



Besvärliga kundbeteenden

En undersökning om
livsmedelsbutiken,
bensinstationen och
elektronikbutiken

*Vesa Leppänen
Ann-Mari Sellerberg
Lunds universitet
Sociologiska institutionen*



Forskningsrapport 2010:5,
Besvärliga kundbeteenden
ingår i Handels Utvecklingsråds rapportserie.
Forskarna själva är ansvariga för rapportens innehåll.
Publiceringsår 2010.

Grafisk produktion: Fotoskrift AB
Tryck: Typografiska Ateljén AB

www.hur.nu
ISBN: 978-91-86508-05-0

Förord

Denna rapport är ett resultat av forskningsprojektet *Handelns frontpersoner* som finansierades av Handelns Utvecklingsråd under 2008 och 2009 och genomfördes vid Sociologiska institutionen, Lunds universitet. Vi vill rikta ett stort tack till Andreas Hedlund, kanslichef vid Handelns Utvecklingsråd. Andreas har under hela projekttiden visat ett stort och stimulerande intresse för vår forskning.

Forskningsprojektet i sin helhet undersöker dolda kompetenser och relationer mellan anställda och kunder vid en livsmedelsbutik, två bensinstationer och en elektronikbutik. Empiriska data har insamlats genom kvalitativa intervjuer med anställda och chefer samt genom deltagande observation av arbete i butikerna. Även om projektet nu är avslutat i formell mening planerar vi fortsätta arbeta med insamlade data som insamlats och publicera resultat under de kommande åren.

Inom projektet undersöks en rad olika aspekter av arbetet i butikerna. I en kommande rapport beskrivs *hur arbetet styrs* av butikschefer, ägare och kedjor (Leppänen & Sellerberg 2010a). Där analyseras både hur det manuella arbetet styrs, men även hur mötet med kunderna blir styrt av butikschefer, ägare och kedjor. I en annan kommande rapport analyseras centrala normer inom handeln, nämligen hur *normer om trevlighet och säljande* upplevs av anställda och tar sig uttryck i deras arbete (Leppänen & Sellerberg 2010b). I föreliggande rapport beskrivs och analyseras en annan regelbundet förekommande del av arbetet, nämligen olika typer av *besvärliga situationer* som uppkommer i möten med kunder. I planerade kommande publikationer analyseras även hur besvärliga kundmöten *hanteras* av anställda, både i direkta möten med kunder och efter att kunderna lämnat butikerna.

I denna rapport, liksom i de andra planerade publikationerna, återges en lång rad autentiska intervjuer och beskrivningar av olika situationer som uppkom vid insamlingen av data. Därigenom vill vi ge fylliga och konkreta beskrivningar av det arbete som utförs av handelsanställda och i anslutning till det presentera våra tolkningar av de sociala processer som utspelar sig i deras möten med kunder och övriga arbete.

Vi vill här rikta ett särskilt stort tack till alla de som är verksamma vid de butiker som deltog i denna undersökning. Ni har ställt upp på intervjuer och låtit Vesa samla in empiriska data genom att delta i det dagliga arbetet. Utan denna öppenhet hade undersökningen aldrig kunnat genomföras. Stort tack till alla er på de arbetsplatser som vi undersökt!

Lund i maj 2010

Vesa Leppänen och Ann-Mari Sellerberg

Sammanfattning

Denna rapport beskriver och analyserar socialt samspel mellan anställda och kunder vid en livsmedelsbutik, två bensinstationer och en elektronikbutik. Närmare bestämt fokuseras vilka beteenden som upplevs som besvärliga av de anställda. Empiriska data är insamlade genom kvalitativa intervjuer med anställda och deltagande observation av autentiska möten mellan anställda och kunder. Rapporten återger en lång rad intervjuer och beskrivningar av möten mellan anställda och kunder, vilket vi hoppas ska ge läsaren en mer levande bild av hur dessa möten kan gestalta sig.

På *livsmedelsbutikens golv* förekommer att kunder påtalar eller klagar över att sortimentet är bristfälligt, att varor är slut, att kvalitén på varorna är låg och att de hanteras felaktigt. Även reklamationer upplevs ofta som besvärliga. Vid *livsmedelsbutikens fiskdisk* förekommer att kunder ifrågasätter att vissa varor säljs. Det finns även kunder som upplevs vara allt för exakta och övervakande, liksom kunder som har felaktiga föreställningar om varor och hur de förvaras. Även vid fiskdisken förekommer reklamationer som upplevs besvärliga. Vid *livsmedelsbutikens kassa* förekommer andra slags besvärligheter, till exempel den anspänning som det innebär att ständigt vara iakttagen av kunder, att kunder inte respekterar kösystemet, klagar på andra delar av butiken, är nonchalanta, övervakande eller småaktiga. Betalningssystemet förorsakar regelbundet irritation då till exempel EAN-koderna inte fungerar eller kommunikationen med bankens dator slutar fungera. Det förekommer även irritation när varor förstörs av rullbandet. Anställda blir ibland angripna verbalt och fysiskt. Vid *bensinstationerna* förekommer ett något annorlunda spektrum av besvärliga kundbeteenden. Där upplevs många kunder vara otåliga. Det är även vanligt att kunder klagat över priser eller betat sig nonchalant eller parkerat fel. Biluthyrningen förorsakar regelbundet besvär, till exempel att kunder upplever sig vara felaktigt informerade om hyresvillkor eller att de underlåter att rapportera skador när de lämnar tillbaka bilarna. Även i anslutning till biltvätten förekommer besvärligheter, till exempel att kunder hävdar att deras bilar skadats. Det förekommer även kunder med överdrivna förväntningar på hur mycket hjälp de kan få med sina bilar. Även i anslutning till serveringen uppstår besvärligheter, till exempel att missförstånd avseende vad kunder beställt. Vid bensinstationen är det förhållandevis vanligt att kunder försöker lura anställda, smiter från bensinnotan, snattar och stjälar. Det finns även kunder som är allmänt otrevliga, liksom de som hotar anställda. Vid *elektronikbutiken* uppstår missförstånd till följd av kösystemet och det händer att kunder är oärliga och även stjälar varor. Det finns kunder som klagat på varor och priser. En regelbundet återkommande svår situation är reklamationerna, där kunder ofta är upprörda.

Diskussionen inleds med en analys av vilka normer de besvärliga kundbeteendena bryter emot, vilket indirekt säger något om hur det goda mötet med kunden förväntas vara utformat: Vissa av kunderna bryter mot *normer om vardaglig social interaktion*, till exempel de som är otrevliga och nedlåtande. Andra kunder bryter mot normer om

beteende i butiker, till exempel kunder som bryter mot normer om hur man köar eller är oärliga. Det finns även kunder som uttrycker *bristande tillit till de anställdas kompetens och hederlighet* och andra kunder som upplevs som direkt *okunniga*. Vidare finns det kunder som upplevs besvärliga därför att de uttrycker olika *negativa känslor* emot de anställda, till exempel irritation och aggression.

Efter genomgången av de normer som kunderna bryter emot diskuteras olika *arbetsorganisatoriska anledningar* till att besvärliga kundbeteenden förekommer. Vår redovisning av arbetsorganisatoriska anledningar kan användas som utgångspunkt för en diskussion bland praktiker om eventuella åtgärder för att motverka problemens förekomst. I vissa fall uppstår besvär till följd av att teknisk utrustning inte fungerar, till exempel att betalningssystemet krånglar. I andra fall uppstår besvär till följd av för låg bemanning, för hög grad av specialisering eller för låg grad av specialisering. Vissa besvärligheter är en följd av otydlig eller motsägelsefull information till de anställda och kunderna. Även normer om att vara trevlig bidrar till att vissa besvärligheter uppstår.

Avslutningsvis presenteras en *typologi* över de olika kundbeteenden som berörs i denna rapport: Vissa störningar, vilka vi kallar *problem*, hotar eller påverkar organisationens grundläggande funktionssätt, till exempel bedrägerier och stölder. Dessa problem blir ofta föremål för konkreta åtgärder av chefer och andra beslutsfattare. Andra störningar, det vi kallar *krångel*, upplevs ofta vara mindre allvarliga, till exempel otacksamma och nonchalanta kunder. Hanteringen av dem överläts ofta till de anställda. De uppfattas ofta som en del av de butiksanställdas normala arbetsvillkor, men för vissa anställda kan de innebära en kontinuerlig psykisk påfrestning. Ytterligare andra störningar, nämligen *besvärligheter*, karakteriseras av att de, till skillnad från krångel, väcker något starkare omedelbara emotionella reaktioner. Besvärligheter är vanligt förekommande i all social interaktion mellan människor och särskilt vanliga i vissa sammanhang, till exempel just möten mellan butiksanställda och kunder. Även deras förekomst kan innebära en psykosocial belastning.

Innehållsförteckning

1. Inledning	8
2. Undersökningen	10
2.1 Sammanhang	10
2.2 Butikerna	10
2.3 Metod	11
3. Livsmedelsbutikens golv	13
3.1 Kunder hittar inte	13
3.2 Varor saknas i sortimentet	14
3.3 Varor har tagit slut	14
3.4 Varornas kvalitet och hantering	15
3.5 Reklamationer	17
4. Livsmedelsbutikens fiskdisk	19
4.1 Försäljning av vissa varor ifrågasätts	19
4.2 Exakta kunder	20
4.3 Övervakande kunder	20
4.4 Felaktiga föreställningar om varor och förvaring	21
4.5 Reklamationer	21
5. Livsmedelsbutikens kassa	23
5.1 Att ständigt vara på fronten	23
5.2 Kundens beteende i kön	24
5.3 Frågor, synpunkter och klagomål på den övriga butiken riktas till kassapersonal	25
5.4 Nonchalanta kunder	27
5.5 Den ekonomiska transaktionen	28
5.6 Betalningssystemet fungerar inte	30
5.7 Varorna förstörs	30
5.8 Rasism	31
6. Bensinstationerna	32
6.1 Otåliga kunder	32
6.2 Avbrott i flödet av kunder	33
6.3 Frågor, synpunkter och klagomål	35
6.4 Nonchalanta kunder	37
6.5 Parkeringen	38
6.6 Hyrbilar	38
6.7 Biltvätten	41

6.8	Kunder förväntar sig verkstadshjälp	42
6.9	Serveringen	46
6.10	Ökad vaksamhet	47
6.11	Att bli lurad	48
6.12	Smitningar, snatterier och stölder	51
6.13	Otvärligheter	53
6.14	Elakheter	54
6.15	Anklagelser om rasism	55
6.16	Hot	56
7.	Elektronikbutiken	58
7.1	Kundens beteende i kön	58
7.2	Bedrägerier och stölder	58
7.3	Klagomål på varor och priser	61
7.4	Reklamationer	61
8.	Diskussion	65
8.1	Vilka normer bryter kundernas beteenden mot?	65
8.1.1	Kunder bryter mot normer om beteende i vardag social interaktion	65
8.1.2	Kunder bryter mot normer om beteende i butiker	65
8.1.3	Bristande tillit till de anställdas kompetens och hederlighet	66
8.1.4	Okunnighet	66
8.1.5	Negativa känslouttryck	67
8.2	Arbetsorganisation och besvärliga kundbeteenden	67
8.3	Avslutande sociologiska reflektioner	69
9.	Litteratur	72



Inledning

Butiksanställda och deras chefer säger ofta att kvalitén på mötet med kunden är av central betydelse för butikernas framgång. Kvalitén på kundmötet är, tillsammans med läge, utbud och pris, ett viktigt konkurrensmedel. Därför försöker butikernas styra mötet med kunderna på olika sätt, till exempel genom att anställa personer med rätt kvalitéer, utbilda anställda om kundbemötande, sprida normer om hur mötet bör ske och genom kontroller av hur anställda bemöter kunder (Leppänen & Sellerberg 2010a, Leppänen & Sellerberg 2010b). Det är också vanligt att butiksanställda anger att en viktig källa till glädje i arbetet härstammar från mötet med kunden; att ge god service och få uppskattning för den.

Men det är inte alltid de anställda upplever kundmötet som positivt, till exempel när kunder är nonchalanta, nedlåtande eller hotfulla. Denna undersökning beskriver vilka kundbeteenden som upplevs besvärliga av butiksanställda. Empiriska data samlades in genom deltagande observation och kvalitativa intervjuer med chefer och anställda vid fyra olika butiker: en större livsmedelsbutik, två bensinstationer och en elektronikbutik.

I tidigare forskning om butiksarbete har noterats att anställda regelbundet möter besvärliga kunder. Ett exempel är en svensk undersökning där ett affärsbiträde beskrev hur vissa kunder upplevdes som elaka: ”Personangrepp helt plötsligt. Det finns kunder som är elaka. På nåt sätt är det legitimt att skälla på försäljningspersonalen.” En annan sade: ”Och så finns det vissa dagar då kunderna är värre än någonsin. Då har dom skurlov från helvetet (skrattar).” (Abiala 2000:117). De butiksanställda sade också att det kunde vara svårt att bemöta kunder som kom för att reklamera varor: ”Om det är något fel kommer dom och är väldigt uppjagade. Dom har suttit och retat sig mer och mer på vägen. Ibland är dom väldigt otrevliga mot oss som står i kassan. Då får man stå där tills dom har fräst färdigt. Avbyter man då går det aldrig att få den kunden på gott humör. Man måste lyssna färdigt.” De anställda beskrev även normen om att de själva inte ska uttrycka ilska och aggression utan i stället lyssna, försöka förklara och försöka vända kunder: ”Blir man sur visar man det absolut inte.” (se även Leppänen & Sellerberg 2010b). I en enkätstudie med serviceanställda framkom att ungefär var tionde anställd hade ”besvärliga” kunder varje dag och att ungefär en tredjedel mötte sådana varje vecka (Abiala 2000).

Även om tidigare forskning påvisar att besvärliga kundbeteenden förekommer saknas en mer utförlig beskrivning av *vilka dessa beteenden är och hur de anställda upplever dem*. I tidigare undersökningar finns också en tendens att beskriva förhållandevis allvarliga och akuta situationer, till exempel när anställda blir utsatta för psykiskt eller fysiskt våld. Denna rapport beskriver inte bara dessa allvarliga situationer utan även mindre akuta situationer vilka förekommer oftare, till exempel kunder som nonchalerar eller uttrycker sig nedlåtande mot butiksanställda. Genom att återge citat från intervjuer med anställda

och chefer samt beskrivningar från deltagande observationer, återger vi olika typer av besvärliga kundmöten och hur de upplevs av de anställda.

Sålunda gör vi inte anspråk på att kartlägga hur ofta olika typer av besvärliga kundbeteenden förekommer. Det bör framtida undersökningar beskriva. Denna rapport kartlägger vilka olika typer av besvärliga kundmöten som kan förekomma i olika typer av butiksarbete. Därför kan denna rapport även fungera som ett förarbete för framtida kvantitativa undersökningar som beskriver hur ofta de besvärliga kundbeteendena förekommer.

Även om denna rapport fokuserar personalens upplevelser av ”besvärliga kundbeteenden” används ibland uttrycket ”besvärliga kunder”. Egentligen återspeglar de två uttrycken två skiljaktiga perspektiv på ”det besvärliga”. Det första uttrycket beskriver ett enskilt beteende som besvärligt medan det andra beskriver ett karaktärsdrag. När chefer och anställda talar om kunder kan de växla mellan att beskriva kundens beteende som besvärligt och att beskriva kundens person som besvärlig. I det följande intresserar vi oss för båda typerna, men där vi inte uttryckligen gör åtskillnad mellan dem har vi valt att använda uttrycket ”besvärliga kundbeteenden”.

Vissa anställda kanske bli illa berörda över ett visst beteende medan andra bara upplever det som smått irriterande och ytterligare andra inte reagerar alls.

Lägg märke till att vi här intresserar oss för vilka beteenden som de anställda *upplever* som besvärliga, vilket innebär att vi inte är intresserade av om kunderna faktiskt beter sig besvärligt. Vi kan förmoda att anställda i viss mån skiljer sig åt avseende *vad* de upplever som besvärligt. Medan en anställd upplever ett visst beteende som besvärligt kanske en annan inte reagerar alls. Troligtvis finns det också kundbeteenden som de flesta upplever som besvärliga.

Vi kan även förmoda att de anställda skiljer sig åt avseende *hur starkt* de upplever det besvärliga. Vissa kanske bli illa berörda över ett visst beteende medan andra bara upplever det som smått irriterande och ytterligare andra inte reagerar alls. Förmodligen finns det anställda som upplever att besvärliga kundbeteenden är ett normalt arbetsvillkor.

Denna rapport inleds med en redogörelse för det sammanhang där undersökningen genomfördes och de metoder som användes för insamling av empiriska data (kapitel 2). Sedan beskrivs vilka beteenden som upplevs som besvärliga i de olika butikerna (kapitel 3–7). Den efterföljande diskussionen inleds med att vi redogör för vilka normer som de anställda upplever att besvärliga kundbeteenden bryter emot (kapitel 8). Sedan diskuterar vi hur butiksarbetets organisation bidrar till att besvärliga kundbeteenden förekommer, vilket kan bilda utgångspunkt för en diskussion om möjliga åtgärder. Avslutningsvis presenteras några sociologiska reflektioner om resultaten och en åtskillnad görs mellan ”problem”, ”krångel” och ”besvärligheter”.

2 Undersökningen

2.1 Sammanhang

Denna rapport är ett resultat av forskningsprojektet *Handelns frontpersoner* som finansierades av Handelns Utvecklingsråd under 2008–2009.

Projektet fokuserade dolda kompetenser och relationer mellan anställda och kunder vid en livsmedelsbutik, två bensinstationer och en elektronikbutik. Inom projektet undersöktes olika aspekter av arbetet i butikerna: hur arbetet styrs av butikschefer, ägare och kedjor; vilka uttalade och outtalade krav på kompetenser som ställs på de anställda; hur normer om trevlighet och säljande upplevs och tar sig i uttryck i arbetet; vilka typer av besvärliga situationer som uppkommer i möten med kunder och hur dessa situationer hanteras. Empiriska data insamlades genom deltagande observation och intervjuer med butikschefer och anställda.

2.2 Butikerna

Empiriska data insamlades i huvudsak vid fyra olika butiker; en livsmedelsbutik, två bensinstationer och en elektronikbutik. Livsmedelsbutiken ligger i södra Sverige, i en förort till en medelstor stad. Den ägs av en familj och ingår i en av de större rikstäckande kedjorna. En större del av kunderna kommer dit med bil medan en mindre del bor i ett närliggande villa- och hyreshusområde. De anställda beskriver kunderna som relativt köpstarka. I butikens kontor finns ägaren, butikschefen och två anställda som har ansvar för den dagliga administrationen. Det finns tre områdesansvariga i butiken: en som ansvarar för färskvaror, en för kolonialvaror och en för kassorna. Butiken har cirka 80–85 anställda, varav drygt 40 på heltid. Den är indelad i olika avdelningar: bröd, frukt och grönt, kött och chark, frys, mejeri samt kolonial- och specialavdelning. Där finns även en manuell chark- och ostdisk, en manuell fiskdisk och en förbutik med tobak, spel och uthämtning av biljetter. Det finns också ett kök där dagens rätt och andra maträtter tillagas och som kunderna tar ur ett värmeskåp i butiken. Vid varje avdelning finns en avdelningsansvarig samt någon eller några medarbetare.

Bensinstation A ägs av en privatperson och ingår i en av de större kedjorna. Kedjan äger byggnaderna och det mesta av inventarierna och hyr ut dem till butiken. Den ligger i ett industriområde i utkanten av en medelstor stad, där en landsväg korsar en motorväg. Kunderna är anställda vid företag i industriområdet och deras kunder, yrkesförare, privatpersoner som rör sig på landsvägen och motorvägen samt lokala ortsbor boende i villorna i närheten. Vid bensinstationen finns mellan fem och sju heltidsanställda samt två timanställda som ofta arbetar under kvällar och helger. Stationen säljer drivmedel, hyr ut bilar, har en tvätthall, en gör-det-själv-hall samt en stor butik med kioskvaror och ett enklare sortiment livsmedel. Stationen säljer kaffe, bake off-produkter, korb och färdiglagade varmrätter.

Bensinstation *B* ägs och drivs av en stor kedja. Den är belägen vid en motorväg i utkanten av en mellanstor stad. Den har en anställd butikschef som till stor del har samma funktioner som ägarna vid de andra butikerna. Han beskriver sitt arbete som mycket likt franchisingtagares situation. Han ansvarar för ekonomisk redovisning, personalfrågor och dagligt beslutsfattande. Bensinstationen har 17–18 anställda. En mindre del av kunderna är ortsbor medan en större andel är pendlare, yrkesförare eller turister (särskilt under sommaren). Bensinstationen säljer drivmedel, hyr ut bilar, har en tvätthall och en butik med ett relativt omfattande sortiment av livsmedel. Stationen säljer även kaffe, korv och hamburgare samt egenbakade baguetter.

Elektronikbutiken ägs och drivs av en rikstäckande kedja. Den ligger i ett butikscentrum i utkanten av en medelstor stad. Butikschefen är direkt underställd huvudkontoret och ansvarar för den dagliga skötseln av butiken medan många övergripande beslut, liksom ekonomisk redovisning, hanteras centralt. Vid butiken arbetar butikschefens ställföreträdande, fyra säljare och en vid kassan. Samtliga är fast anställda och arbetar heltid eller nästan heltid. Dessutom finns åtta–nio deltidsanställda som främst arbetar under kvällar och helger.

2.3 Metod

Empiriska data samlades in genom deltagande observation och kvalitativa intervjuer. Datainsamlingen påbörjades med ljudinspelade kvalitativa intervjuer med butikschefer vid tre olika livsmedelsbutiker. Vid en av de tre butikerna genomfördes deltagande observationer under tre hela arbetsdagar per vecka under tio veckors tid. Vid dessa observationer deltog Vesa Leppänen i de anställdas ordinarie arbete och förde anteckningar om sina iakttagelser. Observationerna genererade en stor mängd fältanteckningar som skrevs ut på ordbehandlare samma dagar som de antecknades. Dessutom genomfördes elva längre ljudinspelade kvalitativa intervjuer med anställda som hade observerats.

Sedan genomfördes ljudinspelade kvalitativa intervjuer med tre stationschefer vid tre bensinstationer, vilket följdes av deltagande observationer vid två av stationerna under tre hela arbetsdagar per vecka under fem veckors tid. I anslutning till det genomfördes tio ljudinspelade kvalitativa intervjuer med de observerade medarbetarna vid de två stationerna.

Därefter genomfördes ljudinspelade kvalitativa intervjuer med tre butikschefer vid tre elektronikbutiker. Sedan samlades data in genom deltagande observation vid en elektronikbutik under tre veckor, varefter kvalitativa intervjuer gjordes med tre anställda.

Datainsamlingen har varit mycket lik vid de olika butikerna. När butikscheferna kontaktades fick de skriftlig och muntlig information om projektets syften, metoder och hur data skulle hanteras. De blev garanterade personlig anonymitet. Efter att de hade blivit intervjuade tillfrågades de om Vesa fick genomföra deltagande observation med de

anställda. I de fall butikscheferna sade ja, fick de instruktioner om att fråga de anställda så att beslut om medverkan fattades av dem själva. Därefter kontaktades de som hade visat intresse. Deras deltagande var frivilligt. De blev informerade om projektets syften, metoder, hur data skulle hanteras och fick löften om anonymisering vid publikation. Fältanteckningarna gjordes öppet och anställda som önskade läsa anteckningar som berörde dem själva fick göra det. I flera fall undrade anställda vad som antecknades och då redovisades de öppet och de blev erbjudna att läsa dem, men de avböjde i samtliga fall. I anslutning till observationerna tillfrågades de om de ville delta i en intervju.

Intervjuerna med de anställda genomfördes med stöd av en intervjuguide med teman och stickord som stöd för intervjuaren. Intervjuguiden hade följande rubriker: bakgrundsinformation (ålder, utbildning, hur man fick arbetet, karriär); övergripande om arbetet (vad det består av, vad som upplevs som positivt och negativt, introduktion, utbildning); kunder (vilka de är, vad som karakteriserar kunderna i butiken, etcetera); mötet med kunden (vad det består av, hur anställda bör förhålla sig, vilka problem som kan uppkomma, etcetera); kollegornas betydelse samt regler och normer om arbetet. Även vid intervjuerna med butikscheferna användes en intervjuguide, men den kompletterades med frågor om butikens organisation, personalpolicy med mera. Intervjuerna skrevs ut ordagrant och tolkades sedan.

Livsmedelsbutikens golv

3

Den huvudsakliga arbetsuppgiften i livsmedelsbutiken består av att iscensätta kundens inköp, det vill säga lägga butiken till rätta så att kunden kan genomföra sina inköp. De anställdas arbete består av att medverka vid planering av butikens utformning, bestämma vilka varor som ska köpas in och var olika varor ska stå, bestämma priser, skylta, ta emot varor från leverantörer, ta in varor i butiken, ställa upp dem på hyllor, fronta¹ och städa. Arbetet är både fysiskt och estetiskt. De anställda skapar den miljö där kunderna samlar ihop varor i korgar och vagnar och går till kassorna för att betala. Den sociala interaktionen med kunderna är ofta indirekt, det vill säga sker genom varorna. Direkt social interaktion sker i allmänhet när kunder upplever att olika avvikelser hos denna scen.

3.1 Kunder hittar inte

En slags avvikelse uppstår när kunder inte hittar de varor de söker. De kan då hejda personal och fråga dem var de finns. Det händer att kunderna är frustrerade och uttrycker sina åsikter hätskt om vad de anser om hur butiken är planerad.

V (Vesa) Finns det kunder då som på nåt sätt är besvärliga eller krångliga?

IP (Intervjuperson) Om det gör.

V Berätta om det.

IP Nej där är ju en del som inte kan gå och handla själv. Alltså dom kommer in, dom tar två steg in genom dörren och sen ska man helst följa med och visa var alla grejor står och...

V Ja.

IP ...konstiga frågor. Dom kan inte läsa innehållsförteckningarna själva och allt, allt du kan tänka dig alltså, det finns ingen gräns för dumma frågor man kan få, om man nu får säga så.

V Till exempel?

IP Ja "Var är frukt- och grönsaksavdelningen?", "Var är mejeriet?", alltså såna här grejer.

¹ Personalen "frontar" när de, på ett tilltalande sätt, arrangerar den del som möter kunden. Man flyttar fram varorna i hyllorna och mjölkkyll, ser till så att inga hyllor gapar tomma, tar bort tomkartonger etcetera.

3.2 Varor saknas i sortimentet

Ibland ger kunder uttryck för att sortimentet är bristfälligt. Vissa kunder har svårt att förstå anledningar till att vissa varor saknas säger anställda:

IP Det är vissa som kommer. Ja du vet, och som har synpunkter på sortiment och ”Det kan ni inte ställa där” och ”Har ni ändrat på det?” och säger ”Här ska det va, för så har det alltid vart under åren!”. Vi hade en kund en gång som kom och ja, hon skulle ha vissa räkor. ”Ja, dom har vi inte längre i sortimentet.” ”Varför inte det?” ”Nej det säljer inte.” ”Nej men det måste ni ta in igen, det är det enda min katt äter.”

V Jaha.

IP Alltså, tror att allting kretsar kring dom liksom. Det heter ju att kunden alltid har rätt, men en del tar det lite långt. (suck)

V Ja, ja, ja.

IP Jag menar, bara för att *en* kund vill ha det så kan vi inte ha det inne till exempel.

3.3 Varor har tagit slut

En annan avvikelse består av att varor, som butiken gör anspråk på ha i sortimentet, saknas. Det kan finnas olika anledningar till det, till exempel att de är slut hos leverantörerna eller att anställda glömt beställa dem. De anställda upplever bristen på varor som allvarlig när det är frågan om en ”annonsvara” (det vill säga en vara som butiken annonserar om till ett förmånligt pris) eller när butiken har lovat en kund att en viss vara, vilken har saknats vid

Ibland ger kunder uttryck för att sortimentet är bristfälligt. Vissa kunder har svårt att förstå anledningar till att vissa varor saknas.

ett tidigare tillfälle, nu ska finnas i butiken, men inte lyckats skaffa den, eller när en kund vid upprepade tillfällen påpekat att en viss vara saknas och nu återkommer med samma synpunkt. I sådana situationer upplever anställda synpunkten som besvärande och försöker lösa den på olika

sätt, till exempel genom att ta reda på varför varan är slut eller erbjuda någon annan vara som ersättning eller låna en vara från en närliggande butik. Det besvärliga uppstår då till följd av att de upplever att butiken inte har lyckats leva upp till sina åtaganden mot kunden.

Vissa kunder förmedlade sina synpunkter snabbt och neutralt, som upplysningar till anställda om att varor saknades. Det förekom även att kunder beklagade situationen utan att göra de anställda ansvariga för att situationen uppkommit. Men ibland sa eller implicerade kunder att de anställda var ansvariga. Ibland uttryckte de sin ilska verbalt och i något fall angrep de anställda fysiskt. I följande citat beskriver en anställd en situation då det saknades påsar för paketering av bröd:

IP Ja det är en tjej som jobbade nere i brödet. Och så skulle hon gå och hämta påsar, såna här brödpåsar. Och så var det en kund som ”Ursäkta här är inga påsar”. ”Nej nej men du kan väl ta såna här påsar så länge, jag är precis på väg att hämta och så, det tar bara ett par minuter.” ”Jamen vill ha dom där påsarna nu.” ”Jamen jag kan inte trolla, dom är i andra änden av butiken, jag ska gå och hämta dem alldeles strax.” Hon bara: ”Ee jamen vad ska jag göra?” ”Nej, då får du ta såna påsar så länge.” Och så vände hon och så gick hon. Och då tyckte inte kunden att dom hade pratat färdigt så då tog hon i hästsvansen och ryckte tillbaka, alltså på personalen, och liksom ”Ursäkta damen vi var inte klara här”. Och då blev ju... Alltså man rycker ju inte håret på någon.

3.4 Varornas kvalitet och hantering

Det förekom även att kunder framförde synpunkter eller klagade på varornas kvalitet. Ibland påpekade kunder att bäst före-datum hade passerat eller var nära förestående (vilket var särskilt vanligt om mejerivaror). Kunder förmedlade även synpunkter om att färskvaror var dåliga (till exempel att frukt var övermogen eller möglig eller att varor i frysdiskarna var skadade).

Anställda berättade att de upplevde att kunder ibland hade felaktiga föreställningar om varor och hur de ska hanteras. Vid observationerna vid frukt- och gröntavdelningen klagade en kund över hur potatisen hanterades; att den stod ljust:

Det kommer fram en äldre kvinna som påpekar att den ekologiska potatisen ligger i plast så att ljuset kommer åt den. Är det verkligen bra för den? Är det inte så att den blir grön av det? Blir den inte giftig av det? En äldre man står bredvid och börjar spontant kommentera det hela. Han säger att det nog inte är någon fara med giftigheten men att den blir dålig fortare om den står ljust. Jag försöker svara med att det säkert inte är något fel på potatisen eftersom det är så stor omsättning och att det som packas upp säljs så fort. Den äldre kvinnan besvarar detta med ”Så himla fort går det väl inte ändå” och ”Det här säljer ni väl inte på en vecka?”. Jag säger att jag inte vet och måste hämta någon som vet bättre. Vinkar på NN, som kommer fram till oss. Kvinnan uttrycker nu åter sin oro över potatisen och att det är förfärligt att den ska stå där och bli giftig. NN säger att han inte vet om det är farligt, men att det ju finns annan potatis som de sålt i flera år som är inplastad i genomskinlig plast och det aldrig har varit några problem med den. Kvinnan verkar ängslig. Hon frågar om igen om det verkligen är bra för potatisen. NN säger att han inte vet men att ”Man kan ju ringa XX (leverantören) och fråga”. Jag lägger till att ”Där nog finns folk som är experter på det här.” NN nickar och håller med. Jag lägger märke till att NN bemöter den här kvinnan på ett lugnt och sakligt sätt trots att hon flera gånger framför sina undringar och oro samtidigt som han flera gånger upprepar att han inte kan svara på hennes undran. Kvinnan verkar uppleva att hon inte får ett gott nog

svar och jag tolkar det som att NN upplever att kvinnan är ”överdriven”. Efter att de talat klart vänder sig NN mot mig och rynkar på ögonbrynen. Sedan går han därifrån.

I detta exempel ifrågasätter kunden om potatisen hanteras på ett korrekt sätt. Vesa Leppänen och den anställde lyssnar på kundens argument och framför sina egna argument för att hanteringen av potatisen är korrekt. I detta fall eskalerar inte konflikten utan den anställde lämnar mötet efter att vid upprepade tillfällen ha lyssnat på kundens argument och framfört sina egna, utan att ha lyckats få kunden att förstå. Den anställde blev senare intervjuad:

V Vad är det för... Såna negativa omdömen, eller frågor eller problem som kunden kommer med, vad kan det vara för någonting? Det här är ett exempel med potatisarna att påsen är genomskinlig. Vad skulle det mera kunna vara för någonting?

IP Det är säkert att man har glömt att ta bort nån gammal apelsin eller...

V Ja.

IP Eller dom kommenterar att ”Du bör nog kolla igenom det en gång till!” eller...

V Säger dom så? ”Du borde kolla igenom apelsinerna”.

IP Lite bättre eller noggrannare eller... sen vet man, jag har ju stått där i tjugo minuter i morse.

V Ja.

IP Jag kan ju inte gå igenom varenda liten tomat eller apelsin för att ta bort alla ruttna, då skulle jag kunna stå där i två timmar.

V Ja just det, vända på varenda tomat eller.

IP Och det är väl sånt dom inte tänker på. Jag kan ju inte stå där i två timmar. Var ska jag få tiden att räcka till allt annat. Jag har bara två händer som jag kan jobba med.

V Ja.

IP Det kan man blir lite så där ibland, att dom är lite petiga.

Vissa kunder upplevdes som direkt petiga:

IP Ja, men pensionärerna är lite så där ibland, lite petiga och ”Jag vill bara ha bra grejor, jag åker bara och handlar en gång i veckan så det ska hålla till...” men det var mer i mejeriet, tror jag, för där har man ju, vad är det... sju dagar på mjölken.

V Ja, ja.

IP Så kommer pensionärerna in och frågar om man inte har gårdagens mjölk, även om det är fem dagar kvar på den man har därute, så ska dom ändå ha den som kom precis här, även den är hur bra som helst, det tycker man ju är... när det är fem dagar kvar på hållbarheten på den.

V Ja, ja.

IP Och det är det tydligen inte bra nog.

3.5 Reklamationer

En annan regelbundet återkommande typ av situation är när kunder kommer tillbaka med varor som de upplever inte uppfyller deras krav på kvalitet. I allmänhet löses dessa situationer utan att någon av parterna blir agiterad. Men ibland kan dessa situationer upplevas som besvärliga, till exempel om kunden saknar kvitto. I följande citat berättar en anställd om en kund som återkom med en kycklingfilé:

IP Ja det var liksom, det var för djävligt att kycklingfilén var dålig och den luktade illa och... den luktade illa. Så jag sa ”Den luktar illa, självklart du ska få ersättning för den.” Vi kan inte se på förpackningen om den är dålig eller inte. Alltså den står inte och vinkar liksom så. ”Nej det är ändå för djävligt och det ska vara färskt och...” Ja, sa jag ”Har du kvitto med dig?” Det hade han såklart inte.

V Nej.

IP Och då ser man uuuuummm... Han var visserligen en stamkund. Jag har sett honom många gånger här. Men sen samtidigt när man är på så, så som chef eller nånting så där. ”Ja vi tar emot varan men du ska ha kvitto med dig.” Alltså du måste ha ett kvitto på det. Och då står man där liksom jaha vad gör jag då. Jag hade ingen att rådfråga då och jag måste ha ett kvitto. Och så är det, så att... Är det en vara som är dålig så måste man ha ett kvitto. Oftast stoppar man ju ner kvittot i plånboken. Det är nånting som folk inte tänker på, att dom sparar aldrig några kvitton ifall en vara skulle vara dålig... Men, för jag vet i många andra affärer så byter dom även ifall dom inte har nåt kvitto med sig. Och då blev han ännu mer arg. Han blev riktigt frustrerad. Och till slut sa jag bara så att ”Ja jag är ledsen men du behöver

inte stå här och skälla på mig för jag är inte befogad till att ta all den skällen, för jag har inte gjort nånting fel. Jag har fått det här från cheferna att vi måste ha kvitto. Men jag kan göra ett undantag för den här gången. Men jag vill inte bli nedskälld så här mycket som jag blivit av dig för jag tycker det är fruktansvärt.”

Detta citat illustrerar en vanlig källa till störningar i reklimationsärenden, nämligen att kunderna saknar kvitton. I detta fall hade den anställde fått direktiv från chefen om att kvitton ska uppvisas vid reklamation – om det inte finns uppenbara skäl för annat. Det innebär att den anställde befinner sig i ett dilemma: Å ena sidan ska denne, enligt reglerna, begära kvitto vid alla reklamationer. Å andra sidan finns det tydliga tecken på att just denna kund har handlat just denna vara i denna butik. (Butiken säljer den aktuella varan och kunden är stamkund.) Om den anställde följer regeln, gör denne formellt rätt, men riskerar att få ta emot kundens ovelt och att kunden förlorar förtroendet för butiken. I andra situationer kan reklamationen bli besvärlig för att det är svårt att avgöra om varan var dålig då den såldes:

IP Det var en kund som hade köpt nåt, en melon.

V En vad?

IP En melon. Sen när kunden hade köpt den, så var det en pytteliten sån mögelgrej och då hade hon tydligen ringt och sagt att det var en liten, liten mögel på och den skulle hon ha tillbaka, alltså lämna tillbaka. Jaha, jag hade inte pratat med kunden själv. Sen kommer hon tillbaka nästa vecka och då var ju mögel. Jaha! Då frågade jag, eller jag frågade inte men hon kan ju ha haft den... så hittade hon en melon längst ned i kylan: ”Aha den har jag glömt att kaka. Den kan jag ju ta tillbaka till XX (butikens namn) så kan jag ta pengarna tillbaka på den!” Att folk kan hitta på bara för att man till exempel ska få pengarna tillbaka.

Livsmedelsbutikens fiskdisk

4

Arbetet vid fiskavdelningen har vissa likheter med arbetet på golvet, till exempel att ta emot och ställa fram varor. Men det estetiska arbetet är mer dominerande vid fiskavdelningen eftersom de anställda varje dag tar fram fisk och exponerar den på disken och på kvällen plockar undan den igen. De anställda vid fiskavdelningen är också mer självständiga i sitt arbete. De gör fler egna bedömningar av vilka varor som ska säljas, vilket beror på att leverantörernas utbud och priser varierar mellan olika dagar. I arbetet ingår även vissa hantverksmässiga inslag, till exempel att lägga in sill och laga fisksoppa. Arbetet består även av mer direkt social interaktion med kunderna än arbetet på golvet. Kunderna ställer ofta frågor om priser och kvalitéer och ger instruktioner om vilka produkter de vill ha och hur stora mängder. De anställda tar fram varor, delar, paketerar och prismärker dem och allt sker i kundernas åsyn. Ibland frågar kunderna om produkternas härkomst, förvaring och tillagning. Ibland får de provsmaka och uttrycker då omdömen om produkterna. Arbetet innebär också en viss grad av show eftersom de anställda filear fisk, lagar mat, och så vidare inför kundernas ögon. De anställda upplever att många kunder är glada och positiva när de besöker fiskavdelningen och förklarar det med att fisk ofta förknippas med fest och lyx.

4.1 Försäljning av vissa varor ifrågasätts

Det förekommer att kunder ifrågasätter försäljning av vissa varor med argument som ofta har att göra med ekologi och social rättvisa:

IP Många andra byar, där är inte lika mycket miljö som... Jo dom pratar miljö men inte så mycket som här inne i XX (ortsnamnet). Alltså här är dom riktigt alltså. Där kan vara dom kunder som kan vara litet så... eh... ja nästan för överjobbige. Alltså det är så man ser den kunden kommer fram ”shit nu kommer den där”. Men det... Du visar aldrig för en kund att du tycker illa om den, alltså inte tycker illa om, men tycker att ”Du där vill jag inte ha för du är så jäkla jobbig”. Utan det är bara till att smajla vidare och säga ”Vad vill du ha?”

V Mm. Så det är bara till att bita ihop?

IP Ja det är bara till att bita ihop. Där är ett par stycken som man tycker att dom är fruktansvärt jobbiga. Det är många som tycker att vissa är fruktansvärt jobbiga, men e... men annars får man se det från det som är kanske negativa... man kan ibland få kritik, obefogad kritik också, ee... där finns befogad kritik och sen så finns där obefogad kritik.

V Ja.

IP Och det kvittar hur det är du försöker lägga fram till den kunden, men så här ligger det till och så, så har dom redan sin bild och redan sin obefogade kritik så det spelar ingen roll vad du säger.

V Ja.

IP Dom är litet svåra att nå faktiskt. Har du väl satt dig för att du ska... den grejen är så, så är den grejen så även om man pratar ”Men det är inte så för att jag har tagit reda på hur, det ligger till så här”. Nej det spelar ingen roll, dom har fått rätt att så är det.

V Men vad är det till exempel?

IP Det kan ju vara över fisk. Alltså så – olika fångstmetoder och ee... ja... så har dom hört nånting om att ”Ja det är inte bra att ha den fisken där”. Men så säger jag ”Ja men vilket hav?” ”Jamen den är ändå liksom så.” Jamen så länge den inte är, alltså dom har, kvoten är ju kvar ju. Så länge dom inte har tagit bort kvoten så är den ju liksom fortfarande laglig. Det andra är ju bara en rekommendation. Det är ingen lag. Men en kvot är ju lag egentligen. Ibland, vissa går inte att diskutera. Då lägger man ner locket liksom och. Och så vänder man och ”Ja var det nånting annat?” liksom. Alltså man vänder på det. För att den diskussionen kan ju gå ut så att det kan urarta sig så att man blir frustrerad på kunden och det vill man inte.

4.2 Exakta kunder

En annan typ av besvärliga situationer uppkommer när kunder ställer alltför exakta krav på de anställda avseende vilken del de vill ha av en produkt eller hur mycket de vill ha av den. Från fältanteckningarna:

När vi sitter utanför så börjar Eva berätta om en kund som var inne häromdagen. Hon ville ha 150 gram av en fisk. Eva skar upp en bit av fisken och det visade sig vara 160 gram. Kunden tyckte det var för mycket och hade sett sur ut. Eva hade då erbjudit sig att skära en ny bit och sagt att ”Jag kan skära upp en ny bit, men jag kan inte garantera att den blir 150 gram”. Men den biten hade också blivit för stor. Kunden hade då rynkat på näsan och Eva hade då sagt att ”Detta är inte som en smörbytta. Man får inte exakt den mängd som man beställer.”

4.3 Övervakande kunder

Det finns även kunder som upplevs övervaka de anställdas arbete för att bedöma om de utför det korrekt. Under observationerna berättar en av de anställda vid fiskavdelningen:

Hon berättar om de kunder som ”övervakar” henne i arbetet. De kan liksom ”kontrollera”

att hon byter handskar och över lag titta misstänksamt på henne. Det kan också vara så att de övervakar henne när hon filéar fisk som de betalar helpris på (det vill säga att priset är bestämt utifrån den hela fisken). Om hon filear så att det blir fiskkött kvar på skrovet så kan de säga att ”Då tog du bort en del av fiskköttet” och samtidigt får de betala för hela fisken. Då kan det hända, säger hon, att hon helt enkelt får göra en ny filé till kunden.

4.4 Felaktiga föreställningar om varor och förvaring

Ovan beskrevs hur de anställda vid livsmedelsbutikens golv ibland upplever att kunder har felaktiga föreställningar om hur varor ska hanteras. Liknande situationer förekommer vid fiskdisken, när kunder uttrycker felaktiga föreställningar om vad som är ”färskt” och hur länge olika produkter kan förvaras. Vid observationerna tillfrågades en av de anställda ”Om det finns andra sådana störningsmoment i arbetet med kunderna?”:

Hon säger att en sådan är ”okunskap hos kunderna”. Hon säger att det är många kunder som inte vet så mycket om fisk och till exempel inte vet hur länge fisk håller. Ibland kan de fråga om en fisk håller till i övermorgon och hon kan då säga att det gör det, men då händer det att kunden inte litar på det utan säger att ”Jag kommer tillbaka i övermorgon och köper den då”.

Det besvärliga i denna typ av möten tycks bestå av att kunderna ifrågasätter de anställdas kunskaper om fisk och hur den hanteras. Vid ett annat tillfälle sade den anställde att en viktig del av arbetet består av att ”lära kunder om fisk”. Under de första dagarna vid fiskdisken fick Vesa själv erfara hur man blir ”upplärd” om hur fisk förvaras:

Jag frågar Eva om det är gårdagens fisk som vi håller på att ta fram ur kylan. Hon liksom ”rycker till” och säger att det är gårdagens. Hon blir liksom nervös och nästan urskuldande. Hon säger att ”Man säljer inte allt på en dag” och ”När kunder frågar om det kommit in idag så säger jag ’idag och igår’ för det kan ju vara bådadera”. Och sedan läger hon till att ”Det är först på torsdag kanske som man inte vill sälja fisk från måndagen om folk till exempel ska ha den på lördagen kanske.” Sedan säger hon att deras kyl, i och med att den håller nollgradigt, håller fisken färsk längre än ett vanligt kylskåp.

4.5 Reklamationer

Liksom på livsmedelsbutikens golv, förekom det att kunder reklamerade varor. Många reklamationer gällde varor som inte fiskavdelningen hade sålt. Det sammanhänger med att kunderna ibland inte hittade personal någon annanstans än vid fiskavdelningen, vilken nästan alltid var bemannad. De reklamationer som gällde fiskprodukter var ofta oproblematiske och kunde gälla till exempel musslor som visat sig vara döda vid kundens hemkomst eller krabbor som var tomma på kött. Många kunder var medvetna om att det i dessa fall rör sig om naturliga variationer och ställde därför inte butiken till svars för dem. Däremot förekom det att kunder saknade kvitto och därför inte kunde styrka när fisken var inköpt eller att den ens var inköpt i denna butik:

V Vad är det sämsta med ditt jobb? Eller dom dåliga sidorna med det eller dom negativa eller...

IP Ja alltså då nån som kommer tillbaka med en grej. Alltså oftast när du handlar en tröja eller nånting får du alltid kvitto med dig. Det är nånting som folk nästan aldrig har med sig. Dom har bara en vara. ”Ja, jag köpte den här” och oftast är inte ens papperet med som man hade skickat med dom. ”Ja” liksom ”Den här luktar illa”. Vissa grejer luktar inte illa men sen är det att dom har fått för sig en grej så spelar det ingen roll om där är tio näsor som luktar och säger ”Den här är okej” så har du ändå fått första doften ”Nej den är skit”. Hrm. Där är det litet svårt för ibland vet man inte riktigt hur man ska ställa sig där.

Livsmedelsbutikens kassa

5

Arbetet vid livsmedelsbutikens kassa skiljer sig på flera sätt från arbetet på golvet och de manuella diskarna (fiskdisk, delikatess, förbutik). Det består av färre olika arbetsmoment och momenten utförs repetitivt. De huvudsakliga arbetsuppgifterna består av att scanna varor som kunderna lägger på bandet och att ta betalt för dem. Många arbetsuppgifter som tidigare hörde till kassan (försäljning av lotter, tobak, tips, telefonkort, frimärken, med mera) har rationaliserats bort och hanteras nu av förbutiken (med undantag för en enda slags lotter och värdebevis till tobaksautomaten). Det förekommer även andra arbetsuppgifter, till exempel att ställa i ordning varorna som står närmast kassorna och att städa runt kassorna. För att skapa variation, arbetar några av de anställda ibland vid andra avdelningar.

Antalet bemannade kassor sammanhänger med det förväntade antalet besökare under dagens olika timmar. Under morgontimmarna är en till tre kassor öppna och deras antal ökar under dagen för att nå en topp mellan klockan 17 och 19. Antalet öppna kassor är optimerat så att det vanligtvis uppstår ett kontinuerligt flöde av kunder, vilket innebär att de anställda är sysselsatta med att expediera kunder under en absolut merpart av sin arbetstid. Det innebär att de är låsta till kassaarbetet, förutom vid förutbestämda pauser.

Den sociala interaktionen med kunderna påverkas till stor del av den tekniska utrustningens utformning (kösystem, kassaapparat, rullband, kortläsare, EAN-koder, PLU-koder) och av att det är fråga om en ekonomisk transaktion där varor byter ägare. Den påverkas också av att den är en högst rutinmässig social process, där båda parterna i allmänhet vet precis hur den ska ske.

5.1 Att ständigt vara på fronten

Kassapersonal berättade att en grundläggande påfrestning i arbetet består av att de, till följd av ett ständigt flöde av kunder, hela tiden befinner sig på fronten.

V Men om man då tar... de dåliga sidorna då, vad kan det vara för någonting?

IP Det kan ju vara stressigt. För min egen del känner jag av det mest i kassan för det, där står du ju öga mot öga med kunden hela tiden. I Posten blir det lite mera... Ok då hämtar du ett paket. Så går du in och hämtar ditt paket, så kanske du tar en munfull vatten när du ändå är därinne och kan liksom... tja Om det skulle vara så att du känner att ok, jag behöver dricka lite... Du är så iakttagen hela tiden och du blir ständigt...

Det ständiga flödet av kunder medför att kassapersonalen är låsta till sitt arbete och endast kan lämna det under schemalagda pauser. De kan inte, som i andra typer av butiksarbete, ta korta pauser för att vila, dricka eller besöka toaletten. En annan

konsekvens är att de befinner sig i kundernas närvaro under en stor del av sin arbetstid. De är ständigt iakttagna, vilket innebär att de ständigt behöver vara samspelsmässigt vaksamma och därför sällan kan koppla av. Detta behov av samspelsmässig vaksamhet stärks av att mötet med kunden sker i ett organisatoriskt sammanhang där det finns förväntningar på de anställda om att vara uppmärksamma på om kunder påkallar deras uppmärksamhet samt respondera på ett trevligt och säljande sätt. (Se även Leppänen & Sellerberg 2010b.) Behovet av samspelsmässig vaksamhet stärks även av att kundernas blickar tolkas som bedömande, det vill säga som bedömningar av om de anställda följer de normer som aktualiseras av den roll de innehar: Arbetar de så att kundens rörelse genom kön påskyndas? Arbetar de långsamt eller inte alls? Svarar på de på frågor? Är de hövliga? och så vidare.

5.2 Kundens beteende i kön

De anställda upplever ibland att kunder inte följer de normer som gäller för hur man köar i livsmedelsbutiker. Ibland upplevs kunder som *otåliga och stressade*. De anställda beskrev hur kunder riktade otåliga blickar mot dem, frågade varför inte fler kassor var öppna, uppmanade dem att öppna fler kassor, påpekade att butiken ofta har för få kassor öppna, syrligt frågade om butiken är intresserade av att sälja över huvud taget, och så vidare.

IP Det är nog det som stressar mig mest som kassör ska att om kunderna är stressade när dom kommer till mig, att dom, för att jag kanske inte kan, jag sitter där och är helt lugn och så kommer det nån som är uppstressad och ”Jag har glass i bilen och ungarna sitter där också, nu måste vi skynda oss” och sådär. Då känner man ju att då försöker man göra saker och ting snabbare. Oftast går det inte snabbare för att man skyndar sig. Oftast blir det bara slarvigt och oftast är det nåt som går fel eller nånting som går sönder och så... Att försöka göra ett jobb snabbare, men det går inte snabbare... eee... då blir det bara hafsigt. Och det förstår ju kunden också att hade vi kunnat jobba fortare hade vi gjort det. Men nu är det så... det går inte fortare och har dom ställt sig i kön så får dom vänta...

En situation (som är så vanlig att de anställda ofta inte visar sin reaktion öppet mot kunderna, och i vissa fall inte ens längre reagerar över det inombords) är när *kunderna bygger berg av varor på bandet*. Vid observationerna sade anställda att det var underligt att kunder inte förstår att deras väg genom kassan tar längre tid när de bygger varuberg. Detsamma gäller kunder som ställer upp varorna på rullbandet så att EAN-koden riktas mot de anställda istället för mot scannern, vilket innebär att det tar längre tid för de anställda att utföra arbetet. Det leder även till att de tvingas lyfta mer, vilket i förlängningen riskerar leda till besvär i nacke och axlar.

Det är även vanligt att kunderna lägger *rabattkuponger på kassabandet*, vilket betyder att de är svåra att plocka upp. De kan även bli blöta, skrynkliga och åka med gummibandet in under disken. Vid ett observationstillfälle, då en kund lade sina rabattkuponger på

bandet och kassörskan fick pilla upp dem med naglarna, vände sig kassörskan mot Vesa, rynkade på näsan och sa väsende att ”Det här är sånt jag inte gillar”.

En annan källa till irritation är när kunder lägger manuellt vägda, paketerade och etiketterade förpackningar i plastpåsar, till exempel varor från delikatessen som de ”för säkerhets skull” lägger i ytterligare en plastpåse. Det leder ibland till att etiketterna fastnar i plastpåsar och därigenom blir svåra att scanna. Kassans personal får då knappa in EAN-koderna manuellt, vilket tar längre tid. Vid ett tillfälle, när en anställd hade fått lossa en prislapp, från ett paket med manuellt förpackade räkor, som hade fastnat i en plastpåse, vände han sig om och sa syrligt att ”Det här gillar jag”.

Ytterligare en källa till irritation är när kunder inte tydligt skiljer på sina egna och andras varor genom att lägga ut den pinne som ska användas till just detta ändamål. I vissa fall har den kund som följer på en annan kund haft så bråttom att lägga upp sina varor så att denne har byggt upp ett berg av varor, vilket leder till att varorna, när bandet rör sig, trillar över pinnen och att kassörskorna knappar in varor på föregående kunds kvitto. Det leder till merarbete, vilket blir särskilt omfattande om det upptäcks först efter att kunden betalat. I andra situationer har den efterföljande kunden lagt upp pinnen på snedden så det blir otydligt var föregående kunds varor tar slut och efterföljande kunds varor påbörjas.

Ett annat ”felaktigt” köbeteende är när kunder som redan lagt sina varor på rullbandet lämnar kön för att hämta andra varor. Det kan innebära att anställda och kunder behöver vänta. Det kan också leda till att andra kunder ”går före” den hämtande kunden och i vissa fall även till att de varor som tillhör denne, ställs åt sidan. Det kan leda till konflikter när den hämtande kunden återkommer.

En annan typ av störning uppstår när en kund, som redan har betalat och nu packar ner sina varor, återkommer till kassan för att köpa något de glömt, registrera bonuspoäng, ställa frågor om sitt kvitto eller upplever att fel pris slagits in på varorna. I allmänhet innebär dessa situationer inget problem för de anställda vid kassorna, men kan leda till irritation för både dem och andra kunder när det sker mitt i expedierandet av efterföljande kund.

5.3 Frågor, synpunkter och klagomål på den övriga butiken riktas till kassapersonal

Kassapersonal berättade att de ofta fick ta emot frågor, synpunkter och klagomål om andra avdelningar. Det sammanhänger med att det ofta saknas personal vid de andra avdelningarna och att många kunder får sin första chans först när de kommer till kassan.

IP Sen är det ofta så eftersom kassan är den sista stationen så hamnar många av frågorna där, även om det kanske inte är våran avdelning det gäller. Och då blir det som en service mot kunden att man ringer den avdelningen och frågar liksom ”Men varför kostar den röda paprikan 79:90 kilot, hur kan det komma sig?”

En av de anställda på golvet:

IP Det är väl kanske därför jag trivs att jobba med det också, en av anledningarna, för ofta när man sitter i kassan som kassörska så får man mycket skäll av kunderna som kanske har gått igenom hela butiken utan att hitta någon personal och så samlas alltihopa på vägen och så får kassörskan alltihopa.

En annan anställd som arbetar på golvet:

V Du sa till mig i måndags när vi snackade, så sade du någonting om att i kassan där är det jävligt liksom att jobba.

IP Mm, jo, men det är också när någon som har gått igenom butiken och så har dom gått och stört sig på småsaker hela vägen och sen så kommer dom till kassan och då ska hon stå för allting, eller han. Det är liksom, då får dom skällen. Varför har ni inte det och varför är det så dyrt och och så vidare, och så vidare. Det finns ingen gräns på alltså vad dom kan få skit för. Om det är nånting som är slarvigt gjort härinne, liksom som vi på golvet ansvarar för, så får dom det också.

V Ja just det. Det är dom som får ta det.

IP Och sen det här liksom det här: Dom begriper liksom inte själva systemet, att slår dom in på en kod liksom, eller att varorna är en kod men har det då legat fel i datorn, så blir det fel pris på det. ”Har du slått fel på detta det ska inte kosta på det viset!” Nej, hon, kassörskan kan inte sitta och ha koll på många tusen artiklar vi har på alla priser och liksom.

V Nej precis.

IP På sätt och vis är man glad att man har varit i kassan också just att man fått lite inblick hur försöker sköta grejerna bättre härinne just så att dom ska slippa att ha problemen när dom kommer så långt.

Klagomål kunde även gälla sådant som fanns utanför butiken, till exempel att *tobaksautomaterna eller tomglasautomaterna inte fungerade*. I sådana situationer, då det var andra anställdas uppgift att bemöta dessa problem, brukade kunderna vända sig till kassans personal då de fanns närmast till hands. Det förekom även att kunder frågade kassapersonal om de hade information om bankomaten, till exempel om de visste ifall den skulle lagas.

Dessa frågor, synpunkter och klagomål kan upplevas som besvärande på två olika sätt: Dels kan själva klagomålet på butiken upplevas besvärligt i sig. Dels kan det faktum att den anställda inte själv är ansvarig för problemet upplevas som besvärande. De får ta emot kundernas reaktioner på sådant de själva inte orsakat.

5.4 Nonchalanta kunder

Mötet vid kassan är högst rutinmässigt och kan ofta genomföras utan ordväxling. Ofta förväntar sig både anställda och kunder att en viss hövlighet ska uppvisas, till exempel att se varandra i ögonen, hälsa, tacka och ta avsked. Men kassörskorna berättade att många kunder passerar kassan utan att säga något alls. En av dem hade tidigare arbetat i en mindre butik på landsbygden, där det fanns starka förväntningar på kunder och personal om att hälsa. Hon berättade att hon ”störs” av de kunder som ”inte hälsar” och som ”nonchalerar” henne. Hon sa att ”Här är det många som behandlar oss som luft”. En kort stund efter att hon hade sagt det hände följande:

Det kommer fram två kvinnor i 55–60-årsåldern som står och pratar med varandra. De hälsar inte på kassörskan utan är helt upptagna med att prata med varandra. De har tydligen inte träffat varandra under en längre tid och har nu mötts i butiken. Den ena är klädd i päls. Den andra har en stor anteckningsbok i handen. Det framkommer att de båda bor i staden och jag upplever dem som akademiker (att döma av deras språk). Den första gör mindre kompletterande inköp. Den andra har en kundvagn full med både det ena och det andra och hennes slutnota blir cirka 2 200 kronor. En stor del av varorna är av det något mer exklusiva slaget. De uppdaterar (skryter) för varandra om sina barn. Den ena berättar om sin son som nu arbetar för ett researchföretag i USA och den andre kontrar med att sonen disputerade 2005 varefter den förste kontrar med att hon planerar dotterns ”stora bröllop till sommaren” och att ”det kommer minsann bli till att baka en massa tårtor och så”. De talar gällt och högljutt och skrattar mycket, så andra kunder vänder sig om mot dem. Kassabiträdet vänder sig om mot mig och höjer på ögonbrynen och viskar ”Det är precis det här jag menar”.

Vid mötet i kassan förväntar sig ofta både anställda och kunder att en viss hövlighet ska uppvisas, till exempel genom att hälsa, men kassörskorna berättade att många kunder passerar kassan utan att säga något alls.

Det är tydligt att dessa kunder är upptagna av varandra, vilket leder till att de (som kassabiträdet upplever det) nonchalerar henne. Betalningsprocessen och kassabiträdets handlingar är i detta fall inte längre en huvudaktivitet utan reduceras till en sidoaktivitet. Istället hamnar kundernas samtal om deras barn i centrum. Kassabiträdet blir reducerad till att vara en ickeperson (Goffman 1959), ett biträde som tyst utför det manuella arbete som krävs för att kunderna ska kunna ägna sig åt sin huvudaktivitet.

En annan situation där kunderna upplevdes som nonchalanta var när anställda uppenbarligen hade gjort något ”extra” för dem men kunderna inte visade någon uppskattning. Vid ett tillfälle packade en man upp varor på bandet och tappade då en burk honung i golvet där den lade sig som en seg klump. Kassabiträdet gick genast runt disken och lyfte burken från golvet, torkade av golvet, scannade EAN-koden från den trasiga burken, sa till kunden att han kan hämta en ny burk, samt tog betalt för hans varor. Med andra ord

blev kunden ursäktad för att burken hade gått sönder och den anställde hjälpte kunden att städa upp efter olyckan. Mannen hämtade en ny burk utan att på något sätt uppmärksamma att han tappat burken eller att han fått en ny gratis.

5.5 Den ekonomiska transaktionen

Mötet vid kassan innebär en ekonomisk transaktion där varor och pengar byter ägare. Anställda berättade att det finns kunder som *övervakar* deras arbete. Stirrande observerar de om varorna vägs korrekt, vilka varor som slås in, vad de kostar och om priset stämmer med det annonserade. Det finns kunder som kontrollerar sina kvitton länge och noggrant och även ifrågasätter om priserna på varorna är korrekta. Även om de anställda sa att de har förståelse för att kunder vill ha kontroll över sina utgifter upplevde de att vissa verkade tro att de försökte lura dem.

Det fanns även anställda som upplevde att vissa kunder var *småaktiga*, att de kontrollräknade pengarna noggrant och ibland återkom till kassan för att de fått så litet som 50 öre för litet i växel. Men även motsatsen förekom, att kunder blev irriterade över att de upplevde sin hederlighet som ifrågasatt:

IP Jag vet inte till dig jag sa det, det var en kund som hade räknat upp småpengar.

V Ja jag fattade inte riktigt. Dom hade räknat upp småpengar på... på...

IP Dom hade handlat för typ fyrtio kronor och så räknade dom upp femmor och enkronor och nånstans halvvägs tappade jag räkningen på alla dom här enkronorna. Och jag såg väl ungefär att beloppet stämde men jag måste ändå kolla liksom. Så då började jag räkna igen då liksom en två sådär om igen istället för att lägga ner i kassalådan. Då blev hon jättearg. Och då sa hon ”Varför ska du hålla på på det sättet, du har ju sett när jag räknat” och sådär och ”Jag är ingen lögnare eller tjuv” och sånt där. Och man bara ”Nej men... jag måste, jag har tappat räkningen”. Hon bara ”Det var det sämsta jag har vart med om” och sådär... huhhh...

Det förekom även att kunder klagade över att *priset i kassan inte stämde överens med det som stod på hyllan*. Vid ett tillfälle klagade en kund över att butiken tagit ut 26:50 kr för en kartong småkakor när det stod 24:90 kr på hyllan. (Kunden fick pengar tillbaka.) Vid ett annat tillfälle blev en kund upprörd över att butiken tog ut över 20 kronor per kilo för bananerna: ”Det var väl 14:90 för bananerna?” Den anställde svarade: ”Ja, men du har tagit av de ekologiska.” Kunden replikerade: ”De måste ha legat där bland de vanliga.” (I detta fall betalade kunden det högre priset, men senare under dagen visade det sig att kunden hade haft rätt. De anställda vid frukt- och gröntavdelningen hade lagt de ekologiska bananerna på fel plats.) Det förekom även att andra anställda registrerat fel pris på varorna, så att fel pris matades in då de scannades.

Anställda berättade också om kunder som blev *upprörda över att priserna som togs ut vid kassan inte stämde överens med de som angivits i reklamblad*. Vid ett tillfälle betalade en kunde tre paket toalettpapper. Hon betraktade sitt kvitto och sade upprört att priset var fel. Det skulle vara rabatterat när man köpte tre paket. Kassörskan tog fram ett reklamblad och konstaterade att kunden tagit fel sort. Kunden sa att hon ville byta, varefter hon återkom och priset justerades.

Det förekommer också att kunder *avsiktligt eller oavsiktligt använder sig av rabattkuponger som är ogiltiga*. Vid ett tillfälle skulle en kund köpa två stycken glasstårtor och vid betalningen lade hon fram två gåvobevis som hade skickats till henne per post. Den anställde såg genast att det ena gåvobeviset gällde för inköp i en annan butik. Kunden blev irriterad men köpte ändå glasstårtan.

En butiksanställd som tidigare arbetat vid kassan men nu sökt sig därifrån berättade att han fick ta emot en hel del skäll från kunder när han började vid kassan:

IP Det var en hel del konstiga typer som man mötte. En kund lade upp alla sina saker på bandet och jag knappade in dem och sedan såg jag att han packade in dem i plastpåsar. Eftersom han inte hade betalat så sa jag till honom att ”Du glömde betala”. Då frågade kunden ”Har jag inte betalat?” och jag svarade ”Nej”. Då sa han att ”Då har jag inga pengar, ska jag lägga tillbaka dem?”. Då sa jag att ”Nej det gör jag.” (Skakar på huvudet och grimaserar.)

En anställd vid kassan berättade att en kund hade blivit mycket irriterad över att hon hade glömt ta ut pengar åt henne:

IP Kände i helgen att den här tanten skulle ställa till problem och då råkade jag glömma att plocka ut pengar till henne, hon bad om det och hon betalade med kort och då blev hon VANSINNIG. Jag bad ju naturligtvis om ursäkt. Det var ju inte min mening att glömma att ta ut pengarna till henne och jag var absolut villig att hjälpa henne och jag hjälpte henne direkt efteråt men hon var riktigt, riktigt arg. X ”Ja sa ju till dig två gånger!” Ja, ok det gjorde hon kanske, men förlåt, alla kan ju fela.

V Ja ja.

IP Men sen hörde jag i och för sig av en annan kollega att den här tanten brukar... hon går alltid in med inställningen ”Vem ska vi köra över idag?!” Så det var nog inte bara jag som hade dabbat mig.

Det förekom även att kunder försökte, eller lyckades, *lura* kassörskorna. En av de anställda, som tidigare arbetade vid kassan, sade att ”folk kunde försöka grejor med en”. Hon berättade att det var en kund som försökte få henne att acceptera ett

presentkort vars datum hade gått ut. Kunden hade använt argumentet ”det har gått bra förut”.

5.6 Betalningssystemet fungerar inte

De upplevde att mötet med kunden var besvärligt till följd av att den tekniska utrustningen för betalning inte fungerade. Det var ganska vanligt att EAN-koderna inte fungerade, vilket illustreras med följande observationsanteckningar:

En kund bad om att få köpa en spelkupon (en av de få varor som såldes direkt över disk vid kassan). Den anställde tog fram en spelkupon och försökte scanna den, men EAN-koden fungerade inte. Den anställde försökte ett flertal tillfällen och meddelandet ”otillåten avgift” kom fram på displayen. Sedan försökte hon på olika sätt slå in spelkvittot, men lyckades inte. Till slut sa kunden irriterat att ”Du kan väl knappa in den manuellt?” Den anställde följde kundens råd, men det fungerar inte. Nu sa kunden snorkigt att ”Det har fungerat tidigare”. Den anställde frågar nu den anställde i kassan intill om hon vet hur man gör, men det gör hon inte. Nu ber kassörskan kunden att köpa den i förbutiken, medveten om att de behärskar spelen bättre. Kunden ser nu tydligt sur ut och frågar om hon kan få bonus på köpet registrerat där. Kassörskan säger att hon inte vet, men ringer nu till förbutiken för att fråga. I telefon säger förbutikens personal att det är möjligt. Kunden lämnar kassan under tystnad.

Ibland var kontakten mellan butikens dator och banken så långsam att kunden tvingades vänta en lång stund, vilket kunde irritera dem. Det förekom även att kunden nekades betalning från banken, trots att denne hävdade att det fanns pengar på kontot. Ibland blev kortet inte inläst av terminalen till följd av fel på kortet eller läsaren. Andra gånger hade kunden glömt pinkoden och saknade legitimation att styrka sin identitet med. I sådana situationer får de anställda, enligt instruktionerna, inte sälja till kunden.

5.7 Varorna förstörs

En förekommande källa till irritation hos kunder är att rullbandet, som transporterar bort varorna från kassan, förstör varorna.

IP När man är ny då hinner man inte alltid med, därför att allt ska hända så fort i kassan. Det har du kanske märkt också. Allting ska gå ”dupp dupp dupp” och om nån tar lång tid på sig så... Om man är ny och sådär så hinner man knappt med alla varorna som kommer ner och då kan det hända att någon olycka händer nere på bandet. Då får man ju höra för det. Även om man ersätter för varan så är det ett ändå ett irritationsmoment för kunden.

5.8 Rasism

De anställda berättade att det fanns kunder som betedde sig rasistiskt mot dem och andra kunder som anklagade dem för att vara rasister. En anställd berättade om en kund som inte ville handla hos en viss anställd för att denne, som kunden sa, var "svartskalle". Samma kund ville heller inte betala hos en annan kassör för att denne vid ett tillfälle, då kunden hade lämnat kassan för att snabbt hämta en annan vara, hade låtit en man med invandrarbakgrund gå före och betala sina varor. Mannen hade blivit arg och skällt på både den anställde och kunden. Den anställde berättade också att denna kund numera kryssar fram och tillbaka mellan kassorna för att se så kassörskan inte har utländsk bakgrund. Hon skrattade och sade att "Man kan skriva en bok om bara honom". Andra kunder anklagade anställda för att vara rasister:

En anställd berättade om en kund som inte ville handla hos en viss anställd för att denne, som kunden sa, var "svartskalle".

IP Nån gång har det varit en utländsk kvinna som har reagerat för, det var lång kö jag tittade utmed kön för att se hur lång den var och hon måste ha känt sig träffad på nåt sätt. Och då sa hon när hon kom fram till mig så sa hon "Ja alla dina kunder kan inte vara svenskar"... Nej, men... nej det vet jag.

6 Bensinstationerna

Det finns vissa likheter mellan arbetet på livsmedelsbutikens golv och vid bensinstationerna. De anställda beställer varor, tar emot leveranser och ställer upp varor i hyllor. Det finns även likheter med arbetet vid livsmedelsbutikens kassa, eftersom de anställda ägnar en stor del av sin arbetstid åt att ta emot betalning för varor. Dessutom finns det vissa likheter med arbetet vid livsmedelsbutikens manuella fisk-, chark- och delikatessdiskar eftersom man vid båda bensinstationerna säljer kaffe, bake off-produkter, korv, hamburgare, uppvärmda matportioner och smörgåsar. Arbetet vid bensinstationerna består därför också av att värma upp och ställa i ordning portioner med snabbmat. Båda

De anställda vid bensinstationerna sa ofta att deras kunder förväntar sig snabb service och har lägre tolerans att vänta än då de besöker andra butiker.

bensinstationerna hyr också ut bilar och säljer poletter till tvättomaterna. Andra arbetsuppgifter består av att städa biltvätten, hyrbilarna, gårdsplanen och utrymmet där bilar tankar, putsa entrédörrar, rengöra kaffemaskiner, torka av hyllor för plockgodis med mera. De anställda kontrollerar även

vilka bilar som står på stationens parkering, så de inte parkerar olagligt. Sammantaget är arbetet vid bensinstationerna mer omväxlande än vid livsmedelsbutikens olika avdelningar. En viktig skillnad mellan livsmedelsbutikens och bensinstationens kassa är att många av bensinstationernas kunder har korta ärenden och betalar för någon enstaka eller några få varor. Samtidigt finns det vissa som har längre ärenden, till exempel de som ska hyra bilar. Bensinstationerna var öppna även kvällar och helger och den ene hade öppet dygnet runt årets alla dagar. Bland kunderna fanns privatpersoner, yrkesförare och företagskunder. Tillströmningen av kunder var ryckig, vilket innebar att köernas längd varierade mycket.

6.1 Otåliga kunder

De anställda vid bensinstationerna sa ofta att deras kunder förväntar sig snabb service och har lägre tolerans att vänta än då de besöker andra butiker.

IP Vi har en regel här, vi säger alltid ”inte mer än tre människor i kön”... då öppnar vi upp en kassa till... ni tjänar... kunderna blir mycket lyckligare, jag lovar... för det är, tyvärr är det så att alltså... Du kan gå in på systembolaget och ställa dig i kö i tjugo minuter, det accepterar dom, men står du i kö här i två minuter så är du vansinnig.

De flesta kunder hade snabba ärenden, till exempel att betala för drivmedel, köpa en kopp kaffe eller en kvällstidning. Det innebar att kunderna ofta kunde nå kassan snabbt trots att det stod många personer i kön. För att bemöta kundernas förväntningar om att bli snabbt expedierade öppnade man snabbt fler kassor när köerna blev längre. Denna

norm om att öppna ytterligare en kassa när de är mer än tre personer i kön uttalades vid båda bensinstationerna. Vid båda bensinstationerna kunde cheferna se kassorna genom övervakningskamerorna och komma ut i butiken när deras hjälp behövdes.

Det förekom att köande kunder riktade otåliga blickar, stirrade, bytte ställning demonstrativt och på andra sätt markerade att de hade bråttom och att de anställda borde arbeta snabbare. Ibland frågade kunderna om det saknades personal, om bensinstationen inte ville ha dem som kunder eller om de kanske borde vända sig till andra stationer i fortsättningen. De anställda berättade att vissa kunder var mer otåliga än andra. En av stationscheferna berättar att en viss kund är mycket irriterad över långsamheten hos en viss anställd:

IP Hon Anita som är sextio, hon har råkat ut för en kund som tycker att hon är väldigt saktfärdig och besvärlig och han har nästan lite svårt att gå till just hennes kassa. Jämt när han kommer hit så han får liksom ge henne, och hon blir nervös när han kommer... men vi andra har ju kunnat skoja bort han litet men ho... Han får väl skälla litet på henne och så får hon backa litet när han kommer... och det finns ju folk som är svåra att vända också, så klart det är...

Anställda sade också att det, liksom vid livsmedelsbutiken, fanns kunder som inte respekterade kösystemet:

IP Ja det händer väl nån gång då och då man undrar liksom om jag står i kassan och har fem man i kö och helt plötsligt kommer det en förbi och kommer från andra hållet: ”Jag vill ha en dricka eller jag vill ha en macka!” ”Du har kön där, vi tar i tur och ordning!” ”Vaddå?!” Så att...

V Ja, just det, kösmitning.

IP Det är väldigt många som håller på så. Sånt funkar ju inte på Ica, men här funkar det.

6.2 Avbrott i flödet av kunder

Det var tydligt att de anställda upplevde att kunderna förväntade sig snabb service och att de uttryckte en norm om att expediera dem så fort som möjligt. Samtidigt förekom att detta flöde av snabbt expedierade kunder ofta blev avbruten, vilket innebar att köerna blev längre och de väntande kunderna blev otåliga och på andra sätt besvärliga. En anledning till dessa avbrott var att både långa och korta ärenden hanterades i samma kassor. (Korta ärenden består av till exempel betalning för drivmedel och inköp av kvällstidning medan de långa består av till exempel förfrågningar om hyrbilar och hantering av postgiroblanketter.) En typ av längre ärenden var de vanligt förekommande telefonsamtalen från personer som ställde frågor om hyrbilar:

V Men om man ser på själva jobbet i sig: Är det någonting i själva jobbet som gör att det uppstår stress och störningar?

IP Jo det gör det ju... Alltså det är om man kanske ringer och vill fråga väldigt mycket om ett fordon, samtidigt som kön växer, det är ju stressande, eller om dom vill boka en källa och så säger dom ”Ja jag vet inte vilken källa jag ska ha, vilka har ni?” och då ska man rabbla upp allihop och så frågar dom ”Jamen jag ska bara dit och dit” och så. Det tar väldigt lång tid så det är litet stressande för vi har ju... en del... då arbetsmoment som då tar litet längre tid att förklara och om man står då i kassan samtidigt som man håller på att baka bullar och grilla korv och allt vad man gör, så det blir stressigt.

Även andra typer av telefonsamtal upplevdes kollidera med kravet om att hantera kön av kunder. Men det kunde även vara frågan om att växelkassan eller cigaretterna tar slut eller att kunder beställer mat:

IP Alltså jobbiga situationer, alltså det är ju när man inte hinner med, kön byggs upp och folk står och trampar för att dom är otåliga och dom ser vi springer som dårar men vi hinner inte med. Och sen det är klart, allting, det är ju så att allting tar slut samtidigt ibland och du har ingen växel och du kan inte gå och växla för det finns inte alltså sådär. Allting kör ihop sig samtidigt ibland, onödigt mycket med att... Ja och flera kunder i rad som ska ha en limpa cigaretter och dom ska ha, alltså såna grejer som alltså tar extra lång tid, och sen kommer en dubbel cheeseburgare på det också.

Flödet kunde även störas av att kunder ställer frågor om vägen eller att det tekniska betalningssystemet inte fungerar:

IP Ja, alltså allt hänger på hur mycket folk det är i butiken , eller låt oss säga så här: för att ska det bli problem ska det ju vara kö ju men vilka fråga du än får, om du ska beskriva vägen eller att det är fel på kortet, det är avmagnetiserat, eller vi säger, kunden bara har allmänna frågor om bensin eller varför det funkar si eller och om allt som har med bilar att göra och blytoster och så vidare, vilka frågor som helst egentligen , och då står det folk i kö, som man kan anta att dom är här i hastigheten, antingen dom är på lunchen och har en halvtimme på sig eller så är det någonting annat och skulle vi då stå där bara och prata ta hand om dom här kunderna på bästa möjliga sätt , det kan även vara sen när kunden (ohörbart) Det ska ju gå snabbt helt enkelt. Folk kommer inte hit för att dom har en massa tid över.

V Nej.

IP ...eller för att diskutera.

Ibland kan kundens förväntan om snabb service kollidera med de långsamma ärendena eller med att tekniken inte fungerar. En anställd berättar om en otålig kund, vars försök att bli snabbare expedierad genom att byta kö resulterade i en konflikt om hennes plats i kön:

IP Jag hade en kund i går, jag och Nisse. Först gick hon till hans kassa. Stod han och hällde i enkronor ju. Hon och hennes barn. Ja, så ”Nej det gick inte där”. Så gick dom till min kassa, så mitt framför mig. Och så var dom tvåa i kön. Men hon tjejen framför mig stod och skulle ta en sån här postgiro. Och så gick inte det. Så det tog väl en tre–fyra minuter. Och hon blev jättearg. ”Kan jag inte gå före” säger hon. ”Jag kan tyvärr inte göra. Du hade gärna fått gå före men...” Men jag hade ju hennes inslagen i datan så jag kunde ju inte ta bort det heller, så jag kom ingenstans, så jag var tvungen att vänta. ”Nej tyvärr men du måste vänta för vi... Jag måste bli klar med detta.” ”Jaha vas- a- vaffö- fun- nej jag och mina barn måste ha mat nu” och så här. Och dom barnen var ju inte så hungriga. Dom hade kunnat vänta en minut till. Men alltså, det var verkligheten ”Dom måste få mat, dom har inte fått mat sedan åtta i morse” sa hon... ”Ja en minut till” liksom. ”Men du kan kolla om han är klar där borta i den andra kassan. Så du kan gå bort där igen se om han är klar, för det här lär ta nån minut till.”

V Ja.

IP Så gick hon bort där och då hade det precis kommit in en annan kund före, då till Nisse ju. Då hann han ju bli klar och då blev hon tvåa i den kön också ju. Så då blev hon så himla arg så hon började tränga sig förbi han och ”Nu ska jag gå före här” och så här och så blev han arg ”Jag stod faktiskt här och höll på” och då tyckte hon att vi var dumma i huvudet som inte... kunde ha snabbare service.

V Sa hon det?

IP Jaaa hon sa inte dumma i huvudet, men hon sa det var det sämsta jag varit med om och bla bla bla.

6.3 Frågor, synpunkter och klagomål

Liksom vid livsmedelsaffären riktades de flesta frågor, synpunkter och klagomål till kassans personal:

V Men klagar folk över saker i butiken?

IP Nej faktiskt inte. Det skulle vara om vi hade nåt slags utgångsdatum kanske. ”Denna går ut idag.” Då säger jag, men vi tar halva priset för den. Så är det ingenting mer med det.

V Nej just det, då blir dom glada.

IP ”Jamen det låter ju bra.” Då vill dom ju ha det. Men sen får jag ju ta bort det andra, för det är inte tillåtet. Man får ju inte det, vi måste kolla alla datumen, Men det gör dom på natten och vissa är lite slarviga och vissa är väldigt noga med allt sånt. Och likadant som det är skitigt på borden ”Kan du torka det? Det är väldigt skitigt!” och så där. Och då säger man ursäkta, då säger man väl förlåt och sen så torkar man det... hehe.

Det förekom även klagomål på bensinpumparna, till exempel att de var för långsamma, att de var nedsmutsade och att det saknades papper att torka sig med.

IP Jamen om nu nånting är flurr till exempel därute, är det inte stackars Jonnas fel i kassan att bensinpumpen är sönder eller det är inte hennes fel, men han eller hon kan får det att låta att det är hennes fel och att hon är inkompetent...

Andra klagomål gällde betalningsautomaterna till drivmedlen, till exempel att de inte accepterade kundernas kort eller inte gav kvitton. Ytterligare andra klagomål gällde tvättomaterna (till exempel att de var nedsmutsade) eller toaletterna (till exempel att de var smutsiga). Liksom vid livsmedelsaffärerna kunde frågor och klagomål riktas till de anställda som berör varorna i butiken, till exempel att en vara som ska finnas i sortimentet är slut eller att en vara som inte finns i sortimentet borde finnas där. En del kunder ansåg att sortimentet vad gäller bilrelaterade produkter var för litet. Det förekom även att kunderna framförde klagomål om priser:

V Vad kan kunder bli irriterade över?

IP Att vi har slut på varor.

V Klagar dom då?

IP Dyra priser. Priserna... eller... det är klart att vi ligger ju över. Vi är inte lika billiga som Netto och Willys då liksom. Dom billiga kedjorna. Men det finns ju en anledning till det. Vi ligger ju bra till. Vi har öppet dygnet runt och det är andra saker vi kan erbjuda dom.

En annan anställd:

IP ...men det är inte vårt ansvar att du handlar här, det är det faktiskt inte. Där kan jag bli, inte sur, men ”Skit i och handlar här liksom”, jag säger inte det till kunden. Ja, så är det säger jag, vi måste ta mer priser, eller högre priser säger jag bara. Annars tjänar vi ingenting på det. Så att jag är rätt ärlig där.

Dessa klagomål på priserna förmedlades ofta i förbifarten, medan betalningen pågick.

Vid ett tillfälle expedierade jag en manlig kund i trettioårsåldern som kom fram till kassan med en plastflaska med läsk i ena handen:

Jag scannade den och det visade sig att den kostade 19:50 kr inklusive pant. Jag sa ”Det blir 19:50.” Han utbrast då ”Kostar det tjugo spänn?” samtidigt som han höjde på ögonbrynen, sträckte fram 20 kronor, och sedan såg mig i ögonen. Jag nickade med huvudet och slog ut med armarna. Jag gav honom 50 öre i växel och han såg på mig med rynkad panna och hopknipen mun, varpå han vände och gick ut ur butiken.

Vid informella samtal sa flera av de anställda att de kunde förstå kunderna. En anställd berättade att butiken kommer byggas om inom en nära framtid och att sortimentet då kommer att minska. Det blir färre kolonialvaror och mer snabbmat. Han sa att ”Det blir mer renodlat med snabbmat och mer luftigt i butikerna med färre varor” och ”Det blir mer vitt i butikerna och lättare att hitta för kunderna” och ”Så klart är det sånt som det är mer marginaler på”. Sedan sade han, pekandes på kaffet på hyllan, ”Det känns väl inte så roligt att stå och sälja det där när man vet att kunderna vet att de, om de går till större affärer kan köpa tre för samma pris.” (Kaffet kostade 59 kronor för ett halvt kilo). Men det fanns också anställda som framhävde att bensinstationens priser inte bör jämföras med livsmedelsbutikernas eftersom bensinstationen mer fungerar som en jourbutik där man kan handla under dygnets alla timmar.

6.4 Nonchalanta kunder

Liksom vid livsmedelsaffären förekom det att kunder nonchalerade de anställda. Ett exempel på en situation som uppkom under observationerna:

En manlig kund kommer fram till kassan. Hans blick är vänd neråt. Han säger ”Jag ska ha en Prince Light.” Anna räcker fram paketet. Kunden tar fram sitt kort och drar i kortläsaren. Anna säger ”Tack”. Kunden går, utan att säga ett ord.

I detta fall följer den anställde butikens regler om hur kunder ska bemötas, det vill säga säger ”tack” till kunden. Kunden ignorerar den anställde. Detta framkom även vid en intervju med en yngre manlig anställd:

V Jo, jag undrar. Vad är det för liksom krångel eller problem eller störningar som kan uppkomma här när man träffar kunder? Ja jag är inte bara ute efter kunder som hotar eller är våldsamma utan även också vad är det för liksom irritationsmoment och sånt som finns.

IP Jo jag kan ju... Det är folk som kommer fram till kassan och jag säger klart och tydligt ”Hej” och dom svarar inte utan går direkt på vad dom ska ha och vad dom ska. Sånt kan jag irritera mig på för jag tycker att hälsa gör man i alla fall. Huh.

6.5 Parkeringen

De flesta bensinstationer har en parkering där kunder kan ställa sina bilar medan de handlar eller äter. Det förekommer även att bilister parkerar sina bilar där längre än tillåtet. Vid bensinstation *B* var det ett återkommande problem, vilket delvis sammanhänge med att den var belägen vid en naturlig mötesplats för resenärer från olika håll. Bredvid stationen fanns en parkering för samåkande. Ibland var den full och bilister parkerade därför vid bensinstationen. Det förekom att anställda bötfällde dem, vilket kunde resultera i konflikter. Under en av de första dagarna vid bensinstation *B* berättade stationschefen om en bussförare som hade lämnat sin buss på parkeringen så att flera parkeringsrutor blev upptagna:

IP Det var en buss, en stor jävla buss som hade ställt sig, så, alltså att hela parkeringen... och vi bötar alltså direkt om vi märker att pendlarna ställer bilar här, vi har helt fullt här vid lunchen va.

V Ja.

IP Så vi kan ju inte ha några pendlare, en kvart får dom stå här... och då bötfäller vi ju dom... och den här bussen var vi ju snabba med att bötfälla det kan jag lova dig.

V Nu står min bil därute...

IP Jaja, men vi är inte alls så tuffa alltså. Men när vi sett att den stått där, du vet, när man kommer på morgonen och så ska jag gå hem klockan fyra står den på samma ställe, då är det jävligt... och den här bussen var ju helt otroligt för han hade ju ställt sig bara för att det skulle vara bekvämt, hela den här parkeringen... så alltså... så Anders hade varit ute och bötfällt han... ooo hej alltså, om han gått in och frågat...

V Ja precis.

IP Och då tycker han att Anders är dum i huvet...

Senare berättade han att bussföraren hade klagat hos huvudkontoret. Föraren hade hävdade att han stod på parkeringen under fem minuter medan han köpte en korv. Huvudkontoret hade då ringt chefen, som förklarade för dem att det helt enkelt inte var sant och att han stått där minst två timmar. Sedan hade föraren även ringt till bensinstationen och klagat.

6.6 Hyrbilar

De anställda berättade att det kunde uppstå spänningar i anslutning till uthyrning av bilar. Ett vanligt bekymmer var att kunder, som tidigare bokat bil per telefon, kom till

bensinstationen och nu upplevde att de anställda ställde oväntade krav på dem. Som exempel blev en del kunder irriterade därför att ingen upplyst dem om att de behöver deponera pengar:

IP Det är ju ofta, biluthyrning är ju ofta konflikt. Hur mycket dom ska betala och... dom missförstår oss. Sen är inte XX (kedjans namn) så jävla bra heller på det sättet för dom... dom vill ju gärna... dom är ju som alla andra bolag: Säger en sak och sen så kanske det står litet i det finstilta vad det egentligen är. Alltså, hela tiden. Dom vill ju tjäna pengar.

Något senare förklarar denna person:

IP Vid biluthyrningen är det ofta att man ska betala, man ska betala förskott eller så. Nej vi säger ”Du betalar förskott tusen spänn” eller deposition till exempel. När vi hade, nu betalar man hela bilen vissa. Men du ska ha en deposition på två tusen kronor.

V Ja.

IP Ja det har ju inte han, kunden. Två tusen kronor bara sådär.

V Nej det...

IP Nej ofta är det ju kunder som inte har... ”Ja vadå två tusen kronor” säger han. Säger man då ”Har du inget kort?”, ”Nej det har jag inte” alltså. Eller till exempel om dom är spärrade. Har dom betalningsanmärkningar så går dom ju inte igenom i datorn.

V Ja.

IP Inte alls. Och då blir dom ju rik... Då kan dom ju bli riktigt förbannade. ”Aaa det var ju tio år sen” (med överdriven skånsk dialekt) ”Ja, jag kan ju inte komma igenom med datorn. Jag kan ju inte låt... Jag kan ju inte låta dig hyra en bil. Alltså jag vill hyra ut en till dig, men jag kan inte.” ”Aaaa men det är för jäkligt att...” Alltså, då får man ju ta det och det är ju inte mitt – det är ju inte vårt fel riktigt. Puh!

Den anställda säger alltså att problemet beror på kedjans bristande information till kunderna, det vill säga att kedjan lockat kunderna utan att informera om de villkor som gäller. Samtidigt ansåg de anställda att kunderna borde vara mer uppmärksamma på ”det finstilta”:

IP Nu jobbar jag ju med det va, men om jag går och gör nånting så tar jag fan reda på vad det kostar... och så svårt är det inte... så att det är ju alltid nio

gångar av tio så ska du veta att det är rent försök till att blåsa oss på pengar för när vi berättar lugnt och fint och klart ”Jajaja eu em” då är det inte så.

V Du menar att dom har skrivit på papprena och sen kommer dom i efterhand och säger...

IP Ja dom lämnar in... nån berättelse om att ”Så sa inte den till mig som jag skulle hyra den av”... jamen... hhh... och alla här vet vad det kostar... det är alltså ett rent och skärt försök till att... komma undan.

En annan återkommande anledning till besvärliga kundmöten sammanhängde med att kunderna ibland återlämnade bilar med skador utan att rapportera dem till bensinstationen:

IP Hyrbilar kan vara svårt. Det är aldrig någon som kommer hit och säger att ”Nu har vi krockat din bil” utan till 90 procent så... lämnar man bilen och så hoppas man att vi inte ska se det.

V Jaha.

IP Och ser man det i efterhand så kan det vara svårt att ta den biten att bara ringa upp kunden och säga ”När du lämnade din bil så var det en skada på den”, då kan jag lova dig att han säger att ”Jamen det har jag inte märkt” fast vi vet att han måste ha märkt det va, och... det är en svår bit ibland, att kunna ta det.

Andra anställda berättade att de ofta inte har tid att följa med nya kunder till bilarna för att kontrollera dem och överlämna nycklarna på plats. Det kan leda till att kunder upptäcker skador som andra kunder orsakat (till exempel icke fungerande säkerhetsbälten och ljus som inte fungerar). Det kan underminera kundens förtroende för bensinstationen och dess personal:

IP Jag kan ju också känna att vi inte har tillräckligt med tid för biluthyrnings- eller hyrbilskunder. Utan man bara skickar ut dom till bilen till exempel ”Ja kolla på det” istället för att man kan kunna följa med ut och titta på bilen och överlämna nyckeln och sånt. Då blir dom bara så här ”Jaha, där var en skada” (uppgivet), ”Ja vi skriver upp det på pappret” så får dom gå.

Det kan även uppstå diskussioner eller konflikter om vem som faktiskt orsakat en skada:

IP Sen kan det vara biluthyrningen, dom har inte fått tillräcklig information, det kan vara skillnad i samarbetet mellan alltså oss i personalen att vi inte ger kunden tillräckligt med information om att nu kostar det så här mycket,

det är det i deposition eller om det är så att en glasruta är sprucken som det var i går till exempel och dom vägrar och liksom betala...

V Ja.

IP Så det var faktiskt inte så när dom hämtade bilen till exempel sånt och där har ju dom skyldighet att både kontakta och kolla bilen innan , men det är väl rätt så logiskt tycker jag , hade jag hyrt en bil hade jag granskat den alltså från däck till front och allting. Som i går var det ju en kille som; rutan var sprucken men han protesterade faktiskt inte så det var väl bra.

6.7 Biltvätten

Båda bensinstationerna hade tvättautomater med olika tvättprogram. En av cheferna sade att kunderna ibland uttryckte att den inte motsvarade deras förväntningar:

IP Det har väl hänt nån gång att en kund har kört in i biltvätten så tycker han ju inte att hans bil inte var så bra som den skulle bli för 160 kronor som biltvätten kostar, och det är också en konflikt ibland att man måste psykologiskt och på rätt sätt vända kunden till att ändå känna sig ganska nöjd.

Den andra chefen berättade att det tidigare förekom ofta att kunderna klagade på biltvättens kvalitet och ville få kompensation:

IP När jag tog över denna stationen... Det visste jag, för det hade jag hört innan också, det var jävligt känt, för det räckte att man gick in och sa att ens bil inte var ren till exempel så fick man en ny tvätt. Och dom hade missuppfattat XX (kedjans namn) kundlöfte. För vi ger ett sånt löfte att din bil ska alltid bli ren... Men det är ju naturligtvis så att ingen regel utan undantag. Jag menar om du har en bil som du inte har tvättat på ett år och köper den billigaste tvätten då blir den inte ren.

V Nej.

IP Och när jag fick implementera det i början och börja ta dom här så fick jag ju ta fighten. Kunde ju inte bara säga det till personalen utan dom fick ju... fick ju liksom vara med på ett hörn där så dom hörde hur man skulle argumentera va. Och nio av tio kunder köpte ju det liksom ”Ojsan nu gick det inte längre” och den tionde blev ju riktigt... huhuhuhuh. Då blev det besvärligt.

En annan källa till gnissel i mötet med kunden är att kunden hävdar att biltvätten repat lacken på dennes bil. En av cheferna berättar:

IP Det var ju jätteofta en kund kunde komma och säga till oss att vår biltvätt

hade förstört lacken och då... Det är ju bara för att du kör in en bil som är jättesmutsig... Har du inte tvättat den, du ser alla skrap...

V Ja det är klart.

IP Ja och jag menar har du då tvättat som jag kanske har tvättat två hundra tusen bilar, det räcker inte, så jag vet när det är en tvättskada... för det första är det jättesällan det händer... men om det händer så vet jag hur de här skadorna ser ut och liksom där står man liksom, man ser repor som går så där när man kört i grenar och sånt, jag menar... jag brukar ta ut dom och visa hur skulle det ha gått...

V Jaa.

IP Borsten snurrar i... tvåhundrafyrtio kilometer i... hade du haft såna repor...

V Ja.

IP ...maximal yta att någon skruv eller nåt... men du kan liksom aldrig få en sån här repa i en biltvätt det är omöjligt.

6.8 Kunder förväntar sig verkstadshjälp

Bensinstationernas utbud av varor och tjänster har förändrats under de senaste årtiondena. Tidigare var bensinstationerna inriktade på att sälja drivmedel, kioskprodukter och ett relativt omfattande sortiment med biltillbehör, till exempel bromsklotsar, bromsskivor, tändstift och motorolja. Många bensinstationer hade egen verkstad och anställda hade ofta relativt stora kunskaper om bilar. De gav råd till kunder och ibland även hjälp att lösa enklare problem.

Men bensinstationernas utbud av varor och tjänster har förändrats. Det är få bensinstationer som har egen verkstad och sortimenten med biltillbehör har minskat. Vid de två bensinstationerna såldes endast ett mindre sortiment bestående av glödlampor, torkarblad och vissa vätskor såsom motorolja, bromsolja och spolarvätska. Istället hade man ett utökat sortimentet med livsmedel och snabbmat. Detta förändrade utbud av varor och tjänster återspeglades i vilka som rekryterades. Även om cheferna sa att kunskaper om bilar var en fördel, sa de också att de viktigaste egenskaperna var trevlighet och säljförmåga.

En av cheferna sa att hjälp med bil var lägre prioriterat än andra arbetsuppgifter och att en viktig anledning var att det tog tid och inte gav några inkomster. En annan anledning var att nutidens bilar är relativt komplicerade och att de anställda ofta saknar kunskaper om hur de ska hanteras. Han sa också att de allt oftare hänvisar kunder till verkstäder även för enklare problem såsom byte av glödlampor. Den andra chefen sa att de försökte hjälpa till i mån av tid och möjlighet:

IP Jättemånga blir förvånade när jag säger att vi går ut och hjälper kunder, för det är många stationer som...

V Ja för det är.

IP Ja det är många som har slutat med det, och jag kan vara helt ärlig att kommer man, men kommer du tolv och säger att ”Kan du byta min lampa?” så då är jag tvungen att säga att ”Det gör jag jättegärna men inte nu, kom vid två så hjälper vi dig”.

V Jaja.

IP Alltså under lunchrusning, det är som jag sa till dig att då har vi våra platser... går en ifrån den platsen så blir det kaos...

Trots att bensinstationerna inte alltid erbjuder verkstadshjälp fanns det kunder som förväntade sig att bensinstationerna skulle erbjuda sådan hjälp: Det fanns till exempel kunder som förväntade att bensinstationerna skulle ha ett större utbud av *reservdelar* än vad de faktiskt hade. En av de anställda berättade att det var en kvinna som ringde dagen före och frågade om de hade bilbatterier till Toyota Corolla. Han sade att de inte hade det och kvinnan frågade då om en annan bensinstation i samma kedja hade sådana batterier. När han förklarade att han inte visste det, så ”tyckte hon det var konstigt och så blev hon sur över det”. Det fanns även kunder som förväntade sig att bensinstationerna skulle ha *verktyg* att låna ut, till exempel skiftnycklar och skruvmejslar, men även ren *verkstadsutrustning*. Det förekommer även att kunder förväntade sig av personal att de skulle *hjälpa* dem med de produkter de handlade i bensinstationen, till exempel att sätta in glödlampor, fylla på motorolja eller montera torkarblad. Ofta kommer dessa förfrågningar om hjälp i situationer där kunden befinner sig i någon slags halvt akut *nödsituation*. Kunden har ett konkret problem som kräver relativt snabb hjälp och de vänder sig till bensinstationen:

IP Två gånger har det hänt mig att jag fått hjälpa folk med fönsterhissar. En gång på XX (bensinstation där han arbetat tidigare) när det kom en dam. Hade gubben tvättat bilen och så hade han dratt ner, det var under sommaren, hade han dratt ner rutorna.

V Ja.

IP Och sen hade han gått hemifrån. Skulle hon köra bilen. ”Hur får man upp?” Hon visste inte. Det var en ny bil. Hon hade aldrig kört den innan. Hon visste inte hur man fick upp rutorna. Så hon körde med rutorna nere hela vägen till macken för att fråga mig om jag kunde få upp rutorna. ... Samma sak med en gammal gubbe som hade precis fått en ny Opel nu på XX (namn på bensinstation där han arbetat tidigare). Samma sak. Han skämdes ju litet men... han sa det ”Jag vet inte hur man får upp rutorna. Det är en helt ny bil,

jag har aldrig gjort det.” Alltså de är ju vana vid att veva. Ja då är det ju bara att trycka upp... Alltså är det såna... Sen är det jätteofta som inte får upp tanklocket och... dom inte får upp... Såna grejer är ju ju jätteofta. Då får man verka som det är fullt normalt. ”Ja jag hittar inte – får inte upp mitt tanklock”... Eller motorhuven liksom, ”Hur får jag upp den?”

Ett tydligare exempel på hur dessa förfrågningar om hjälp sker i halvt akuta situationer är följande:

En kvinna i 35-årsåldern, med ett litet spädbarn under armen, kommer in i stationen och säger att båda halvljuslamporna i hennes bil har gått sönder och att hon inte vet hur de ska bytas. I denna situation upplever både jag och den anställde som jag observerar att det är det mest naturliga att hjälpa henne ur denna trafikfarliga situation. Vid ett annat tillfälle var det en äldre kvinna som behövde fylla på spolarvätska (i slaskigt väglag) och inte lyckades öppna motorhuven. Spaken hade låst sig. I denna situation upplevde jag ett krav på att hjälpa henne ur denna potentiellt farliga situation.

Det är tydligt att dessa situationer, då personal inte kan hjälpa kunder, kan upplevas som besvärliga. I följande intervjuцитat svarar en chef på frågan om vad som leda till problem i möten med kunder:

IP Det finns tusen olika orsaker. Ibland, alltså det kan bli om vi inte har varorna eller om vi missar nån beställning, då är det ju ett problem och sen finns det ju... utav alla dom här tusen kunderna så finns det ibland... krav som vi kanske inte kan uppnå alltså, hur gärna vi än vill...

V Som till exempel?

IP Ja... om nån kommer in och vill ha hjälp med sin bil och vi inte klarar upp det här med att om avgassystemet har ramlat av och vad det än kan vara va och kunden då tycker att vi borde kunna göra det...

En anställd berättar att det i och för sig är bra att vara kunnig om bilar, därför att kunder ofta förväntar sig det, men att det inte är sådana egenskaper som eftersöks hos de anställda.

V Vad är det som är viktigt att tänka på när man jobbar på bensinstation? Vad är det för egenskaper som är viktiga att ha?

IP Ja förutom det som vi liksom snackat om att man ska vara bra till kund så gäller det ju att kunna... Jag tror det gäller... Nu är jag kanske inte särskilt det heller egentligen. Men jag tror att det är en fördel alltid att kanske vara litet händig. E... kunnig, för dom förväntar sig att man ska kunna jäkligt mycket – alltså kunder och så. Förväntar sig att du ska kunna allting om

bilen och så. Så det lever ju kvar sen gammalt med bensinmackar. Det är bara det att bensinmackar är ju inte som i gamla tider längre.

V Nej dom är ju inte det.

IP Det är ju ingen som blir anställd som kan bilar liksom och oljor och så här. Det är folk som blir anställda för att dom är, kan det och det och det, alltså helt andra grejer.

V Ja.

IP Som nu när jag skrev in mitt cv liksom, det stod inte ”kan du”, alltså om man går in på XX (kedjans namn) och skriver ett cv.

V Ja ett styrt cv.

IP Ja ett styrt cv på hemsidan, är man tvungen att skriva in, och då står det inte ”Har du erfarenhet av att byta lampor och oljor” utan det står ”Har du erfarenhet av fastfood” och ”laga mat”. Ja alltså det var ju den frågan jag fick. Det var inte... och det är ju litet konstigt ju. Men kunderna förväntar sig ändå att du ska kunna det. Dom förväntar sig att du ska kunna byta en lampa på vilken bil som helst.

Samma anställda upplevde att det fanns en motsättning mellan å ena sidan kundernas förväntningar om att hjälpa dem med sina bilar och å andra sidan företagets krav om att utföra annat butiksarbete.

IP Ibland kan en kund komma in och fråga ”Har ni tid?” Och så står man där två. Och så tänker man att egentligen har jag inte alls tid. Alltså, men så är det egentligen. Säger jag då nej om jag inte har två jättelånga köer så kan jag ju inte bara säga ”Nej”. Sånt där går ju inte. Alltså då tänker kunden ”Vilket skitsnack liksom”. Och då är det ju inte bra för XX (företaget) liksom.

V Nej.

IP Även om jag har jättemycket som jag ska göra i butiken.

Således kan de anställda uppleva en motsättning mellan organisationens målsättning att fungera som ett företag som tjänar pengar på att sälja drivmedel, biltillbehör, dagligvaror och snabbmat, och kundernas förväntningar om att ha ett större utbud av tillbehör, verkstadsutrustning och kunskaper och möjligheter att hjälpa dem med diverse problem med bilar – i synnerhet de halvt akuta problem som de ber om hjälp med. I sådana situationer kan de anställda uppleva att de inte har tid eller möjlighet att hjälpa kunderna, vilket upplevs som besvärande.

6.9 Serveringen

En annan del av de anställdas arbete består av att bedriva kaféverksamhet. Vid bensinstation *A* såldes olika bake off-produkter (bakverk som levererades som nedfruset halvfabrikat och bakades i butikens varmluftsugn). Dels bakades bröd som kunderna själva fick plocka i hyllorna och paketera. Dels bakades bullar och kakor som såldes över disk. Vid denna bensinstation såldes även färdiglagade pastarätter, korv och kaffe. Vid bensinstation *B* såldes bröd och kakor, varav vissa levererades från ett närliggande bageri och som kunderna själva fick paketera. Där fanns också en kaffemaskin från vilken kunderna försedde sig själva. Bakom disk fanns ett korvkök samt stekplatta för hamburgare. Vid denna bensinstation såldes även smörgåsar som tillverkades i ett separat kök med egen bemanning.

Således fick de anställda utföra olika uppgifter simultant: När de tog en beställning på kaffe eller en måltid satte de igång kaffemaskinen eller lade in mat i mikrovågsugnen. Medan de väntade på att det skulle bli klart expedierade de färdigt kunden och påbörjade arbetet med nästa kund. Sålunda expedierade de ofta flera kunder samtidigt.

Det förekom även att anställda hjälpte varandra. När en av dem satte igång kaffemaskinen för en av sina egna kunder och hörde hur kollegan fick en beställning på kaffe av en annan kund startade de maskinen även åt kollegans kund. Det kunde ibland leda till missförstånd, till exempel att fel typ av kaffe levererades eller att beställningen glömdes bort:

V Jaha, men biluthyrning är en sån situation och när folk ber om hjälp med någonting. Vad tjafsar folk mer om?

IP Om dom inte får sin mat i tid, till exempel.

V Ja just det.

IP Om vi kanske glömmer. Ibland kan man ju glömma. Som många gånger har man lagt in ett bröd i grillen och sen bara fortsatt: ”Var är min korv!” (ohörbart) Då säger man, ”A men, gud. Förlåt.” Ofta ser dom ju att jag verkligen har glömt det. Alltså och jag är helt ledsen och allting. Men det finns dom som inte säger så, som jag bara ger korven och säger; Ursäkta att det tog tid eller... då blir dom ju sura.

Arbetet med serveringen kunde leda till olika typer av besvärligheter. Det kunde uppstå missförstånd som resulterade i att kunder fick fel kaffe, fel tillbehör i sitt kaffe, fel korvar och fel tillbehör till korvarna. Det hände att kunder fick vänta och ibland även glömdes bort. Men det förekom också att reglerna kring hanteringen av maten gav upphov till problem i relationer till kunderna. Vid bensinstation *B* fanns till exempel en regel som sade att de verktyg som användes i korv- och hamburgerköket inte fick användas i smörgåsköket. En av de anställda berättar om en medarbetare som hade följt denna regel och därför fick ovetta från en kund:

IP Först var det en dam som ville ha, som hade köpt en hamburgare. Vi måste ju ha hamburgare enligt XX:s (kedjans) koncept. Men sen så har vi ju måltidsavdelning, det är ingen annan XX (namn på bensinstation och kedjan) som har en, liksom jag, baguetter ju, och där har vi ju rå lök och sånt, men vi får inte lov att kontaminera den avdelningen med korv... vi får alltså inte lov att gå in med tänger och ta i dom grejorna, för där gör dom mackor.

V Ja.

IP Så vi skiljer alltid på, som du ser står en i förkläde som står och gör mackorna, hon gör det alltså.

V Ja.

IP Och det förklarade, försökte han förklara och hon tyckte det var den sämsta servicen hon hade fått.

V Jaha så den personen som stod med mackorna där...

IP Nej nej hon den här damen ville ha rå lök, så sa hon nej det ingår inte i XX:s (namnet på kedjan) hamburgare, "Jamen jag vill ha rå lök", "Jamen jag får inte lov att sticka ner tången, i den råa löken", och då blev hon, hon var helt vansinnig... och sen var det nån, direkt efter var det en annan kund också... som var samma... så det kan ju inträffa.

V Jaja... men den här rå lök-kvinnan blev hon förbannad då?

IP Nej så hade hon gått och ätit hamburgaren och sen hade hon kommit tillbaks och hade hon sagt "Det är verkligen inte din grej det här med service" (skratt).

6.10 Ökad vaksamhet

Tidigare noterades att arbetet vid livsmedelsbutikens kassa innebär en ökad samspelsmässig *vaksamhet*. Denna vaksamhet sammanhänger med att de anställda är ständigt iakttaga av kunder och behöver vara beredda på att respondera då kunderna påbörjar fokuserad social interaktion. En annan typ av vaksamhet innebär att de anställda har en *ökad observans gentemot kunder avseende deras hederlighet*, det vill säga bedöma om kunder är hederliga och vara beredda på att hantera de ohederliga. Behovet av denna typ av vaksamhet är större vid bensinstationerna vilket sammanhänger med att de oftare är utsatta för bedrägerier, stölder, hot och våld. Särskilt viktig är denna vaksamhet på kvällar och helger och vid ensamarbete.

De anställda hade vidtagit en lång rad olika *preventiva åtgärder* för att minska risken att bli utsatta för bedrägerier och stölder. Som exempel tog de loss munstycket till

luftpumpen och förvarade den bakom disk så den inte skulle stjälas. Kunder som ville pumpa sina däck fick be om att få låna munstycket. Vid denna bensinstation brukade de anställda också låsa dörrarna till ”gör det själv”-hallen, vilket sammanhängde med att vissa kunder hade använt den utan att betala. Vid en av bensinstationerna stängde man en av bensinpumparna på kvällstid eftersom de anställda inte kunde se den genom övervakningskamerorna.

Förutom olika försiktighetsåtgärder var de anställda observanta på vissa tecken hos kunderna vilka, om de förekom, innebar att de ökade sin vaksamhet än mer och även vidtog ytterligare försiktighetsåtgärder. En av de anställda sade att han inte öppnade

Förutom olika försiktighetsåtgärder var de anställda observanta på vissa tecken hos kunderna.

pumparna om bilarna hade lyktorna tända. En annan berättade att man alltid, när kunder betalar med betalkort och saknar kod (vilket innebär att kunderna får visa legitimation och signera kvitto), bör följa en viss procedur, nämligen först kontrollera körkortets giltighet med streckkodsläsaren (som kontrollerar körkortet mot ett register),

sedan kontrollera att namnet och personnumret på legitimationen stämmer med uppgifterna på kortet, och till sist även kontrollera om personen på körkortet är den som räcker fram det. Han sade också att ”Om de köper hela butiken så ska man kolla extra noga.” En annan anställd berättade att man vid en annan bensinstation hade som rutin att alltid kontrollera bilens registreringsnummer med Vägverkets hemsida. Där kunde de se om bilen var registrerad, om dess färg och modellbeteckning stämde med den bil som nu tankade (det vill säga att registreringsskyltarna inte var utbytta), vem som ägde den och om det var rimligt att den som tankade var den person i vars namn den var registrerad.

I sådana situationer, där anställda hade iakttagit tecken hos kunderna som föranledde ökad vaksamhet kunde de vidta ytterligare försiktighetsåtgärder. En sådan var att *se på kunden*. Detta observerande kan, i sin tur, medföra att relationen blir problematisk:

IP Ibland kan dom bli litet sura när... Jag tänker ju så här att går man omkring i butiken och inte handlar ett skvatt så behöver ni inte bli arga på mig för jag tittar på er... haha... alltså.

V A ja precis.

IP Så att då har ni ju liksom, då har ni hållt på med nåt helt annat. Man går inte runt i en butik i tio–tjugo minuter utan att handla nåt.

6.11 Att bli lurad

Det förekom att kunder både försökte och lyckades lura personal, det vill säga att de spelade upp en verklighet för dem som, vid en senare tidpunkt, visade sig vara falsk. Det kunde vara frågan om rena bedrägerier, men även stölder som kunderna genomförde genom att lura de anställda.

Anställda som berättade om situationer då de *anade* att kunden var oärlig, men där de inte kunde göra något därför att de inte kunde peka ut något som var formellt oärligt eller olagligt. Denna känsla var i sig besvärande, och särskilt besvärande kunde det vara att ”stå emot” kunden. Vid observationerna berättade en av cheferna att det ibland kommer kunder med skimmade (kopierade) bankkort:

IP Ibland blir man ju lurad av dem. Ibland så kommer det in en kund som verkar misstänkt. Det kan vara en man som kommer in och köper nästan hela lagret med motorolja och 10 limpor cigaretter och hela systemet säger att ”nu är det nåt fel”. Men man ser att kortet är giltigt och man ser att kortet stämmer med leget, men man kanske tycker att han inte är helt lik personen på bilden på leget. Man har inget att gå på, men man anar att nåt är fel. Då är det många som går med på köpet, för de har ju inget att gå på. Men själv säljer jag inte till såna. För man måste ju inte sälja. Man får själv avgöra om man vill sälja till en person och då är det bara att säga det, att man inte vill. Eller så kan man tillkalla chefen om man anar att det är nåt misstänkt. Det kan vara svårt att stå emot i en sån situation.

Denna svårighet *att stå emot* illustreras också i följande citat, där chefen anar/vet att han blir lurad, men inte kan stå emot kunden och den kö som finns bakom:

IP Jag råkade ut för en som, när det blev jättemycket kö passade han på och sen så är man litet stressad och sen så... var det en kille som var inne och så köpte han en Marlboro, cigaretter. Sen gav jag honom tillbaks på sin hundring och jag stoppade ner pengarna. Det ska vi ju helst inte göra, men jag stoppade ner och sen så hävdade han att han hade gett mig en femhundring... Men jag var säker på att han hade fått på en hundring... men han stod kvar och tjafsade med mig sa ”Nej men du fick faktiskt en femhundring” sa han. Och kön växte och växte och jag stod själv, så jag vart stressad som tusan på han och... ”Jag kan bevisa för dig, för jag gav den, jag kan bevisa för jag hade faktiskt skrivit en kompis telefonnummer på... min femhundring, 12 13 79” sa han. Tog jag upp femhundra och då stod det 12 13 79 på femhundringen. Så jag fick ju ge honom 400 tillbaka... Men sen efteråt när jag kollade videofilmen så var det, hade han haft en en kompanjon som var inne fem minuter innan. Så att det var han som hade lämnat den femhundringen... så dom jobbade ihop va...

V Aaa shit.

IP Hu hu huh huhh hhh så det finns många olika huh huh.

V A shit.

IP Ja det åker man på första gången det kan jag säga.

V Men alltså hur tar man det, som personal, eller ja för dig då när man råkar ut för nån sån?

IP Ja man lär sig på det och sen så... nu skrattar jag ju åt det, det är kul, han var rätt så uppfinningsrik, han tjänade ju fyrahundrafemtio kronor på varje butik han gick in här.

Hans kommentar om att "Nu så skrattar jag ju åt det" visar tydligt att hans reaktion vid tillfället då han blev bedragen var en helt annan. Upplevelsen av att bli bedragen fick jag själv uppleva under en av de första dagarna vid bensinstation A.

Det kommer in en kund, en kort kvinna med mörkt hår med indiskt utseende. Jag stod vid kassan till vänster medan en kvinnlig anställd stod vid kassan bredvid. Kunden stod vid hyllorna och kom fram till min kassa samtidigt som den kvinnliga anställda var upptagen med en annan kund vid den andra kassan. Hon lade upp en vara som kostar 16 kronor och en rikskupong på 50 kronor. Jag tog emot rikskupongen och kvinnan fick sin växel. Sedan går hon snabbt ut ur butiken. När det kvinnliga kassabiträdet är färdig med sin kund, kommer hon till min kassa och trycker på en knapp så den öppnas. Hon lyfter upp rikskupongen och tittar på den och säger "Åååå jag visste väl det, den är från 2006". Jag frågar henne vad hon menar och hon förklarar att den senast kan lösas in i september 2007. Hon visar det finstilt på kupongen. Jag tittar på den och inser långsamt att jag blivit lurad. Jag suckar ljudligt och utropar något. Den kvinnliga anställda säger först att "Nej det kunde ju inte du veta" ropar till en annan anställd som nu kommit in i butiken att "Nu har hon varit här igen!" Han kommer fram till oss och tittar undrande och hon förklarar att "Den där zigenerskan har varit här med en gammal rikskupong". Sedan lägger hon till att "Nästa gång ska jag ta henne".

Omedelbart efter denna händelse står vi och pratar om den: Att hon besökt butiken tidigare; att hon få försökt köpa varor med gamla rikskuponger; att hon förmodligen bor i närheten; och så vidare. Nu upplever jag flera känslor: För det första känner jag att jag anade det hela, att det var något som var "skumt" med hennes beteende. För det andra känner jag mig lurad: Jag upplevde att jag hade kontroll över situationen och blev förd bakom ljuset. Hon var smartare än jag. För det tredje upplever jag viss beundran inför denna uppfinningsrikedom och kyla med vilket det genomfördes. För det fjärde blir jag lätt orolig: Vem ska stå för den här kostnaden? Jag? Vad hade hänt om det varit frågan om ett större belopp? Slutligen blir jag arg över brottet, även om det var ringa.

En typ av problemsituationer uppkommer i anslutning till att de anställda beslagtar kort i situationer kunderna misstänks ägna sig åt kortbedrägerier.

Jag läser på kedjans intranät under rubriken "våld". Där står att en situation som kan leda till våld är när kunderna uppvisar kort som är spärrade och till och

med ”stöldanmälda”. Chefen, som sitter bredvid mig, berättar att det inte är så vanligt längre att det kommer upp en sådan sak på displayen. Det står istället att ”behåll kortet” när det är något ”fuffens” med kortet, till exempel att det är spärrat. Han säger vidare att ”då får vi inte lämna tillbaka det” och att det då kan inträffa att ”kunder blir hotfulla och sådär”.

6.12 Smitningar, snatterier och stölder

De anställdas upplevelser av bedrägerier och andra situationer där de blir lurade skiljer sig ofta från deras upplevelser av smitningar, stölder och snatterier, vilket sammanhänger med att de sistnämnda typerna av brott ofta upptäcks i efterhand. De anställda kan bli indignerade, men har inte direkt upplevt de situationer där brotten genomfördes och har därför inte heller blivit direkt lurade. Dessa brott förekommer sällan i de anställdas berättelser och tycks betraktas som en naturlig del av arbetet.

IP Alltså det händer alla möjliga situationer. Om det kommer in... Ja det kan komma in såna som vill försöka förse sig utan att betala, det är ju också jobbigt för personalen och... och ta dom konflikterna va, så det finns många situationer... dom som tankar och sticker, det händer ju det också.

V Men... är det inte så att det filmas?

IP Jo det filmas, men ibland så byter dom sina nummerskyltar och då kan vi inte få tag i dom (skratt).

V Jajajaja.

IP Ja så det finns olika scenarior.

V Men hur ofta händer såna här... incidenter?

IP Ja det händer varje vecka.

V Jag menar med stölder och bedrägerier.

IP Mm. Det händer nog varje vecka.

Istället handlade merparten av berättelserna om snatterier och stölder där anställda hade en mer aktiv roll, till exempel att de hade iakttagit skeendet, hade blivit lurade, hade ertappat tjuven, tagit fast tjuven, etcetera. En av cheferna berättar leende om de där hade ertappat ganska många snattare vid den bensinstation där ha hade arbetat tidigare.

IP Det var så roligt när man tog in dom, alltså roligt och roligt det var rätt hemskt alltså... men alltid när man tog, för det var ju inte arton-

tjugeåringarna som stjäler. Ja det gör dom kanske men det är ju dom här små, det är väl fjortonåringar, dom som är så jävla tuffa och fräcka och sånt, och så när man tog dom... alltså fem i veckan ju, så tog man alltid in dom på kontoret eller så ringde man direkt om man visste vems påg det var så... alltid samma visa och han kom och sen fick han... huh hhhh huh... det var så voine voine för fan hu huh huuuu... och det var ju inte för att han stulit utan det var ju för att vi hade tatt han ju ahahahaha... alltid likadant... ja det var, vilken jävla tid, usch.

V det är så man tycker synd om grabben då.

IP Ja det gjorde man naturligtvis.

V Ja.

IP En riktig smäll fick han.

Dessa situationer, när ärendet blev uppklarat och fördes vidare till föräldrar eller polis, upplevdes inte lika besvärande som de där anställda inte hade kunnat stoppa dem. En av cheferna berättar om en situation där tjuven hade klarat sig:

En morgon, mitt på ljusan dag, när han kom till stationen såg han en man som stod med sin bil, strax vid sidan om macken och lastade in kartonger med spolarvätska. Han tog dem direkt från den lastpall som hade ställts utanför butiken av leverantören. När chefen kom fram till stationen såg han hur mannen, när bilen var full med spolarvätska, gick in i butiken och ställde sig i kön. Nu råkade det vara en polis, en stamkund, inne i butiken samtidigt som det hände. Chefen sade till polisen att ”Det är en stöld på gång” och förklarade situationen snabbt. När mannen betalade så gjorde han det endast för ”någon småsak” och inte för spolarvätskan. Sedan gick han ut och satte sig i bilen. Chefen gick nu ut tillsammans med polisen och påtalade att han hade en stor mängd spolarvätska i bilen som han inte betalat för. Nu sa mannen att ”Jag glömde”. När chefen säger detta ser han uttryckslöst på mig en stund. Jag själv blir förbluffad.

Chefen sa att tjuven förmodligen hade planerat hela förloppet och var mycket medveten om vad han skulle göra om situationen tog olika vändningar. En liknande händelse inträffade när Vesa gjorde deltagande observationer i den andra butiken:

Det är förmiddag och jag står i kassan. Det kommer in en motorcykelpolis i butiken. Någon av de andra ringer till chefen och han kommer till kassan. Jag frågar den kvinnliga anställde som står bredvid mig vad det handlar om. Hon säger att igår, precis innan hon skulle sluta på kvällen, så kom det in en ung man och tog en reservdunk i butiken. Sedan gick han ut till pumparna och fyllde

bilen och reservdunken med bensin. Sedan satte han sig i bilen och körde iväg. Han blev iakttagen, bilen blev filmad, och hans ansikte var väl synligt på filmen. Hon ser nollställd och trött på mig, som om det är så jävligt att hon inte ens orkar engagera sig i det hela. Jag blir helt förbluffad och säger att ”Men ville han riskera så mycket för en så liten sak!? Det kan ju inte ha kostat mer än ett par hundra kronor. Och så riskera så mycket för så litet.” Hon säger bara ”Ja” och ”Sånt händer då och då”.

Anställda berättade också om situationer där de ertappat snattare och tjuvar och där situationen hade eskalerat och blivit hotfull:

V Händer det att du blir direkt hotad liksom?

IP Mm... ee... ja alltså inte... det var ju några som kallade mig ”jävla idiot” och sånt här nu senast. När dom gick och tog godis nån natt. Gick dom och tog godis i... hur jäkla nonchalant som helst, så åt dom ur godishyllorna. Sen gick dom fram, så sa jag ”Ska ni...?”, ”Varför kollar du på oss?”, ”Nej jag kollar inte” sa jag. Men däremot sen när dom hade betalt så frågade jag ”Ska ni inte betala godiset ni tog?” ”Jag har inte tatt nåt godis” ”Jo det har ni. Jag har ju film och allting på er jag såg precis när ni gjorde det.”

V Ja.

IP Då sa han ”Vad kan det ha kostat, en krona eller nåt sånt?” ”Ja det spelar ingen roll om det kostar femtio öre, man betalar för det man handlar” sa jag... Ehhh... Eller för det man tar. Så är det, det är inte mina grejer här utan det är XX:s (kedjans) grejer... så då blev dom ju hur tokiga som helst och började kasta grejer, alltså kasta pengar överallt... eee... ”Tror ni vi är fattiga?” och så här. Ja ja och då tar man ju – då gäller det ju att hålla sig rätt så lugn liksom. Då är det bara att säga ”Jaja. Det är bra så. Ha det bra.” Alltså vara rätt så – jävligt klar i rösten och sen så – man får inte tveka en sekund för då känner dom ju övertaget.

6.13 Otrevligheter

Det förekom även att kunder upplevdes som direkt otrevliga. Ett exempel på en situation där Vesa tog emot en kund:

En äldre man har betalat och plockar upp sina varor från disken. Jag river av kvittot från maskinen och sträcker fram det. Han tar tag i det och släpper det sedan på disken samtidigt som han fnyser och går sedan tyst ut ur butiken. Jag upplever det som mycket otrevligt. Nu förstår jag det råd som jag tidigare fick av en av de kvinnliga anställda: Att lägga kvittot på disken. Då kan kunden välja om denne ska ta upp kvittot eller inte. En del kunder bara lämnar kvittot

där medan andra säger att ”Du kan slänga det” eller ”Du kan behålla det” eller ”Det behöver jag inte”. Nu förstår jag att jag kanske skulle ha sluppit fnysningen om jag lagt kvittot på disken.

En annan situation:

Det är kö till kassan. En kund är avklarad och nästa kommer fram. Han säger ”En röd Corner.” Anders tar fram paketet, scannar det, och lägger det framför kunden. Kunden drar sitt kort och säger samtidigt ”Kan jag få en hundring extra?” Anders säger ”Det är inga problem.” Kunden säger ”Nej det brukar ju inte vara det.”

De anställda berättade även att det förekom att kunder som var direkt nedlåtande mot dem och där de upplevde att denna nedlåtenhet gränsade mot sexism:

IP Ja alltså eller nedvärderar en ja ”Lilla flicka” sådär som, dom behöver inte säga det rakt ut, men som har en sån attityd liksom, som att ”det fixar inte du, det kan inte du” liksom.

V Ja vad är det för ärenden då liksom?

IP Ja det kan va... eller såna som en... Jag tänker speciellt på en kund där det blev liksom bara fel. Ja han fick inte ett hårdpack utan han fick mjuka istället och jag frågade om han ville ha en liten eller en stor cappuccino fast vi har bara små. Ja såna här grejer. Och han, sen dess har han totalt idiotförklarat mig. Även om det just den gången blev fel, jag kanske har haft honom i kassan fem gånger efter det och det har blivit rätt så är det fortfarande samma attityd till mig att jag kan ju ingenting.

6.14 Elakheter

En anställd berättar om hur kunder hade förstört hans exponering, det vill säga uppbyggnad av varor, och hur det rann över för honom:

IP Jag hade byggt upp en sån här exponering med tablettaskar.

V Ja.

IP Du vet jag hade vart på kurs och så skulle jag bygga upp den och så skulle jag fotografera och så skulle jag berätta hur jag hade gjort och sånt. Jättest. Alltså vi snackar femton hundra tablettaskar som jag ställt så jättest. Kom det in en sån och sparkar ner den.

V Alltså fy fasiken.

IP Det var då... då sprang jag bara rätt fram och drog jackan över huvet på han... Nej det var liksom... och det var liksom det sista i en räkka av händelser... så går han och sparkar ner den... alltså detta är inte sant...

6.15 Anklagelser om rasism

Liksom vid livsmedelsbutiken, berättade anställda vid bensinstationen att de regelbundet blev anklagade för att vara rasister:

IP: Men sen så ibland så, nån gång varannan månad så smäller man ju av va, alltså det har man fått nog ju.

V Vad är det som kan hända då till exempel?

IP Ja senast var det när jag jobbade natt. För då blev man bara så trött. Då hade jag, som sagt, då var där... kom där in... Då har man dörrarna låsta. Och så kommer det – som jag berättat innan så är det mycket invandrare och sånt som kommer på natten – och så kommer det först en svensk kille, så står han och väntar vid dörren. Släpper jag in han ju... Och sen så låses dörren igen. Och precis efter det kommer det in, och då ser ju han så dom kommer in två stycken, det kommer två stycken invandrare. Men då har jag ju vänt blicken och håller på med en kund. Så ser jag inte att dom står vid dörren. Jag såg dom inte innan heller. Så dom får ju stå där och vänta i... i tre fyra minuter, eller kanske två minuter. Men det är ju rätt så lång tid om man bara står och väntar, två tre minuter. Det blir ju rätt så lång tid. Och då blev dom ju irriterad. ... När han kommer fram till. Då står han ju... han svensken som stod ba... som var före han stod bakom dom i kön sen. Så kommer dom fram. Stora killar och så tittar dom på mig och så säger dom "Varför släpper du inte in oss?", "Vadå släpper ni er?" sa jag. "Ja du släpper inte in oss i butiken." "E... det är bara jag som, dörrarna är låsta så jag ber om ursäkt, det är jag som inte har sett er helt enkelt.", "Nej det är inte därför." Och då har jag jättelång kö. Och då liksom vill jag komma igång. "Jamen... som sagt jag kan inte svara på varför jag inte släppt in er. Det enda svar jag har är att jag inte såg er." Att "Jag ber om ursäkt om ni... fått stå därute och vänta" liksom. Alla börja ju koka i kön, för han vägrade ju att röra på sig och ta nånting. Han bara la sina varor och så tittade han på mig hela tiden... Så sa han "Ja, varför in din svenske kompis bakom mig" och då sa han "Han är inte min kompis" säger han då bakom... Eh sa jag, "Vad menar du med det?" sa jag. (Ohörbart.) "Neej, jag vet inte, jag såg han först där...". "Du fattar vad jag menar. Varför gjorde du det?" (med utländsk brytning). Så stod han där. Han ville bara bråka. Det kvittar vad jag sa. Till slut så blev jag så jävla arg så jag stod bara

Så kommer dom fram. Stora killar och så tittar dom på mig och så säger dom "Varför släpper du inte in oss?"

och började skrika – eller skrika... Jag höjde rösten till han och så sa jag ”Står du och kallar mig rasist i mitt arbete så kommer jag att mista all professionalitet här” sa jag ”så kommer jag...” Ja det är, alltså, så man får ju inte heller så mycket re... alltså man får ju...

V Kallade han dig rasist alltså?

IP Nej. Det gjorde han inte. Han kallade mig inte, men så indirekt menade han på att jag var rasist för att dom var utlänningar.

6.16 Hot

Hot från kunder kunde vara resultatet av en lång rad olika typer av situationer. Dock fanns det få berättelser om hot. En av de anställda berättade om hur han hade blivit hotad av ungdomar vid den bensinstation där han tidigare arbetade:

IP Nej dom stissade till mig nästan varje kväll att ”Du din jävel när du slutar” och sånt... alltså fy fan vilka, aj fan jag fattar inte hur man kunde.

V A ja jag hade inte fixat det.

IP Ä ä ä ärligt alltså man blir så avtrubbat alltså, till slut, jag blev, va till och med i slagsmål med dom inne i butiken och sånt... alltså det var fruktansvärt alltså... idag hade det vart, idag hade det ju vart, hade vi haft vakter och sånt va.

V Ja.

IP Du vet du stod själv. Jag stod själv från sex på kvällen till tolv på natten. Dom kör in hyrbilar och sånt. Jag vet ofta dom kom och lämna. Dom stod bara och vänta på att jag skulle gå ut. Så sprang dom in och tog allting. Jag fick säga till kunder och sånt ”Kan ni vakta butiken” hu huhh... ja det var helt sjukt... hur man kunde ha det alltså.

En annan anställd, med flerårig erfarenhet av arbete vid bensinstation, berättade om en händelse där hon upplevt sig hotad:

V Har det hänt att du har liksom känt att du har känt dig hotad eller att nån har vart våldsam mot dej?

IP Ja, det har hänt en gång.

V Vad hände då?

IP Då var det två stycken, ett par då och om dom nu var påverkade, om dom var drogade eller... ja och dom kom in i butiken och sa då att , jag kommer inte ihåg vad det var dom skulle ha, men dom var väldigt aggressiva i alla fall, så vi ringde polisen och polisen tog dom utanför macken. Och det var väl OK, om man säger så. Men dan efter så kom dom igen och rusade in i affären och skrek en massa könsord och då var det ju till viss del samma personal som jobbade som det var igår, eller dan innan, det var bara jag och en tjej till så det var ingen kille där eller det var ingen liksom som man kände, visst kunderna dom stöttar alltid dig oftast så är det, vi har ju alltid folk här så det känns inte osäkert, men det var väldigt, det var inte alls roligt så att vi ringde polisen igen. Så kom dom och hämtade dom.

7 Elektronikbutiken

Arbetet vid elektronikbutiken har både likheter och olikheter med det arbete som utförs vid livsmedelsbutiken och bensinstationerna. Det består till viss del av att ställa ut varor i hyllor, bygga om hyllor och utforma exponeringar och så vidare. Kunderna tar visa av varorna själva ur butikens hyllor och betalar vid kassan. Andra hämtas av anställda från lagret eller beställs för senare avhämtning. En stor del av arbetet består av direkt social interaktion med kunder i butiken. De anställda svarar på kundernas frågor, kartlägger deras behov, informerar om olika varor, förhandlar om priser, och så vidare. En del av arbetet utförs vid datorterminaler, till exempel då anställda hämtar information om varor och sammanställer de kvitton som kunderna sedan tar med sig till kassan. Arbetet genomförs i ett något långsammare tempo än vid de andra butikerna.

7.1 Kundens beteende i kön

Kösystemet vid elektronikbutiken skiljde sig från de andra butikerna. Istället för att stå i en fysisk kö sökte kunden upp en försäljare eller ställde sig vid någon av terminalerna för att vänta på sin tur. Om försäljaren var upptagen etablerades kundens position i kön genom att kunden noterade och blev noterad av försäljaren och de andra i kön. Detta system kunde medföra besvär om den anställde glömde bort en kund till förmån för en annan. Detta system kunde även medföra besvär om en kund hade ett långt ärende medan efterföljande kund hade ett kortare, till exempel en fråga om ett pris eller en egenskap hos en produkt. De anställda upplevde att kunder i allmänhet var otåliga.

IP Så folk har en helt annan syn på att stå och vänta här hos oss än att stå och vänta på posten eller på banken eller nåt sånt. För då står dom gladeligen och väntar en timme. I delikatessen eller i kön eller vad som helst. Då är det liksom aldrig några problem. Men vissa som kommer till oss då kanske får ställa sig tio minuter så är det ju oooooo... Då är det vissa som skriker och gnäller och "Är det ingen som kan hjälpa oss" och så. Men – men så hade dom aldrig gjort i en mataffär.

7.2 Bedrägerier och stölder

Arbetet vid elektronikbutiken innebar, liksom vid de andra butikerna, att anställda ofta upplevde ett behov av att vara beredda på att respondera på kundernas initiativ till fokuserad social interaktion. Men vid en jämförelse med de andra butikerna fanns ändå långa stunder utan kunder i butiken, särskilt under dagtid. Då hade de anställda möjlighet att minska sin vaksamhet och koppla av.

Arbetet vid elektronikbutiken innebar även att de anställda behövde vara vaksamma på om kunderna var hederliga. Företaget vidtagit olika tekniska åtgärder för att minska

riskan för stölder och bedrägerier. De hade övervakningskameror och chefen kunde, på sitt kontor, se allt som hände i butiken. Vid ingången fanns en spärr som innebar att kunder som skulle ut ur butiken dirigerades genom kassan. Många varor var larmade och många fanns endast som demonstrationsexemplar som var inlåsta i skåp av glas eller var kedjade vid hyllorna.

Den förhöjda vaksamheten innebar bland annat att anställda krävde legitimation av kunderna då det blev fel på kortläsaren eller då kortet inte fungerade. Det kunde skapa irritation:

V Men sen i det dagliga arbetet då så, finns det liksom saker som kan uppstå, småirritationer, alltså som inte direkt är några hot eller elakheter eller nånting sånt. Finns det nånting i jobbet som ger lite gnissel. Köer till exempel?

IP Absolut? Ja absolut. För långa köer. Fel vid, vi kan bland annat sätta bland annat kassafel. Alltså, sånt blir kunder blir irriterade av.

V Kassafel?

IP Ja att kassan skulle sluta fungera så man får skriva manuella kvitton och sånt istället, och det är ju problem för alla kunder, kunder som inte har giltig legitimation och man skickar iväg dom för att hämta legitimation. Där är det såna som kan bli jätteirriterade för kunden vet själv att dom inte har giltig legitimation, men dom tycker: ”Vi ska bara handla denna!” Men *bara* den grejen för 500 kronor och bara den grejen för 500 kronor alltså det är för deras säkerhet vi erbjuder att vi vill ha giltig legitimation.

Men dessa regler följdes inte till punkt och pricka eftersom ett alltför nitiskt kontrollerande bedömdes motverka butikens intresse av att ha goda relationer till kunderna:

En pakistansk man kommer fram till kassan, i sällskap med två andra män, och de köper ett paket batterier. Erik pratar med honom på god engelska. Mannen betalar med kort men har ingen legitimation. Erik förklarar för honom att han måste ha legitimation med sig men säger att det är ok den här gången. När mannen gått säger Erik att ”Om det varit en dansk så hade han fått gå ut och hämta ut pengar därute, för de ska veta” och tillägger ”Men det här kan ha varit en student och det är inte så lätt för dem att veta” och ”Det var ju ett så litet belopp, bara 28 kronor”. Sedan är han tyst en kort stund och säger att ”Det är också lätt att ryktet går om man bråkar om en så liten grej, att de därute på XX (namnet på butiken)...”

När anställda hade iakttagit kunder som uppträdde på ett misstänkt sätt var den främsta preventiva åtgärden, liksom vid bensinstationerna, att visa kunden att denne/a hade blivit iakttagen:

V Men vad gör ni i dom situationerna när ni upptäcker att nån är i affären på väg att sno nåt?

IP Ee... Man ska ju inte utsätta sig själv för fara. Men är det så att dom ee... inte har visat nåt mer utan att vi bara ser då gäller det ju att visa att jag har sett dig bara, att man att man bara får dom att släppa och gå därifrån... det är det bästa... för då har dom ju inte gått iväg med nånting och det blir oftast inte någon hotfull situation utan man går fram och frågar ”Kan jag hjälpa dig med nånting” och så... eller bara springer runt och rättar till saker runt omkring och... då brukar dom också lämna att ”okej hon ser mig” och så, att man försöker välja det alternativet först. För det är ju minst risk både för personal och att bli av med nånting, e... annars så har vi ju larm och så man kan trycka på. Där är ju en väktare som går i centrat, eller så har vi ju också knapp till att ringa, larma polisen vid överfall.

Även vid elektronikbutiken tycks de anställda uppleva en stor skillnad mellan å ena sidan snatterier och stölder, där brottet sker utan att anställda är närvarande, och å andra sidan situationer där anställda är närvarande. Vid de förstnämnda typerna av brott blir anställda själva inte föremål för brotten medan så är fallet då de blir lurade. Följaktligen, berättelserna om brotten handlar ofta om bedrägerier och andra situationer där anställda varit närvarande och konsekvensen blivit att de känner sig arga, ledsna och förödmjukade.

V Hur stort är omfånget, händer det en gång i veckan eller (det vill säga stölder)?

IP Ja sista månaden har vi nog haft, eller dom sista två månaderna så har vi nog haft en... fyra fem, men innan dess så var det längesen.

V Fyra fem.

IP Tillslag alltså eller.

V Som man har stulit saker.

IP Ja som vi har sett.

V Alltså har ni sett personerna som har stulit alltså.

IP Ja.

V Haa, inte bara så att det försvunnit saker.

IP Nej nej, det kan ta längre tid att upptäcka det, utan det är som vi har upptäckt dom i butiken.

V Ja.

IP Ja upptäckt eller sett dom flytta grejer och... för två månader sedan då var det tre killar som sprang med var sin sån kartong PS3:a, sprang bara rätt ut genom grinden (skrattande) och sprang så snabbt så ytterdörrarna hann inte öppna sig så dom sprang in i dörren alla tre, (skratt) men sen öppnade det ju sig och så sprang dom ju iväg.

Detta citat illustrerar att även om stölder förekom och, naturligtvis, upplevdes som ett problem för den egna organisationen, så upplevdes de inte som personligen besvärande.

7.3 Klagomål på varor och priser

Den ekonomiska transaktionen kunde medföra en rad typer av besvärliga situationer. Det förekom, liksom vid de andra butikerna, att kunder till exempel klagade på varor och priser.

Janne, en säljare, kommer till kassan med två äldre kunder i släptåg. De har återlämnat en TV, som de köpt på presentkort, och ska nu ha en annan modell som är något dyrare. Kalle, som står vid kassan, slår in deras köp i kassan och säger glatt ”Då blev det billigt idag, bara 300 kronor!” Kvinnan replikerar snabbt och torrt att ”Nej, men då ska man betala 3–400 till någon som monterar den också”. Kalle säger inget mer. När kunderna gått säger Kalle att ”Det där var typiska XX (namn på staden)-kunder”. Jag frågar ”Hurså?” Kalle säger att ”De är mer krävande liksom. De är så allvarliga, tar sig själv på så stort allvar.” Nu kommer Janne och säger att ”Ja de är annorlunda än de som kommer från YY (närliggande småstad) och ZZ (ännu mindre närliggande småstad) och AA (större by). Där är de mer sådär avslappnade”. Men han mulnar litet och säger ”Men å andra sidan kan de vara litet vulgära också och (med överdriven skånsk dialekt) aoo doo ska jau hau en Tevee te frugan därhimma...”

7.4 Reklamationer

Liksom vid de andra butikerna förekom det reklamationer vid elektronikbutiken. Reklamationerna sågs som en situation som regelbundet förorsakade besvärliga situationer:

IP Den svåraste situationen är ju reklamationen. Och kunna ta en arg kund och men man måste samtidigt vara självsäker men du måste var ödmjuk så att du har möjlighet att lyssna på kunden så man inte bara står och skriker tillbaka till kunden.

Anställda sade att det var vanligt att kunder, som kom med varor vilka de ville reklamera, ofta hade ”laddat” redan innan de kom till butiken och att det fanns litet de själva kunde göra för att påverka kundens urladdning:

V Men kan det liksom, kan det finnas kunder som är jobbiga på något vis för dej som säljare?

IP Ja. Det är väl mycket runt servicerutiner och sånt.

V Ok.

IP ...där kunder... Man vet att kunderna ofta inte är så glada när dom kommer in kanske, för servicen har vart försenad och det har vart nånting som har hänt eller har varit komplikationer med deras grejor. Dom kanske inte har hittat nåt fel på produkten. Då kan det uppstå alltså, då har man ju direkt en arg kund som kommer in och den kunden är inte alltid så lätt att vinna över och det är alltid säljaren där som får på... För även om dom inte har haft med det att göra så är det ändå dom som har sålt produkten och det är för dåligt gjort och dom är liksom... det där får man ju höra hela tiden. Det är nog det jobbigaste mötet, alltså bemötandet man kan få. Det är just det, dom är helirriterade när dom kommer in och dom bryr sig inte om vem som står där, för den som står där ska ha sig en avhyvling i alla fall.

Kundens irritation förvärrades ytterligare av att de ibland saknade kvitto på produkten som de ville reklamera.

IP Häromveckan jag fick ett ärende. En, en man med en tonårspojke och han kom in och skrek om hans Ipod och den... det var andra gången nu och det var sak samma och den tände inte sig och... skrek och "Det var för dåligt" och ee... nu ville dom ha en ny och... han hade inte haft den alls länge och han var så skötsam den här pojken och hade verkligen tagit hand om det här och... så här och... stod och skrek och jag bara lugnt liksom lyssnade och det man kan göra det är ju inte att prata i mun direkt för att dom måste få tömma sig själv först, för att börjar man prata dom kommer aldrig att sluta för dom kommer bara tå och prata i mun på varandra... för då gäller det att bara lyssna.

V Ja.

IP Man får lyssna och man visar att "Jaja, jag hör dig" och "Jag hör vad du säger" och liksom till slut så har dom inte mer och säga för då har dom fått ur sig allting... ee... så tog jag apparaten och så tryckte jag på två knappar och så fick jag igång den... och då blev han ju helt paff, för så frågade jag först "Har ni provat att återställa den?" och så, och "Ja men det fungerar inte" och "Jag har läst bruksanvisningen", "Nej men den fungerar inte och det var likadant med den andre den fick vi byta". Ja, så gjorde vi så och då tändes den ju och då tappade han ju hakan då tittade på sin son och då gick luften ur honom. Nej för det första han hade inget kvitto med sig.

V Nej.

IP Det var det, ja där blev jag också väldigt arg för att jag menar ”För den första gången behövde jag inget kvitto, det finns ju där ju” (knack på skärmen två gånger demonstrativt). ”Det kan ni leta upp”. Ja, sa jag, men ibland kan det ta tid, sa jag. ”Jaa men det gick jättebra sist han hittade sist då han letade så.” Ja, men på, folk tror att vi har allting till alla kunder. Det är också en sån självklarhet att vi har kvitto till alla och det är bara komma hit här nu med en produkt... så jag ville ju ändå förklara för den här mannen att ett kvitto, det är inte min skyldighet att behålla ditt kvitto... Vi har inga skyldigheter över huvud taget utan det är ju din... Det ligger ju på dig att du bryr dig om att ha ditt kvitto som bevis på att du har handlat den här och att du har garanti kvar på spelaren, hhh Och det tyckte han ju inte alls och det var ju jättedåligt och han hade ju handlat det på sitt Mastercard då och det kunde jag ju leta upp och...

En försvårande omständighet vid reklamationer är att anställda kan uppleva att de hamnar ”mellan” kunden och leverantören:

IP Sen är det ju reklamationerna som är jättebesvärliga ibland, om man då ska gå vidare och man får ingen hjälp från leverantörer och man står med kunden på ena sidan och leverantören där och man är liksom mitt emellan där... det är ju också ibland...

Reklamationerna kan leda till relativt långa ärenden där kunderna besöker butiken vid ett flertal tillfällen. Ofta upplever anställda att kunder har missförstått vilka regler som gäller. Från fältanteckningarna:

En manlig kund som är cirka 65 år kommer in i butiken med ett kvitto i handen för att lösa ut en dator som han köpte i butiken för 20 månader sedan. Han lämnade den till butiken för en vecka sedan därför att hårddisken gått sönder och återopade då reklameringsrätten. Sedan skickades hans dator till verkstad, som meddelade butiken att reklameringsrätten inte gäller för denna skada och att han måste betala för reparationen om han vill de ska åtgärda felet.

(Reklameringsrätten gäller tre år för elektronik, förutom på rörliga delar.)

Någon i butiken ringde kunden och gav honom meddelandet och han sade då att han vägrade betala. Nu kommer han in i butiken för att hämta sin dator och verkstaden vill ha 903 kronor för att de har undersökt den. Mannen ser uppenbart sur ut. Han säger två gånger att han kommer att anmäla det hela till Allmänna Reklameringsnämnden. Han säger att han vill att butiken skriver ett papper där de säger att de vägrar reparera den. Janne går ut till lagret och hittar ett papper där det står att butiken inte betalar för sådana fel som inte ingår i reklameringsrätten. Han kopierar det och går ut till butiken. Kunden är mycket spänd. Det är Janne också och han säger så litet som möjligt. Han är saklig och

håller med kunden varje gång han säger att han ska anmäla butiken till ARN. Han säger att ”Ja det är klart, man ska se till sina rättigheter” och ”Man ska göra vad man kan för att få rätt”. När mannen gått förklarar Janne att ”Det är lag på att man ska ge en garanti på prylarna som är sex månader, men här på XX (företagets namn) är garantin 12 månader”. Sedan säger han att ”Reklamationsrätten gäller i tre år. Men den gäller inte rörliga delar. Sedan så är det upp till kunden att bevisa att det är fel på apparaten och att det inte är felhantering som medfört det hela. Det är många kunder som blandar ihop garanti med reklamationsrätt.”

I detta fall var situationen spänd men samlad. Men det förekommer att reklamationsärenden leder till öppna konflikter:

IP Är det ett reklamationsärende så kan det ju ibland vara att dom har haft den inlämnad mer än en gång och att nu ska dom ha ny och... och dom har väntat alldeles för länge... och dom accepterar inte det här och dom ska ha ersättning och dom ska ha det nu... och sen så kan ju... det konstiga är att när... Man blir ju oftast kallad ibland ”rasist” och att man säger behandlar dom och ”bara för att jag är det” och ”bara för att jag är det”. Men det är ju aldrig, kommer ju aldrig från oss eller kommer aldrig från en svensk utan tyvärr är det oftast andra som då säger det. Då undrar man liksom så ”Jaha, jag har inte behandlat dig annorlunda så varför säger du på det viset?”

I det följande diskuteras ovanstående iakttagelser ur tre perspektiv. För det första fokuseras frågan om vilka sociala normer som kundernas beteende bryter emot och som ger upphov till de anställdas upplevelser av deras beteenden som besvärliga. Med andra ord avslöjar de anställdas reaktioner vilka normativa förväntningar de har på väl fungerande möten med kunder. För det andra diskuteras hur arbetsorganisation sammanhänger med förekomsten av besvärliga kundbeteenden. Naturligtvis kan det finnas olika anledningar till att kunder beter sig besvärligt, men här fokuseras hur arbetsorganisation sammanhänger med deras förekomst. Dessa resultat från vår undersökning kan fungera som utgångspunkt för fortsatta diskussioner om eventuella åtgärder som kan vidtas av företagen själva. För det tredje ges några avslutande sociologiska reflektioner.

8.1 Vilka normer bryter kundernas beteenden mot?

Vilka är de normer som kunderna bryter emot? De anställdas upplevelser av vissa beteenden som besvärliga avslöjar indirekt deras förväntningar på hur kunder bör bete sig.

8.1.1 Kunder bryter mot normer om vardaglig social interaktion

De anställdas upplevelser av att kunder uppvisar besvärliga beteenden är ofta resultat av att kunderna bryter mot grundläggande normer för social interaktion: Ovan visades att det fanns kunder som *nonchalerade* anställda, till exempel sådana som varken såg eller hälsade på de anställda och de som inte svarade när de anställda tackade eller de som nonchalerade deras skämt. Det fanns också kunder som var aktivt *otrevliga*, till exempel kunder som ”beordrade” anställda snarare än att fråga eller be dem om något. Det förekom också att kunder *övervakade arbetet*, till exempel stirrade på varorna och priserna som slogs in och kontrollerade kvitton i detalj. Det förekom också att kunder var direkt *otacksamma och nedlåtande*, till exempel kunder som implicit eller explicit uttryckte att anställda var obegåvade och därför inte klarade sina arbetsuppgifter och de som uttryckligen kallade de anställda för ”korkade” eller ”inkompetenta”. Det fanns även kunder som *tillskrev anställda olika negativa personliga egenskaper*, till exempel sådana som anklagade dem för att vara sexistiska eller rasistiska eller ifrågasatte deras hederlighet. Det fanns också kunder som använde *opassande språkliga uttryck*. Även om det var sällsynt så fanns det också kunder som *hotade eller utsatte personal för fysiskt våld*. I samtliga dessa situationer har kunderna brutit mot grundläggande normer för social interaktion mellan vuxna människor i vardagliga sammanhang och de anställdas upplevelser av att de är besvärliga är resultat av dessa normbrott.

8.1.2 Kunder bryter mot normer om beteende i butiker

Det förekom även att kunder bröt mot normer som, mer specifikt, gäller vid social interaktion mellan personal och kunder i butiker: Ovan visades att det fanns kunder som

ineffektiviserade arbetet, till exempel de som byggde varuberg, ställde streckkoderna åt fel håll, lade rabattkuponger på bandet, lade varor med prislappar i plastpåsar som klistrade igen dem eller var långsamma med att ta bort varorna från bandet efter betalning. Det fanns också kunder som *bröt mot normer om hur man bör bete sig i köer*, till exempel kunder som trängde sig före i köer, lämnade kön för att hämta extra varor

Det fanns kunder som ineffektiviserade arbetet, till exempel de som byggde varuberg eller ställde streckkoderna åt fel håll.

eller avbröt arbetet med andra kunder. Det fanns också kunder som *skadade butiken* och dess inredning genom att klottra, smutsa ner, ta sönder saker, välla ner varor, och så vidare. Det fanns även kunder som *stal*. Vidare fanns det kunder som var *oärliga*, till exempel de som

använde ogiltiga rabattkuponger, för gamla rikskuponger, falska legitimationer eller stulna och skimmade kort. Det fanns även kunder som inte rapporterade att hyrbilar var skadade och det fanns kunder som hävdade att deras bilar blivit skadade av biltvätten. Det fanns också kunder som smet efter tankning vid bensinstationerna. Deras förekomst innebar att de anställda fick ha en förhöjd vaksamhet och en allmän *misstänksamhet* gentemot kunder. Deras förekomst kunde även innebära att anställda upplevde sig *lurade* av dem. I dessa situationer har kunderna brutit mot normer för möten mellan kunder och butik, det vill säga normer som gäller för mötet mellan kunden och butiken som organisation.

8.1.3 Bristande tillit till de anställdas kompetens och hederlighet

Det förekom även att kunderna *ifrågasatte de anställdas hederlighet och kompetens* om de varor de sålde. Det fanns kunder som inte accepterade den information de fick, till exempel den kund i livsmedelsbutiken som blev upplyst om att potatisen förvarades korrekt eller kunder vid fiskdisken som inte litade på anställdas förklaringar om att fisken var ekologiskt fångad eller kunder i elektronikbutiken vilka inte litade på de anställdas information om vilka regler som gällde vid reklamationer. I dessa situationer upplever de anställda att *kunderna ifrågasätter* butikens och deras personliga hederlighet liksom deras personliga kompetens om de varor som de säljer.

8.1.4 Okunnighet hos kunden

Ibland upplevde anställda att kunder var okunniga om varor och tjänster och de villkor och omständigheter som gäller för försäljning av dem. Denna okunnighet kunde både beskrivas som en bakomliggande anledning till att kunder bröt mot beteendenormer, men även som ett normbrott i sig. Kundernas okunnighet yttrade sig ibland som *bristande kunskaper om produkter och tjänster och deras egenskaper*, till exempel när kunder vid fiskdisken inte visste hur länge fisken kan lagras eller när kunder som tvättade sina bilar hävdade att vissa lackskador hade orsakats av biltvätten. Kundernas okunnighet yttrade sig också som *bristande kunskaper om regler som gäller för varor och tjänster som levereras*, till exempel när kunder vid förbutiken blev arga för att personal bad dem uppvisa legitimation då de hämtade postpaket eller när kunder vid bensinstationerna blev arga för att de anställda bad om deposition för bilhyran. Det förekom också att kunder hade *felaktiga föreställningar om tjänstens innehåll*, till exempel kunder vid

bensinstationerna som förväntade sig att anställda skulle ha möjlighet att hjälpa dem med diverse problem med deras bilar. Det fanns även kunder som *saknade förståelse för de butiksanställdas arbetsvillkor* och att de kan vara orsak till olika problem som de möter. Ett exempel var kunder som blev irriterade på anställda för att köerna var långa, trots att det sammanhänger med låg bemanning. Det kunde även vara frågan om att kunder inte förstod att *andra anställda hade orsakat problem*. Ett exempel var när anställda vid bensinstationen inte kontrollerat om en inlämnad hyrbil var fri från skador, vilket ledde till att de som hyrde ut bilen fick ta emot reaktionen från nästa kund som upptäckte en oregistrerad skada. Det kunde även vara *andra kunder* som hade orsakat problem, till exempel kunder som hade smutsat ner toaletterna vid bensinstationerna. De anställda upplevde inte nödvändigtvis kundernas kritik och irritation som obefogad i sig. Snarare bestod det bevärliga i att kunderna var okunniga om orsakerna och därför var besvärliga mot de anställda.

8.1.5 Negativa känslouttryck

Anställda beskrev även att kunder *uttryckte negativa känslor emot dem* (surhet, ilska, etcetera). Dessa känslor kunde, liksom okunnighet, fungera som förklaringar till kundernas normbrott men blev även beskrivna som normbrott i sig. Som exempel beskrevs kunder som ängsliga, sura, stressade, egocentriska och gnälliga, vilket fungerade som förklaringar till att de hade exploderat – och då använt könsord, rasistiska tillmälen, och så vidare. I vissa fall beskrevs kunder också som att de ”är sådana”, det vill säga att de negativa egenskaperna hos dem i det närmaste var personlighetsdrag.

8.2 Arbetsorganisation och besvärliga kundbeteenden

Naturligtvis finns det olika förhållanden som medför att kunder beter sig på sätt som upplevs som besvärligt. I det följande diskuteras ett av dem, nämligen arbetets organisation.

Vissa typer av besvärliga kundbeteenden uppstår till följd av att *teknisk utrustning* inte fungerar som förväntat. Vid livsmedelsbutiken orsakade rullbandets funktionssätt krångel, till exempel att rabattkuponger och tidningar fastnade, och vid livsmedelsbutikens kassor förekom regelbundet att anställda fick ta emot kundernas reaktioner när tobaksautomaten eller tomglasautomaten inte fungerade. Vid samtliga butiker förekom det att kontakten mellan kortläsaren och banken bröts eller var långsam, vilket förorsakade irritation och ilska.

En del besvärliga kundrelationer uppkom till följd av *låg bemanning*. Vid livsmedelsbutiken fanns relativt få anställda på golvet vid vissa tidpunkter, vilket innebar att kunder sökte upp kassans personal för att ställa frågor och ventiler sin kritik. Vid bensinstationerna upplevde anställda att de inte hann kontrollera om återlämnade hyrbilar var fria från skador, vilket innebar att efterföljande kunder blev irriterade då de upptäckte oregistrerade skador. Vid bensinstationerna förekom också att anställda inte hade tid att hjälpa kunder med deras bilar därför att de var tvungna att prioritera annat arbete.

Vissa besvärliga kundrelationer var en följd av *specialisering*. Vid livsmedelsbutikens kassa bestod arbetet i huvudsak av att scanna och ta betalt för varor. Samtidigt var antalet öppna kassor optimerade så att det fanns ett ständigt flöde av kunder genom kassorna, vilket betydde att de anställda ständigt var iakttagna av kunder. Det innebar att de behövde vara samspelsmässigt vaksamma under en mycket stor del av sin arbetstid och hade få möjligheter till spontana korta pauser.

Vissa typer av besvärliga situationer var en följd av *för låg grad av specialisering*. Vid bensinstationerna hade man ofta endast en kassa öppen och den tog både emot korta ärenden (tankning, inköp av tobak, etcetera) och långa ärenden (uthyrning av bilar). Vissa kunder blev irriterade när de fick köa länge, till exempel då långa ärenden sköttes av de anställda. Det förekom även att anställda glömde utföra vissa saker därför att de hade så många olika arbetsuppgifter.

Vissa besvärliga situationer var resultat av *otydlig eller motsägelsefull information* till de anställda. Det fanns en allmän regel om att kunder, när de bytte eller reklamerade varor, skulle uppvisa kvitto. Samtidigt gjorde anställda avsteg från denna regel när de upplevde det som befogat, till exempel när kunden var känd eller verkade tillförlitlig. Det är sannolikt att kunder ibland anade eller visste att anställda hade möjlighet att göra undantag och därför utövade påtryckningar. Ett annat exempel på otydlighet var att anställda hade rätt att neka kunder att handla om de anade något ”lurt” med dennes betalningsmedel. Men å andra sidan var de då också tvungna att kunna redogöra inför chefen om varför de nekat kunden att handla. Det är därför naturligt att om de anställda upplevde minsta risk för att chefen skulle gå på kundens linje då hellre lät kunden handla.

En annan organisatorisk anledning till att besvärliga kundrelationer förekommer är *normer om att vara trevlig*. Dessa normer kan skapa förväntningar hos vissa kunder om att anställda ska uppvisa en högre nivå på servicen än de faktiskt presenterar. De kan också skapa förväntningar hos kunder om att anställda ska ta emot och inte säga emot när de är otrevliga eller besvärliga på andra sätt. Det förekommer även att chefer tar kundernas parti vid konflikter.

Ytterligare en organisatorisk anledning till besvärliga kundmöten är *bristfällig information till kunder*. Ett exempel var när kunder vid bensinstationerna upplevde att de inte hade blivit informerade om att de förväntades deponera pengar för att få hyra bil eller att det tillkom andra kostnader. Ett annat exempel var när kunderna i elektronikbutiken inte var korrekt informerade om vad en reklamation innebär.

Det finns ytterligare ett organisatoriskt förhållande som kan skapa besvärliga kundrelationer, nämligen *butikernas rekrytering av anställda*. I allmänhet är omsättningen på personal stor inom handeln och många butiker anställer ad hoc. Ny personal är ofta timanställd och många nyanställda är relativt unga och saknar ofta kunskaper om de sakområden som de arbetar med. Det medför att yrkets status är låg och att kunder ibland nedvärderar anställda som privatpersoner och inte förlitar sig på den information som anställda ger dem.

8.3 Avslutande sociologiska reflektioner

Vid möten mellan organisationsföreträdare och privatpersoner har de två parterna ofta skiljaktiga perspektiv på det de träffas för att hantera. Olika störningar är därför vanligt förekommande. Det kan sammanhånga med att privatpersonerna efterfrågar tjänster som organisationerna inte tillhandahåller, inte följer organisationsföreträdarnas instruktioner och råd eller att deras beteende bryter mot grundläggande normer för den sociala interaktionen. Därför är det nästan oundvikligt att organisationsföreträdarna upplever vissa av privatpersonernas beteenden som krångliga, besvärliga och problematiska (Emerson & Messinger 1977). Dessa störningar kan upplevas som olika allvarliga och därmed bli föremål för olika typer av åtgärder från organisationernas sida.

Åtskillnad mellan *problem*, *krångel* och *besvärligheter* är viktig då den säger något om vilka förväntningar ledningen har på mötet mellan personal och kund.

För det första kan vi se att det förekommer allvarligare *problem*, det vill säga störningar som hotar eller påverkar organisationens grundläggande funktionssätt (Emerson & Messinger 1977:127). När det uppstår problem förflyttas ofta hanteringen av dem uppåt i organisationerna. Dessa problem blir ofta föremål för åtgärder från ledningens sida med syfte att minska deras effekter och att de uppstår igen. Exempel på sådana problem i butiker är snatterier, stölder och bedrägerier. De uppmärksammas och åtgärdas av ledningen eftersom de hotar verksamheten, till exempel genom att man inför övervakningskameror eller anställer väktare.

För det andra kan vi se att det förekommer mindre allvarligt *krångel*, det vill säga irritationsmoment, frustrationer och störande krav som i den psykologiska litteraturen ofta kallas ”daily hassles” (Kanner et. al 1981). Hanteringen av dem överlämnas ofta till de som blir utsatta för dem och ledningen tenderar att inte ge dem lika stor uppmärksamhet. I butikerna kan krångel bestå av kunder som nonchalerar anställda, är otacksamma, irriterade, och så vidare. De anställda förväntas klara av att hantera dem rutinmässigt utan hjälp från ledningen och ofta uppfattas de som en del av normala arbetsvillkor. Men för vissa anställda kan de innebära en kontinuerlig psykisk påfrestning.

För det tredje förekommer det vi här benämner *besvärligheter*, vilket i den socialpsykologiska litteraturen ofta kallats ”troubles” (Emerson & Messinger 1977, Goffman 1963, Spencer & McKinney 1997). Dessa ”besvärligheter” karakteriseras av att de, till skillnad från krångel, väcker en något starkare emotionell upplevelse av olust hos den som berörs. Besvärligheter är vanligt förekommande i all social interaktion mellan människor och särskilt vanliga i vissa sammanhang, till exempel möten mellan butiksanställda och kunder. I denna rapport har vi beskrivit en rad olika typer av besvärligheter, till exempel nedlåtande och rasistiska kunder.

Denna åtskillnad mellan *problem*, *krångel* och *besvärligheter* är viktig då den säger något om vilka förväntningar ledningen har på mötet mellan personal och kund och vad som

bör åtgärdas: Det uppfattas av ledningen som legitimt att anställda blir upprörda över *problem* och ledningen tenderar också att åtgärda dem. Däremot uppfattar ledningen – och ofta också anställda – att det inte är lika legitimt att bli upprörd över *krångel*. Ledningen tenderar därför att inte åtgärda dem lika ofta. När det kommer till *besvärligheter* finns ofta en disharmoni mellan ledning och anställda. Eftersom de inte hotar verksamheten kan det finnas en tendens att betrakta dem som arbetsvillkor. Samtidigt innebär de en psykosocial belastning för de anställda.

Det är här viktigt att betänka den sociala kontext inom vilken dessa besvärligheter utspelar sig:

1. De anställda som undersöks här är ”frontpersoner” som ofta är direkt tillgängliga för kunderna. Det finns starka normer i butikerna som säger att anställda ska prioritera arbete med kunder och vara beredda att bemöta dem när de tar initiativ till social interaktion. Därför möter de anställda ett stort antal kunder och antalet möjliga situationer som kan bli besvärliga är stort. Det förekommer att andra har förorsakat kundernas beteenden, men det är dessa frontpersoner som får ta emot dem.
2. Möten mellan butiksanställda och kunder berör något som många kunder upplever som både känsligt och viktigt, nämligen deras pengar. Det betyder att det ofta finns en viss samspelsmässig vaksamhet och spänning i mötet.
3. Arbetet med kunderna består både av att ”serva”, det vill säga utföra vissa manuella grepp som att visa kunder till rätt plats, hämta varor och ta betalt, och av att göra arbetet på ett visst ”sätt”, det vill säga på ett behagligt och icke stötande sätt. Det finns

Att anställda förväntas vara både trevliga och säljande motiveras med uttryck såsom ”kunden betalar vår lön” och ”kunden har alltid rätt”.

starka normer om hur mötet med kunden ska genomföras. Anställda förväntas vara både trevliga och säljande. Dessa normer motiveras med uttryck såsom ”kunden betalar vår lön” och ”kunden har alltid rätt”. (Bishop, Cassell & Hoel 2009:20–21,

Korczynski 2004, Leppänen & Sellerberg 2010b, Taylor & Tyler 2000). Med andra ord är den anställde ofta underordnad kunden. Men samtidigt befinner sig den anställde i en organisatorisk överordning gentemot kunden (Sellerberg 1973). Denne ska ju även förhålla sig till organisationens normer om hur försäljningen ska genomföras, till exempel regler om reklamationer och krav på legitimation.

4. Många av dessa möten mellan butiksanställda och kunder är kortvariga och anonyma, vilket även får konsekvenser för vilka besvärligheter som uttrycks. Kunden kan uttrycka sina reaktioner öppnare. I mer långvariga sociala relationer kan det finnas andra omständigheter som förhindrar ett fritt utlopp (Emerson & Messinger 1977). Även de förväntningar som finns på butiksanställda om att vara trevliga och serviceinriktade bidrar till denna öppenhet då risken för sanktioner är liten.

En stor mängd analyser har gjorts av hur anställda inom serviceyrken hanterar sina egna känslor i samband med besvärligheter i kund- och klientrelationen. Detta analytiska perspektiv, som varit tämligen dominerande, har inriktats på den anställdes så kallade ”emotion management”, det vill säga den känslomässiga disciplineringen inom skilda serviceyrken. Det belyser hur anställda i serviceyrken strategiskt hanterar sina känslor för att anpassa sig till rådande servicenormer. (Se till exempel Schweingruber & Berns 2005.)

Såväl ”emotional management”-perspektivet som de studier som rör ”emotional sensitivity” kommer till sist in på frågan hur den anställdes personlighet eller karaktär präglas av servicearbetet och av hur han/hon har hanterat känslorna i dessa yrkens besvärliga situationer, det vill säga det som beskrivits som ”the service personality”.

Sammantaget berör denna rapport mycket vanliga sociala processer som sällan beskrivs av anställda, chefer eller andra. Dessa besvärligheter tillhör vanligen gruppen icke-rapporterade incidenter: man berättar inte om dem för chefer och arbetsledning. Denna tystnad kan sammanhålla med att dessa händelser – och att de vanligen utspelar sig inför andra – är förbundna med en form av skam. I en studie om bussförarens problem med passagerare behandlas bakgrunden till att de inte rapporterar eller ens talar med varandra om passagerarnas anti-sociala beteenden (Bishop, Cassel & Hoel 2009). En viktig anledning kan vara att rapportering innebär att man riskerar att andra drar slutsatsen att man inte klarar av sitt arbete. Istället för att hämta socialt stöd från andra för att hantera de besvärligheter man möter väljer man tystnad.

9

Litteratur

Abiala, K. (1999) "Customer orientation and sales situations: Variations in interactive service work" *Acta Sociologica* 42:207–222.

Abiala, K. (2000) *Säljande samspel. En sociologisk studie av privat servicearbete* (doktorsavhandling) Stockholm Studies in Sociology 9, Stockholm: Almqvist & Wiksell International.

Arluke, A. (1994) "Managing emotions in an animal shelter" I: Manning, A. & J. Serpell (red) *Animals and society: Changing perspectives*. London: Routledge.

Ashforth, B.E. & R. Humphrey (1993) "Emotional labor in service roles: The influence of identity." *Academy of Management Review* 18, 88–115.

Acker, J. (1990) "Hierarchies, jobs, bodies: A theory of gendered organizations" *Gender and Society* 4(2): 39–158.

Bishop, V., Cassell, C.M. & H. Hoel (2009) "Preserving masculinity in service work: An exploration of the underreporting of customer anti-social behaviour" *Human Relations* 62(5): 4–25.

Blumer, H. (1969). *Symbolic interaction*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Bulan, H.F., Erickson, R.J. & A.S. Wharton (1997). "Doing for others on the job: The affective requirements of service work, gender, and emotional well-being." *Social Problems*, 44, 235–56.

Boyd, C. (2002) "Customer violence and employee health and safety" *Employment and Society* 16(2): 151–169.

Emerson, R.M. & S.L. Messinger (1977) "The Micro-Politics of Trouble" *Social Problems* 25 (2): 121–134.

Essenberg, B. (2003) "Violence and stress at work in the transport sector." *Working paper no. 205*. ILO Publications. Geneva: International Labour Office.

Garot, R. (2004). "You're not a stone": Emotional sensitivity in a bureaucratic setting. *Journal of Contemporary Ethnography*, 33, 735–66.

Goffman, E. (1963) *Behavior in Public Places* New York: Free Press.

Hall, E.J. (1993) "Smiling, deferring, and flirting: Doing gender by giving 'good service'" *Work and Occupations*, 20, 452–71.

Hochschild, A.R. (1983) *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.

International Travel Workers Federation (1999) *On the road to a safe and healthy working environment*. ITF Publications.

Kanner, A.D., Coyne, J.C., Schaefer, C. & R.S. Lazarus (1980) "Comparison of Two Modes of Stress Measurement: Daily Hassles and Uplifts Versus Major Life Events" *Journal of Behavioural Medicine*, Vol. 4, No. 1, s. 1–39.

Kerfoot, D. & M. Korczynski (2005) "Gender and service: New directions for the study of 'frontline' service work (editorial)", *Gender, Work and Organization* 12(5): 387–399.

Korczynski, M. (2004) "When production and consumption meet: Cultural contradictions and the enchanting myth of customer sovereignty" *Journal of Management Studies* 41(4): 575–599.

Leidner, R. (1993). *Fast food, fast talk: Service work and the routinization of everyday life*. Berkeley: University of California Press.

Leppänen, V. & A-M. Sellerberg (2010a kommande) *Styrning av butiksarbete: En undersökning om livsmedelsbutiken, bensinstationen och elektronikbutiken*.

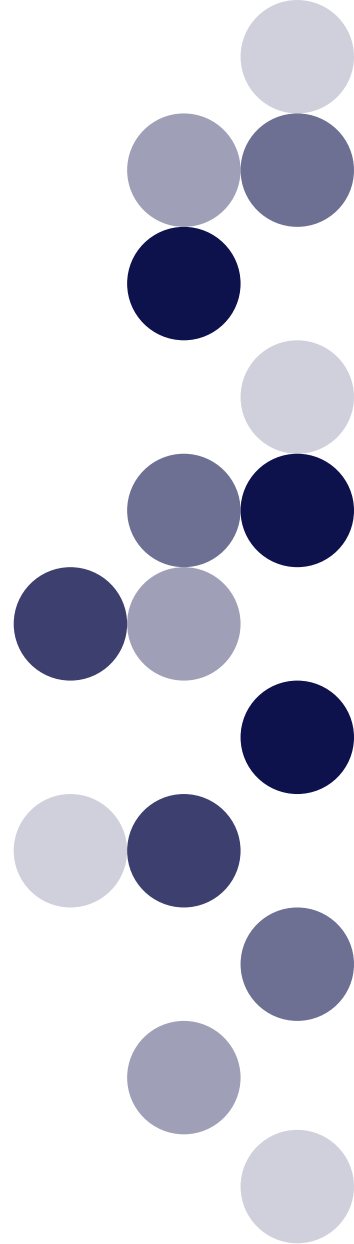
Leppänen, V. & A-M. Sellerberg (2010b) *Normer om att vara trevlig och säljande i butiksarbete: En undersökning om livsmedelsbutiken, bensinstationen och elektronikbutiken*.

Leppänen, V. (kommande) *Hantering av besvärliga kundmöten i butiksarbete*.

Nixon, D. (2006) "I just like working with my hands: Employment aspirations and the meaning of work for low-skilled unemployed men in Britain's service economy" *Journal of Education and Work* 19(2): 201–217.

Paules, G F. (1996) *Resisting the symbolism of service among waitresses*. In *Working in the service society*, edited by C. L. Macdonald and C. J. Sirianni. Philadelphia: Temple University Press.

- Schweingruber, D & N. Berns (2003) "Doing money work in a door-to-door sales organization" *Symbolic Interaction*, 26, 447–71.
- Schweingruber, D. & N. Berns (2005) "Shaping the Selves of Young Salespeople through Emotion Management" *Journal of Contemporary Ethnography* 34(6): 679–706, Dec.
- Sellerberg, A-M. (1973) *Kvinnorna på den svenska arbetsmarknaden under 1900-talet. En sociologisk analys av kvinnornas underordnade position i arbetslivet.* Doktorsavhandling, Lund: CWK Gleerup Bokförlag AB
- Spencer, J.W. & J. McKinney (1997) "We don't pay for bus tickets, but we can help you find work: The micropolitics of trouble in human service encounters." *Sociological Quarterly* 38 (1) 185–203.
- Sutton, R I & A. Rafaeli (1988) "Untangling the relationship between displayed emotions and organizational sales: The case of convenience stores" *Academy of Management Journal* 31, 461–87.
- Taylor, S. & M. Tyler (2000) "Emotional labour and sexual difference in the airline industry", *Work, Employment and Society* 14: 77–95.
- Wharton, A.S. (1993). "The affective consequences of service work" *Work and Occupations* 20, 205–32.
- Williams, C. (2003). "Sky service: The demands of emotional labour in the airline industry" *Gender, Work and Organization*, 10, 513–50.
- Weaver, A. (2005) "Interactive Service Work and Performative Metaphors: The Case of the Cruise Industry" *Tourist Studies*, Vol. 5, no. 1, pp. 5–27, Apr.



HANDELNS UTVECKLINGSRÅD

Handelns Utvecklingsråd
Regeringsgatan 60, 103 29 Stockholm
Telefon 010-471 85 46
www.hur.nu