, Anne & Cullen, Anne Marie. (2000a). Aesthetic labour: An unforeseen future of work and employment. *Management Research News, 23*. (9-11), 154-155.
Warhurst, Chris, Nickson, Dennis, Witz, Anne & Cullen, Anne Marie. (2000b). Aesthetic labour in interactive service work: Some case study evidence from the "new" Glasgow. *The Service Industries Journal, 20*. (3), 1-18.

Warhurst, Chris & Nickson, Dennis. (2007). A new labour aristocracy? Aesthetic labour and routine interactive service. *Work, Employment & Society, 21*. (4), 785-798.

Watson, Wilbur. (1975). The meanings of touch: Geriatric nursing. *Journal of Communication, summer*. 104-112.

Weber, Max. (1983). *Ekonomi och Samhälle. Förståendesociologins grunder*. 1, Sociologiska begrepp och definitioner. Ekonomi, samhällsordning och grupper. Argos: Lund.

Welton, Donn. (1999a). "Introduction: Foundations of a theory of the body. I Welton, Donn (red.). *The body. Classic and contemporary readings* (ss. 1-7). Blackwell Publishing: Oxford

Welton, Donn (red.). (1999b). *The body. Classic and contemporary readings.* Blackwell Publishing:Oxford.

Wenger, Etienne. (1998). *Communities of Practice. Learning, meaning, and identity.* Cambridge University Press: Cambridge.

Wenneberg, Sören, Barlebo. (2000). *Socialkonstruktivism –Positioner, problem och perspektiv*. Malmö: Liber.

Wennstam, Katarina. (2004). *En riktig våldstäktsman. En bok om samhällets syn på våldtäkt.* Bonnier: Stockholm.

Willis, Frank & Hamm, Helen. (1980). The use of interpersonal touch in securing compliance. *Journal of Nonverbal Behavior, 5*. (1), 49-55.

Winsted, Kathryn. (1999). Evaluating service encounters: A cross-cultural and cross-industry exploration. *Journal of Marketing Theory and Practice, 7*. (2), 106-123.

Winsted, Kathryn. (2000). Service behaviors that lead to satisfied customers. *European Journal of Marketing, 34*. (3/4), 399-417.

Wittgenstein, Ludwig. (1967). *Philosophical investigations.* Blackwell: Oxford.

Whittington, Richard. (1992). Putting Giddens into action: Social system and managerial agency. *Journal of Management Studies, 29*. (6), 693-712.

Whittington, Richard. (1996). Strategy as practice. *Long Range Planning, 29*. (5), 731-735.

Whittington, Richard. (2003). The work of strategizing and organizing: for a practice perspective. *Strategic Organization, 1*. (1), 117-125.

Whittington, Richard. (2004). Strategy after modernism: Recovering practice. *European Management Review, 1*. (1), 62-68.

Whittington, Richard. (2006). Completing the practice turn in strategy research. *Organization Studies, 27*. (5), 613-634.

Wolkowitz, Carol. (2002). The social relations of body work. *Work, employment and society, 16*. (3), 497-510.

Woodward, Joan. (1967). "Industrial Organisation: Theory and practice". I Lawrence, Paul & Lorsch, Jay (red.). *Organization and environment: Managing differentiation and integration.* Division of research Graduate School of Business Administration, Harvard University: Boston.

Yakhlef, Ali. (2010). The corporeality of practice-based learning. *Organization Studies, 31*. (4), 409-430.

Yanow, Dvora. (2006). Talking about practices: On Julian Orr's talking about machines. *Organization Studies, 27*. (12), 1743-1756.

Young, Ed. (1989). On the naming of the rose: Interests and multiple meanings as elements of organizational culture. *Organization Studies, 10*. (2), 187-206.

Yun, Hing Ai. (2010). Service Workers: Governmentality and emotion management. *Culture Unbound, 2.* 311-327.

Zeithaml, Valerie, Bitner, Mary Jo & Gremler, Dwayne. (2006). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill:Boston.

Zerbe, Wilfred, Dobni, Dawn & Harel, Gedaliahu. (1998). Promoting employee service behaviour: The role of perceptions of human resource management practices and service culture. *Canadian Journal of Adminstravive Sciences, 15*. (2), 165-179.

Åberg, Annika. (2007). *Tjänstemötet. Interaktionens kommersiella, byråkratiska och sociala logik.* Karlstad University Studies: Karlstad.

Åkerström Andersen, Niels. (2003). "Polyphonic organisations". I Bakken, Tore & Hernes, Tor (red.). *Autopoietic organizations theory* (ss. 151-182). Abstrakt: Oslo.