

Lennart G Svensson



Annika Åberg (2007):

*Tjänstemötet. Interaktionens kommersiella,
byråkratiska och sociala logik*

Doktorsavhandling, Karlstad University Studies

Centrum för tjänsteforskning vid Karlstads universitet sysslar med studier av tjänstebegreppet, tjänsters kvalitet och arbetsmiljö jämte kunders upplevelser och tillfredsställelse. Om detta sistnämnda sägs att det i den moderna tjänsteforskningen på sätt och vis har ersatt den tidigare debatten om vad en tjänst egentligen är (Aktuell tjänsteforskning nr 54:2). Kundservicekonceptet utgör också en central utgångspunkt för Annika Åberg och hennes avhandling "Tjänstemötet. Interaktionens kommersiella, byråkratiska och sociala logik" som skrivits inom Centrum för tjänsteforskning och lagts fram vid Avdelningen för arbetsvetenskap. Det döljer sig ett slags forskningsproblem i att konceptet dels rymmer personifiering och relationsbyggande, dels – och paradoxalt nog – effektivitet och anonymitet (s 15). Där problematiserar Åberg förhållandet att tjänsteforskningen ofta hör hemma inom företagsekonomi med fokus på kommersiella tjänster.

Syftet med avhandlingen är att kartlägga och förklara vad som sker i tjänstemötet i sin sociala och organisatoriska kontext. De studerade tjänsterna rör kundmöten i bank- och försäkringsbranschen. Tjänsterna kan därmed sägas vara starkt reglerade kommersiella tjänster som är nödvändiga för allmänheten. Åberg har haft kontakter med fyra lokala försäkringskontor där intervjuer gjorts med ledningspersonal och där en enkät utgått till anställda. Vid ett av lokalkontoren har telefonsamtal mellan skadereglerare eller kundtjänst och kunder spelats in. Dessa samtal utgör de huvudsakliga data för att beskriva mötena vilka kommenteras och förklaras med hjälp av intervjuer, enkätsvar och egna observationer. Samtalen analyseras med hjälp av konversationsanalytiska metoder, inklusive en så kallad initiativ- och responsanalys, och de förklaras vidare av kvalitativa abstraktioner som leder fram till tre olika logiker

Lennart G Svensson är professor i sociologi vid Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet.
Lennart.Svensson@sociology.gu.se

vilka i praktiken samverkar och motverkar varandra mer eller mindre. Avhandlingen innehåller därmed några olika metoder som utvecklas efterhand som nya frågor uppstår och som föredömligt kompletterar varandra – med viss risk för att ingen blir fullt utnyttjad och värderad, för all del.

Tjänstemötet ses i princip som ett trepartsmöte, där både den anställde och kunden har en relation till organisationen som på olika sätt ramar in och bestämmer relationen mellan de båda aktörerna. Åberg anknyter här starkt till Björn Eriksson och hans interaktionsterminologi, där samhandling står för handling riktad mot annan med krav på svar, samhandlingskrets för tillfälligt förenade aktörer och handlingsområde för det man talar om och de handlingar som en logik innefattar (Eriksson 2007). Ett tjänstemöte är att ingå i en särskild samhandlingskrets som också kan kallas för ett institutionellt samtal med särskilt syfte och med vissa begränsningar av interaktionen. Tjänster kan ske inom mer varaktiga och återkommande relationer. Här handlar det snarare om enstaka möten som utmärks av att aktörerna är anonyma och utbytbara med fokus på effektivitet. Åberg anknyter här också till forskning om vilka metoder organisationer använder för att kontrollera anställda och vilka metoder de lär sig för att kontrollera kunder och kundrelationer. Mycket av detta rör känslor och så kallat känslorarbete (Abiala 2002).

Kommunikationen i telefonsamtalen utspelas i det institutionella samtalets typiska faser med hälsning, introduktion och genomförande av ärendet, avslut av ärendet och avslut av samtalet. I inledningen identifierar aktörerna sina institutionella roller. Samtalen och aktörerna pendlar mellan en instrumentell orientering och en relationell. Denna analys leder fram till frågor om symmetrier och dominansförhållanden som besvaras med en initiativ- och responsanalys på ett urval av sex telefonsamtal. De anställda använde visserligen 59 procent av talutrymmet. Men samtalen visar sig samtidigt vara överraskande symmetriska för att vara institutionella samtal. De båda aktörerna reglerar samtalen samtidigt som de visar följsamhet och anpassning till den andre. Differensen mellan aktörerna ifråga om initiativ och respons låg nära noll. Men vad är det då som kan förklara att samtalen ser ut på detta sätt? Här går Åberg över till ett mycket intressant och kreativt abstraheringsarbete, där hennes särdeles analytiska förmåga och analytiska språk gör sig väl gällande.

Samtalen utmärks av tre så kallade logiker: en kommersiell, en byråkratisk och en social logik. De representerar ett ekonomiskt, ett administrativt respektive ett personligt handlingsområde och en ekonomisk, en exekutiv respektive en bekräftande rationalitet. De är vidare kopplade till konsekvensetik, pliktetik respektive dygdetik. De anställda uppträder i den kommersiella logikens förhandlingar som organisationens ställföreträdare och dess ekonomiska egenintresse, i den byråkratiska som den kollektiva kundens och rättvisans ställföreträdare och i den sociala logiken som ställföreträdare för den enskilda kunden och dennes behov och

brist på kunskaper. Dominansförhållandena varierar på grund av skillnader i status, makt och intentioner i den kommersiella logiken. I den byråkratiska tenderar den anställde att dominera genom sina kunskaper om regelverk och procedurer, och i den sociala tenderar däremot kunden att dominera. I praktiken förekommer dessa tre logiker överlappande, förstärkande och motverkande. Anställda vittnar till exempel om att minskande resurser och högre arbetsbelastning gör det svårare att säkerställa rättvisa (s 150). Kunder vittnar till exempel om anställdas kunskaper om regler, och medverkar därmed till att dölja försäljning och kommersiella intressen bakom regelverket. Svaret på frågan om varför samtalsinteraktionen ser ut som den gör, är att den formas av dessa tre logiker och deras samverkan och motverkan.

De tre logikerna visar sig vara mycket fruktbara analysverktyg för att tolka vad som händer i telefonsamtalen mellan anställda och kunder i försäkringsbranschen. De blir särskilt intressanta genom att de kopplas till moral och etik – en sida av samtalen som kommenteras och analyseras utifrån intervjuerna snarare än samtalstranskriptionerna. Denna sida av samtalen hade med fördel kunnat knytas till studier av rättfärdiganden (*accounting*) i samtalsanalyser, som avhandlingen dock saknar referenser till. Likaså saknas referenser till studier av korta telefonsamtal mellan anonyma aktörer.

Begreppet logik har länge visat sig vara ett slags moderord som liknas vid rationalitet och ofta utan närmare definition. Här får det en mera bestämd innebörd genom förutom rationalitet också med begreppen handlingsområde, moral, anställdas position och dominansförhållanden. I samband med den sociala logiken kunde gärna begreppen ansvars- och omsorgsrationalitet ha diskuterats liksom relationsekonomisk rationalitet som en hybrid av kommersiell och social logik (Blomqvist 1994).

Ett av avhandlingens vanligaste begrepp är institutionell som utan att närmare definieras förekommer tillsammans med bland annat interaktion, position, roll, ram, aspekt, samtal, kontext, möte och identitet. Det institutionella står ofta som en slags förklaring till handlingar, interaktioner och relationer. Det finns därmed en tendens till ett översocialiserat anslag som motverkas av att den sociala logiken får stå för det "ursprungliga" och det autentiska till skillnad från den kommersiella och byråkratiska logiken. Häri ligger en svag tendens till normativitet som kommer till klart uttryck först i avhandlingens sista mening. "Människors interaktion i tjänstemötet innebär, i en mening, att det finns en motbalans till organisationens inflytande." (s 165) Denna uppfattning om den sociala logiken liknar på sätt och vis att man i konversationsanalys ofta utgår från det fria vänskapssamtalet för att beskriva och förstå andra samtalssituationer som uppfattas som mera institutionaliserade och alltså ofta kallas just institutionella samtal.

Åberg diskuterar knappast resultatens allmängiltighet och i vilken utsträckning de kan tillämpas i andra branscher och på andra interaktionsrelationer. Tjänster inom offentlig sektor som till exempel gäller hälsa, omsorg eller utbildning har haft karaktär av tjänstemöte, men har i olika avseenden marknadsiserats och därmed också kommersialiserats och fått mera karaktär av service än tjänst. Därmed torde resultaten från denna avhandling med fördel kunna tillämpas inom dessa verksamheter – särskilt med de relationer till moral och etik som Åberg gör tydliga.

Det är således en användbar avhandling som Åberg skrivit. Den är nyskapande i hur de tre logikerna och deras relationer till etik och moral växer fram i ett originellt abstraktionsarbete med skarp analys och med stor genomskinlighet i hur det hela gått till. Den har tydliga argument i en vacker språkdräkt. Den utgör dessutom en klassisk interaktions- och relationssociologi.

Referenser

- Abiala, K (2000): *Säljande samspel*, Almqvist & Wiksell International, Stockholm.
Aktuell tjänsteforskning, Centrum för tjänsteforskning, Karlstads universitet, nr 54 november 2007.
- Blomqvist, M (1994): *Könshierarkier i gungning. Kvinnor i kunskapsföretag*. Stockholm: Acta Universitatis Uppsaliensis.
- Eriksson, B (2007): *Social interaktion: flöden - positioner - värden*, Liber, Malmö.
- Åberg, A (2007): *Tjänstemötet. Interaktionens kommersiella, byråkratiska och sociala logik*. Doktorsavhandling, Karlstad University Studies 2007:42. Karlstad: Karlstads universitet.