

*Presenterat på VITS projektseminarium, 1997-08-20—21, Åtvidaberg (version 1)*

*Omarbetad april 1998 (version 2)*

*Omarbetad november 2004 (version 3)*

*Omarbetad augusti 2005 (version 4)*

# Praktikbegreppet

## En praktikgenerisk modell som grund för teoriutveckling och verksamhetsutveckling

av

Göran Goldkuhl <sup>1)2)3)</sup>

Annie Röstlinger <sup>1)2)</sup>

1) Forskningsnätverket VITS  
([www.vits.org](http://www.vits.org))

2) Institutionen för datavetenskap  
Linköpings universitet

3) Internationella Handelshögskolan i Jönköping

*Sammanfattning:* När man talar om en verksamhet eller en praktik, vad för slags företeelse avses då? Det är denna fråga som rapporten försöker besvara. Utgångspunkt tas i synen på praktik som ”någon/några som gör något för någon/några”. En sk praktikgenerisk modell presenteras som del i artikulering av praktikteori. Modellen beskriver olika typer av aktörer (roller) och handlingar samt olika typer av handlingsrelationer mellan olika aktörskategorier. Handlingsförutsättningar för en praktik utgörs av uppdrag, underlag, kunskaper, instrument, kapital, normer och omdömen. Dessa är strukturerade i två dimensioner: transaktionella vs infrastrukturella förutsättningar. I en praktik åstadkommer dess producenter resultat ämnat för praktikens klienter och andra resultander. Praktikens viktigaste resultat är dess produkter avsedda att gynna klienter. Den praktikgeneriska modellen illustreras i rapporten genom bl.a ett exempel från äldreomsorg. Modellen har använts i ett flertal tillämpningar inom många skilda områden. Modellen är ett teoretiskt bidrag i sig, men är även avsedd att utgöra stöd vid annan teoriutveckling samt vid verksamhetsutveckling. Som stöd för användning av modellen finns ett antal praktikgeneriska frågor formulerade. En dokumentationsform (verksamhetsdefinition) som stöd för praktikanalyser finns också redovisad. Den praktikgeneriska modellen kan användas som komplement till olika förändringsmetoder vid verksamhetsutveckling.

# INNEHÅLL

1	INLEDNING	1
2	PRAKTIKTEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER	4
3	DEN PRAKTIKGENERISKA MODELLEN	7
3.1	Aktörer, handlingar, relationer och handlingsobjekt i en praktik	7
3.2	Transaktionshantering i en praktik	8
3.3	Praktikgeneriska modellen - en grafisk konceptualisering av praktiker	9
3.4	Praktik och organisation	12
3.5	Praktikens förutsättningar – framställning, vidareföring och användning	14
4	PRAKTIKGENERISKA KATEGORIER	19
4.1	Uppdrag	19
4.2	Underlag	23
4.3	Kunskap och instrument	23
4.4	Normer och omdömen	27
4.5	Finansiellt kapital	29
4.6	Producenter, förmåga och sätt	29
4.7	Tid och plats	31
4.8	Erfarenheter, lärande och minnen	32
4.9	Produkter	34
4.10	Klienter	36
4.11	Missresultater	38
4.12	Andra resultat och andra resultater	39
4.13	Praktikkategoriernas funktioner	40
5	ÄLDREOMSORG SOM PRAKTIK - ETT EXEMPEL	42
5.1	Resultat och klienter	42
5.2	Handlingar och producenter	43
5.3	Underlag	44
5.4	Uppdrag	44
5.5	Kapital	46
5.6	Kunskap och förmåga	48
5.7	Instrument	49
5.8	Normer och omdöme	50
5.9	Verksamhetsdefinition	51
6	PRAKTIKBEGREPPET - NÅGRA YTTERLIGARE PRECISERINGAR	58
6.1	Handlingsrelationer och interaktion – en fokusering på uppdrag	58
6.2	Multifunktionellt handlande i praktiker	60
6.3	Handlingsrelationer och handlingsutrymme	62
7	ANVÄNDNING AV DEN PRAKTIKGENERISKA MODELLEN	64
7.1	Användning vid verksamhetsutveckling	64
7.2	Användning vid teoriutveckling	67
7.3	Några praktikgeneriska frågor	70
8	ATT AVGRÄNSA EN PRAKTIK	73
8.1	Principer för avgränsning	73
8.2	Olika typer av praktiker	73
8.3	Alternativa fokuseringar	76
9	SAMMANFATTANDE SLUTSATSER	77
	REFERENSER	78



# 1 INLEDNING

Utveckling av verksamheter kräver olika typer av kunskaper. Man behöver kunskap om den specifika verksamhet som utvecklingen avser. Man kan också behöva kunskaper om lämpliga sätt att bedriva verksamhetsutveckling på. Sådana kunskaper innebär ofta metoder för verksamhetsutveckling. För att utveckla verksamheter samt för att använda och utveckla metoder för verksamhetsutveckling behövs kunskap om vad verksamheter är för typ av företeelse, men denna kunskap tas ofta för given.

Människor som arbetar professionellt med verksamhetsutveckling (t.ex. olika konsulter) behöver kunskaper som är ”verksamhetsövergripande”. De behöver kunskaper om verksamheters utveckling och bedrivande som kan vidareföras mellan olika verksamheter och dess utveckling för att tillämpas i olika utvecklingssammanhang. Sådan kunskap inrymmer förstås kunskaper om tillvägagångssätt (metodkunskap) men också generella kunskaper om organisationers och verksamheters funktionssätt. Hur fungerar verksamheter? Vad består verksamheter av?

Kunskap om vad en verksamhet innebär (generellt sett) finns ofta med som implicita inslag i olika strategier och metoder för verksamhetsutveckling. Kunskap om vad verksamheter är finns också i olika teoribildningar avseende organisationer och dess utveckling. Verksamhetsbegreppet (eller motsvarande) är dock inte alltid explicitgjort på ett sådant sätt som gör att man kan diskutera det; t.ex. huruvida det utgör ett lämpligt ”raster” vid betraktande av olika verksamheter. Vi menar alltså att olika ansatser, strategier och metoder för verksamhetsutveckling inrymmer ett (ofta) implicit sätt att betrakta verksamheter på. Vi hävdar därför att det är viktigt vid verksamhetsutveckling att ha ett explicit verksamhetsbegrepp att utgå ifrån.

Denna rapport handlar om verksamhetsbegreppet och verksamhetsteori. Det perspektiv som vi tillämpar kallar vi för praktikteoretiskt (Goldkuhl, 1996a). Vi använder här ”praktik” som en synonym till ”verksamhet”; för diskussion om detta se *ibid.* Det väsentligaste syftet med denna rapport är att presentera och diskutera en sk *praktikgenerisk modell*, vilket är en grundläggande begreppsmodell över *vad en praktik* (eller verksamhet) *innebär*. Modellen innehåller ett antal grundläggande begrepp (kategorier) och relationer mellan dem. Avsikten är att denna modell skall kunna användas som stöd vid verksamhetsutveckling och då t.ex. som ett teoretiskt komplement till använda metoder. Det krävs då viss samstämmighet mellan metoderna och teorin (den praktikgeneriska modellen). Vi kallar vårt bidrag *praktikteori*<sup>1</sup>. Detta är en verksamhetsteori<sup>2</sup>, en teori om vad verksamheter är för slags företeelse. Praktikgeneriska modellen är en del - en högst väsentlig del - i denna praktikteori. Man kan säga att praktikteorin har strukturerats eller ”kristalliserats” i form av den praktikgeneriska modellen.

Den praktikgeneriska modellen är i sig ett teoretiskt bidrag. Den har som nämnts ovan ett tydligt pragmatiskt syfte; att användas i samband med verksamhetsutveckling. Ett annat viktigt syfte är att den bör kunna utgöra grund för och stöd vid annan teoriutveckling. Modellen är grundläggande (generisk) till sin karaktär och just därför bör den vara lämplig att utgå ifrån vid teoriutveckling avseende olika mer specifika aspekter vad avser verksamheter och dess utveckling.

---

<sup>1</sup> På engelska har vi använt ’theory of practice’, ibland förkortat ToP (Goldkuhl & Röstlinger, 1999). På senare tid har vi använt uttrycket ’workpractice theory’ (Goldkuhl & Röstlinger, 2003b; Goldkuhl, 2005a).

<sup>2</sup> ’Verksamhetsteori’ används ibland som namn på en specifik verksamhetsteori, som en svensk översättning av sk ’activity theory’ (Knutagård, 2003).

Vi som skriver denna rapport arbetar med forskning om verksamhets-/systemutveckling. Det praktikteoretiska perspektivet och den praktikgeneriska modellen har mognat fram som en följd av många års forskande kring verksamheter och dess utveckling. Den ursprungliga formuleringen av den praktikgeneriska modellen gjorde vi i samband med deltagande i ett forskningsprojekt: *Praktikgörande av forskningsbaserade kunskaper inom kommunala verksamheter*. En problematisering av praktikbegreppet/verksamhetsbegreppet blev centralt i detta forskningsprojekt. I samband med empiriska studier av hemtjänsten i Linköpings Kommun (se t.ex Röstlinger m.fl, 1997) utvecklade vi och prövade idéerna kring praktikteori. Teoriutvecklingen baserades även på erfarenheter från många andra empiriska fall samt på olika teoretiska studier. I rapporten illustrerar vi den praktikgeneriska modellen med ett exempel som hämtas från äldreomsorg.

Sedan vi skrev denna rapport första gången (1997) och därmed formulerade den praktikgeneriska modellen har den använts i många olika studier; inte bara av oss själva utan också av många kollegor. Exempel på tillämpnings- och teoriområden där praktikgeneriska modellen har använts är: Användardriven systemutveckling med kalkylprogram (Avdic, 1999), FoU-samverkan (Hedström, 2000), ”knowledge management” (Braf, 2000), elektronisk handel (Lindberg, 2000; Segerkvist, 2001), polisverksamhet (Holgersson, 2001; 2005), affärsprocesser (Lind, 2001), informationssäkerhet (Oscarson, 2001), lokala elektroniska marknadsplatser (Peterson, 2002), utveckling av systemutvecklingsverksamhet (Seigerroth, 2003; Hjalmarsson, 2004), aktionsforskning (Cronholm & Goldkuhl, 2004), systemförvaltning (Nordström, 2005), hantering av standarder vid utveckling/användning av IT-system (Forsman, 2005). Modellen har visat sig användbar för sina syften att stödja verksamhetsutveckling och teoriutveckling. Sedan vi ursprungligen skrev denna rapport har vi fortsatt att vidareutveckla modellen och i flera rapporter beskrivit olika kompletteringar, revideringar och illustrationer av modellen: Goldkuhl & Röstlinger (1999; 2000; 2002; 2003a; 2003b; 2003c); Röstlinger & Goldkuhl (1999); Goldkuhl (2001; 2005a); Goldkuhl m.fl (2002). Flertalet av dessa är skrivna på engelska. Det är därför viktigt att omarbete vår ursprungliga och mest omfattande beskrivning av praktikteori och den praktikgeneriska modellen. Därav denna nya version (2005) av rapporten. Vi har i denna rapport den mest omfattande beskrivningen av praktikgeneriska modellen. Flera av de övriga omnämnda rapporter innehåller emellertid viktiga kompletteringar och ytterligare argumentation kring modellen. I denna nya version av rapporten (2005) har vi gjort en betydelsefull omstrukturering av den praktikgeneriska modellen. Vi har strukturerat praktikförutsättningar i två grupper; transaktionella vs infrastrukturella förutsättningar. Detta gör att praktikgeneriska modellen ser annorlunda ut nu än i tidigare versioner.

Vi har i denna rapport undlåtit att göra analyser av och jämförelser med andra möjliga teorier och definitioner av verksamheter och praktiker. Detta har emellertid gjorts i några av ovan nämnda rapporter. I Goldkuhl & Röstlinger (1999; 2003b) finns jämförelser med några alternativa generella verksamhetsteorier såsom ”Activity theory” (Engeström, 1996), Soft Systems Methodology (Checkland, 1981), Action Workflow (Medina-Mora et al, 1992) och DEMO (Dietz, 1999). Så mycket kan dock sägas här att vår teori och modell avviker på flera avgörande punkter från dessa andra teorier även om vissa olika slags likheter finns. Nyckelord för oss är aktörer, roller, handlingar, handlingsobjekt och relationer. I denna rapport ger vi ingen fullständig bakgrund och argumentation till det praktikteoretiska perspektivet. Endast en kort bakgrund ges i nästa kapitel. För övrigt hänvisas till andra nämnda rapporter. Men observera som sagt, att detta är ett teoriutvecklingsprojekt på väg. Mer kommer att sägas senare!

Rapporten ska ses som en del i en pågående teoriutvecklingsprocess. Vi vill med rapporten stimulera andra forskare till att tillämpa praktikteoretiskt tänkande i samband med teoriutveckling och empiriskt arbete; t.ex i form av verksamhetsutveckling på aktionsforskningsbasis. Detta innebär att vi med denna rapport i första hand vänder oss till andra forskare; och sådana forskare som är intresserade av teoretiska perspektiv på verksamheter, praktiker<sup>1</sup> och mänskligt handlande. Vi tror dock att även den intresserade praktikern kan få nytta av rapporten.

---

<sup>1</sup> En språklig kommentar: Vi använder skrivformen praktiker som pluralform för praktik. Detta görs för att skilja från praktiker, dvs en eller flera aktörer som utövar en praktik. På svenskt skriftspråk går det ej annars att skilja mellan dessa begrepp, och det är viktigt i vår framställning att dessa begrepp ej sammanblandas. I pluralformen för praktik (dvs praktiker) lägger vi betoningen på andra stavelsen (i) för att skilja från praktiker (aktör) där den språkliga betoningen ligger på första stavelsen (a). Därav följer det införda accenttecknet över andra stavelsen i praktiker.

## 2 PRAKTIKTEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER

Praktikbegreppet implicerar ett visst perspektiv. Vi skall här ge några delar i detta perspektiv. Praktik innebär att *någon/några gör något för någon/några*. En praktik innebär ett görande; ett antal handlingar för att åstadkomma något. Det är någon eller några personer som utför dessa handlingar. Viktigt är att se att detta handlande inte är något självändamål. Det som görs är till för någon eller några. Detta är centralt när vi talar om en praktik. En praktik har alltid klienter som den skall tjäna. En skomakare lagar skor åt kunder som har trasiga skor och vill ha dem lagade. Praktiken är till för någon eller några. Den syftar till att skapa värde för dessa klienter. En praktiks klienter skall gynnas. Det är ett centralt mål för praktiken. Det är dock inte det enda målet för en praktik, men det är ett mål som man inte kan bortse från när man studerar en praktik.

En viktig utgångspunkt är praktik som en form av utövande. En praktik är inte en ”happening”, dvs något som görs vid något enstaka tillfälle och som inte har någon historisk relation till andra liknande aktiviteter. En praktik är normalt något återkommande<sup>1</sup>. En praktik är något som utövas. Detta betyder att det är likartade handlingar som utförs återkommande. Typer av handlingar upprepas, men de utförs kanske inte helt identiskt beroende på *olika* förutsättningar och *olika* resultatkrav. En praktik innebär en vanemässighet. Det handlar inte bara om personliga vanor utan ofta om kollektiva vanor; att tillvägagångssätt är etablerade i praktiken, sk institutionalisering (Berger & Luckmann, 1979). Handlingstyper återanvänds över tiden och utförs också ofta av olika personer (olika praktikutförare). Handlingstyperna blir gemensamma<sup>2</sup> för aktörerna i en praktik. De blir sättet som man utför praktiken på (ibid). För att utföra dessa handlingar behövs kunskap och förmåga. Att utöva en praktik är att utöva kunskap och kompetens. Kunskapen kommer till uttryck i praktikens handlande (Schön, 1983; Rolf, 1991; Molander, 1993). Praktikens kunskaper är starkt handlingsinriktade. Det är kunskaper om olika möjliga handlingar och hur de utförs. Det är kunskaper om olika förutsättningar för handlande och vad som räknas som goda resultat.

Praktikens kunskaper om dess görande behöver nödvändigtvis inte ha språkligt artikulerats (ibid). Giddens (1984) talar om ”praktiskt medvetande” som delvis skilt från ”diskursivt medvetande”. Det är ofta ett sk ”tyst” vetande (t.ex Rolf, 1991). Men praktiskt kunnande går att tala om. Det går att konceptuellt reflektera över vad man gör och att hitta språkliga former för detta (ibid). En del av den praktiska kompetensen är just förmåga att reflektera över vad som görs och kunna förmedla detta till andra. Det kan vara svårt, men det är inte omöjligt att på något sätt beskriva vad man gör. Men en beskrivning är inte samma sak som handlingen som beskrivs. För att en lärling skall förstå en beskrivning av vad som görs när man halvular skor, så måste det finnas en förkunskap hos denne om olika handgrepp. Denna praktiska kunskap måste i detta fall delvis vara motorisk - ”sitta i fingrarna”. Beskrivning av olika handlingar som behöver göras, förstås med utgångspunkt i denna praktiska förkompetens som beskrivningen baserar sig på. Språkligt begreppsliggörande måste anknyta till gemensamt kända handlingar, dvs till handlingsinriktade erfarenheter som delas av praktikens aktörer.

---

<sup>1</sup> Detta hindrar inte att man kan betrakta ett projekt som en praktik, som en tidsbegränsad praktik. Ett projekt är då en tillfällig praktik, men som sådan är den arrangerad, planerad och etablerad (Hjalmarsson, 2004). Ett projekt har unika drag, men ofta finns likheter med andra projekt, vilket gör att man kan tala om ett utövande av projektpraktiker.

<sup>2</sup> Inom en praktik finns ofta någon arbetsfördelning mellan aktörer, dvs alla aktörer utför inte alla handlingstyper inom praktiken. Med *gemensamma* avses här att kunskap om dessa handlingstyper delas av de aktörer inom praktiken som behöver denna kunskap för att utföra sina handlingar.

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

En praktik är intentionell till sin karaktär. Människor har olika mål och avsikter som styr vad som görs. Olika normer och värden avgör vad som är goda resultat från en praktik. Det finns alltid människor som initierar en praktiks utförande. En praktik baseras på uppdrag från några människor.

Vi definierar en verksamhet/praktik på följande sätt:

*En verksamhet/praktik innebär att några aktörer gör något för några aktörer och ibland något gentemot några aktörer; och där detta görande (handlande):  
initieras genom uppdrag från några aktörer samt  
utförs vid någon tid, på någon plats och på något sätt samt  
baseras på materiella, immateriella och finansiella förutsättningar och en  
verksamhetsförmåga som är etablerad och som successivt kan förändras.*

Vi gör här några få ytterligare kommentarer innan vi går in på den praktikgeneriska modellen. Praktikbegreppet är ett försök att skapa ett helhetsbegrepp. Detta helhetsbegrepp får för den skull inte verka förtingligande (reifierande) av människor och deras handlande. Praktik måste vara ett begrepp som tillåter oss att växla mellan olika abstraktionsnivåer; mellan helhet och delar enligt den sk hermeneutiska cirkeln. Detta innebär då att praktikbegreppet bör vara tydligt relaterat till olika ”delbegrepp”; dvs olika typer av företeelser som kan sägas ingå i en praktik. Vi har redan talat om aktörer, handlingar, kunskaper och kompetenser. Det finns andra viktiga begrepp och några sådana skall omnämnas här innan vi går vidare.

Som sades ovan syftar en praktik till att producera resultat. Det kan t.ex vara lagade skor i en skomakarpraktik. Men det kan också vara ett juridiskt råd i en advokatpraktik. Vissa resultat är i form av fysiska föremål andra i form av abstrakta tjänster som t.ex givna råd (Röstlinger & Goldkuhl, 1999). Många typer av resultat är alltså materiella till sin karaktär. Sådana typer av resultat kan vara förutsättningar för andra (efterföljande) praktiker. T.ex används ofta olika materiella verktyg i en praktik för att underlätta utförande inom praktiken. Ett sådant instrument vidgar ofta de utförande aktörernas handlingsmöjligheter, dess handlingsutrymme (som är ett annat viktigt begrepp). En praktik skall genom sina resultat gynna klienten och dennes handlingsutrymme. T.ex klienten kan åter utnyttja sina favoritskor som tidigare höll på att falla sönder. Handlingsutrymme är alltså ett begrepp som relaterar till såväl praktikens utförare som dess gynnade (dvs klienterna). När vi talar om en praktik har vi alltså att göra med olika roller. De två huvudrollerna är klient respektive utförare<sup>1</sup> eller bättre uttryckt producent. Det finns också andra roller och dessa skall vi komma till i nästa kapitel.

---

<sup>1</sup> Utförare är egentligen ett mer allmänt begrepp som vi använder för att tala om de som handlar (dvs utförare av handlingar). Såväl producent som klient som andra rollutövare är utförare av handlingar. Med producent avses just de personer inom en praktik som är de som direkt åstadkommer praktikens resultat.



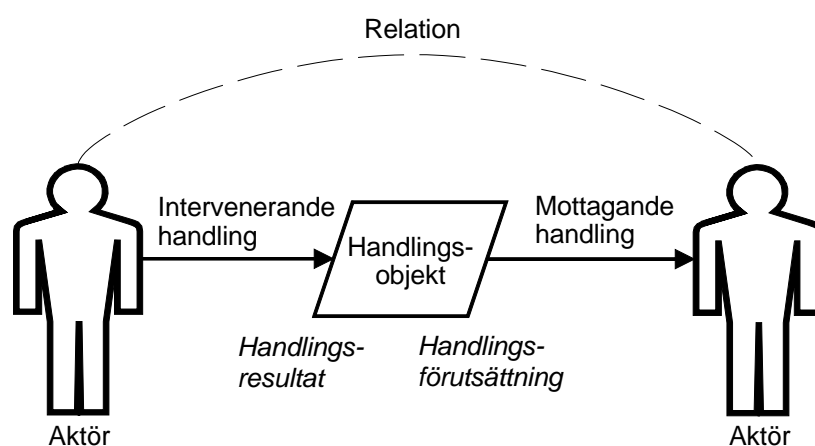
En praktik koordineras genom kommunikation. Olika språkliga handlingar är nödvändiga för att koordinera handlingar så att avsett resultat kan framställas. Detta är nödvändigt inom en praktik som inrymmer flera producenter som samverkar. Det är också nödvändigt för att initiera en praktiks arbete mot sitt resultat. Uppdrag ställt till praktikens aktörer koordinerar handlingar och utgör en grund för det som görs i en praktik.

## 3 DEN PRAKTIKGENERISKA MODELLEN

### 3.1 Aktörer, handlingar, relationer och handlingsobjekt i en praktik

En praktik innebär alltså att människor gör något för sig själva eller för andra människor. En praktik inrymmer *aktörer* och *handlingar*. Till en praktik hör förutsättningar för och resultat av utförda handlingar. Sådana förutsättningar och resultat kallar vi för *handlingsobjekt*. Genom handlingsobjekt etableras olika *relationer* mellan aktörer. Grundbegreppen inom en praktik blir då (se också figur 3.1):

- aktör
- handling
- relation
- handlingsobjekt



Figur 3.1 Pragmatiska grundbegrepp för praktikteori<sup>1</sup>

Handlingar inom en praktik innebär att man framställer något; man intervenerar i världen. För att framställa något behöver man ofta använda sig av något. Att utföra handlingar inom en praktik innebär alltså att man samtidigt använder och framställer. Syftet är att åstadkomma (framställa) ett resultat för klienter. För att göra detta utnyttjas olika handlingsmässiga förutsättningar. Skogsarbetarens resultat är det fällda timret. För att göra detta använder han sina verktyg; t.ex en motorsåg. Brukandet av sågen sker på ett kompetent sätt, dvs han använder sin yrkesskicklighet. Han måste också veta vilka träd som fällas. Någon måste på något sätt ha informerat honom om var avverkning skall ske. Skogsarbetaren är i ett professionellt sammanhang anlitad för att avverka. Han får ersättning för sitt arbete. Träden, som genom skogsarbetarens insatser skall omvandlas till fällt timmer, är även de en handlingsmässig utgångspunkt för honom. De är objekt som han utför handlingar på. Det ställs olika krav på skogsarbetaren i hans arbete; t.ex ekonomiska, säkerhetsmässiga och ekologiska krav. I sitt arbete behöver han följa olika sådana regelsystem. Skogsarbetaren uppövar

<sup>1</sup> Dessa pragmatiska grundbegrepp har beskrivits mer utförligt på andra ställen; se t.ex Goldkuhl & Röstlinger (2003a), Goldkuhl & Ågerfalk (2002) samt Goldkuhl (2002; 2005b). Den grundläggande handlingsteorin som praktikteorin baserar sig på brukar kallas *socioinstrumentell pragmatism*.

förbättrade färdigheter genom utövande av sin praktik. Han får erfarenheter av sitt handlande som normalt stärker hans kompetens.

När vi här talar om praktikens resultat så avses de (materiella och/eller immateriella) produkter som praktikens producenter åstadkommer genom sitt handlande. Praktikens produkter är handlingsresultat. De förutsättningar (handlingsobjekt) som producenterna utgår ifrån är också handlingsresultat, men producerade av aktörer i andra sammanhang<sup>1</sup>.

Den praktikgeneriska modell som vi presenterar består av grundbegreppen: Aktör (roll), handling, relation och handlingsobjekt (resultat/förutsättningar). Utifrån vissa handlingsobjekt åstadkommer praktikens producenter andra handlingsobjekt, dvs resultat. Dessa resultat är avsedda för praktikens klienter samt i vissa fall för andra resultatmottagare (resultander). Till de olika handlingsobjekt (förutsättningar) som används inom praktiken finns i sin tur olika framställare. Mellan dessa förutsättningsaktörer och praktikens producenter finns olika typer av relationer, liksom det finns relationer mellan producenterna och praktikens klienter/andra resultander. Utifrån dessa ”handlingsbaserade atomer” (framställande aktör - handlingsobjekt – mottagande aktör) byggs komplexa praktiker upp; se figur 3.1.

### **3.2 Transaktionshantering i en praktik**

Praktikens producenter utför handlingar för att åstadkomma nyttiga resultat för klienter. I en skomakarpraktik är de lagade skorna det önskade resultatet. Klientens trasiga skor är det som omvandlas (transformeras) i denna praktik. Detta är en viktig dimension i praktiker: objekt som förädlas. Råvaror transformeras till färdiga produkter. På sk processspråk brukar detta kallas ”från ax till limpa”. Det är naturligt att här tänka sig tillverkningsprocesser; som t.ex att baka bröd. Även andra materiella processer, som t.ex reparation är typiska exempel på transformation (som att laga skor). Det är dock inte bara materiella processer som innebär transformation. Även immateriella kunskapsprocesser innebär transformation. Det handlar i grunden om att man utgår från något som förädlas i själva transformationsprocessen. Transformation innebär att man utifrån ”råmaterial”, eller som vi kallar det med en mer generisk term, underlag, framställer ett resultat.

Transformation är en central dimension i praktiker. En lika viktig dimension är koordination och uppdrag. Vad som görs i en praktik är resultat av att någon önskat och begärt att något skall göras. Framställande av produkter från praktiken är ett svar på någon begäran. Någon ger uppdrag till praktikens producenter och framställningen innebär att detta uppdrag utförs. Det vi kallar för koordinationsdimensionen innebär att uppdragsgivare och uppdragstagare kommer överens om genomförande av uppdrag. Klientens trasiga skor lagas (transformeras) i praktiken därför att klienten har beställt denna lagning. Klienten har givit producenten (skomakaren) ett uppdrag att laga skorna. En praktik innebär att något (ett underlag) förädlas utifrån ett uppdrag att göra detta.

Klientens begäran om lagning är också förknippad med en ersättning av skomakaren för det utförda arbetet. Klienten betalar för det utförda arbetet; för de lagade skorna. Många praktiker är sådana utbytespraktiker, dvs att produkter byts mot pengar (ersättning för produkten).

Uppdraget talar om vad som skall göras. Uppdraget refererar till det önskade, begärda resultatet. Underlaget är det som skall transformeras i praktiken till det önskade resultatet.

---

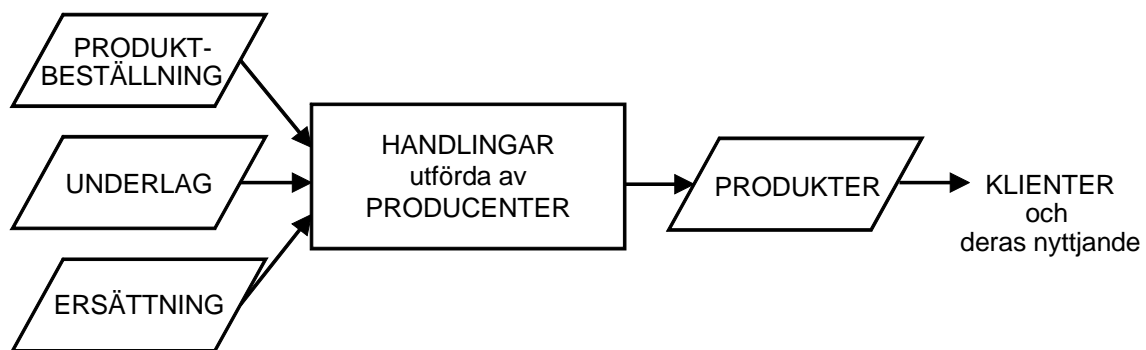
<sup>1</sup> Praktikens producenter kan också vara delaktiga i framställning av de handlingsmässiga förutsättningarna. Mer om detta i avsnitt 3.5 nedan.

Producenten behöver veta vad som skall göras (ha ett uppdrag) och ha tillgång till något (underlaget) ur vilket det önskade resultatet kan skapas. Ersättning är de finansiella resurser som tillförs praktiken i utbyte mot de framställda produkterna.

Producenter skapar resultat från praktiken i form av produkter för klienter. Poängen är att klienter skall ha nytta av dessa produkter. I klienternas nyttjande skall positiva effekter uppstå. Skomakarpraktiken skall producera lagade skor. Klienten skall kunna använda (nyttja) skorna. Detta bruk av produkterna skall kunna uppfattas som positivt av klienten.

En praktik är normalt en *återkommande* verksamhet. En praktik behandlar upprepade *transaktioner*. Skomakeriet lagar många skor åt sina klienter. För varje lagning finns en trasig sko (underlag), en beställning, en lagad sko (produkt) samt en betalning. Med en transaktion avses en sammanhängande kombination av beställning, underlag<sup>1</sup>, produkt samt i tillämpliga fall även ersättning<sup>2</sup>. Dessa handlingsobjekt är transaktionsobjekt. Transaktion kan också kallas praktiktransaktion eller produkttransaktion.

Vi har nu gått igenom några viktiga kategorier i en praktik. Dessa finns grafiskt illustrerade i en modell (figur 3.2).



Figur 3.2 *Praktiker som transaktionshantering*  
(en inledande praktikbeskrivning)

Genom denna modell har vi tagit ett första steg mot den praktikgeneriska modellen. Figur 3.2 är en inledande reducerad praktikbeskrivning. Vi har här framhåvt att en praktik innebär transaktionshantering.

### 3.3 Praktikgeneriska modellen – en grafisk konceptualisering av praktiker

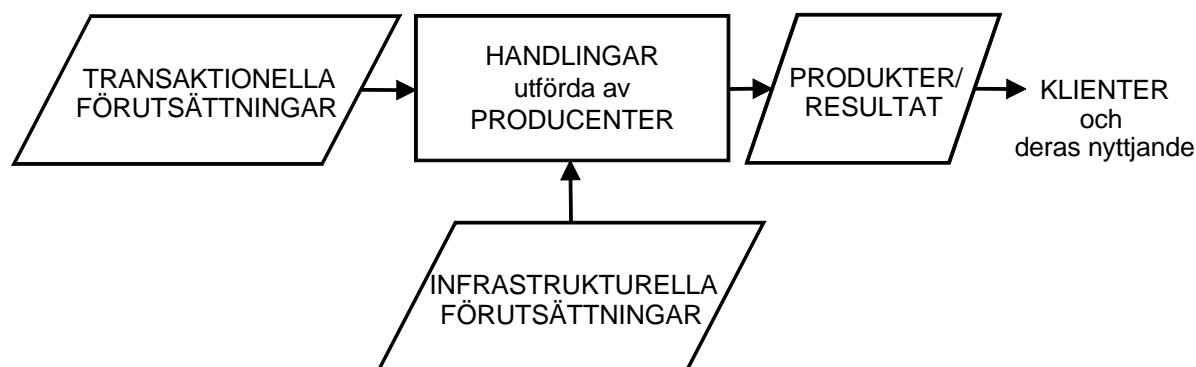
En praktik har inte bara transaktionella förutsättningar som har beskrivits ovan. Vid hantering av transaktioner behöver praktiken ett antal grundläggande förutsättningar. Det är sådana förutsättningar som inte bara gäller för enskilda transaktionsinstanser, utan som normalt brukas och återbrukas för många transaktioner. Sådana förutsättningar kallar vi för infrastrukturella. Det är alltså förutsättningar som utgör grund för den löpande transaktionshanteringen i en praktik. Figur 3.2 ovan var en första praktikmodell. I figur 3.3 har vi

<sup>1</sup> Vilket underlag som bestäms som transaktionsobjekt för en viss transaktion är beroende av analysnivå och syfte. Se vidare avsnitt 4.1 om internstyrd vs externstyrd transformation.

<sup>2</sup> Transaktionen gäller en produktbeställning med tillhörande underlag och resulterande produkter. I vissa fall är ersättning en naturlig del av en transaktion, i andra fall är det inte en relevant komponent.

beskrivit en praktik med *transaktionella* och *infrastrukturella* förutsättningar. Detta är ytterligare ett steg på vägen mot en fullständig praktikgenerisk modell.

Transaktionella förutsättningar ger upphov till en ”horisontell” transaktionshantering med skapande av praktikens produkter och andra resultat. De infrastrukturella förutsättningarna utgör en underliggande bas för verksamheten. Infrastrukturen består naturligen av instrument som behövs för att återkommande transformera underlag till produkter. I infrastrukturella förutsättningar räknar vi inte bara in materiella objekt (instrument) utan immateriella förutsättningar av kunskapsmässig och språklig natur ingår också. Regulativ kunskap (grundläggande uppdrag), deskriptiv och proceduriell kunskap samt normativ<sup>1</sup> kunskap (normer och omdömen) inräknas i infrastrukturella förutsättningar för en praktik. Vi inkluderar också grundläggande finansiella förutsättningar (baskapital) inom vårt breda infrastrukturbegrepp. Infrastrukturella förutsättningar är sådana som har styrande och stödjande funktioner för de transaktionsorienterade handlingarna i praktiken. Skillnaden mellan infrastruktur och transaktion kan delvis förklaras som skillnaden mellan typ och instans. Varje transaktion är en ny instans. Infrastrukturen gäller typer av transaktioner och inte bara en enskild transaktionsinstans. T.ex ett rolluppdrag (som del av infrastrukturella förutsättningar) talar om vad som förväntas av en praktikproducent; vilket *typ* av arbete som skall utföras. Rolluppdraget säger ej något om specifika transaktionsinstanser. Transaktionsuppdraget (produktbeställningen), som del av transaktionella förutsättningar, talar om vilken specifik produkt som skall skapas av praktikproducenten (instansnivå).



Figur 3.3 En praktik med transaktionella och infrastrukturella förutsättningar (en översiktlig praktikbeskrivning)

Den praktikgeneriska modellen finns grafiskt illustrerad i figur 3.4. Där framgår också de typer av aktörer (roller) som framställer de handlingsobjekt som är transaktionella respektive infrastrukturella förutsättningar för praktikens genomförande. Sådana aktörer kan kallas förutsättningsaktörer. Transaktionella förutsättningar består som framgått av avsnitt 3.2 ovan av följande typer av handlingsobjekt:

- Transaktionsuppdrag (produktbeställning)
- Underlag

<sup>1</sup> Gränsdragning mellan regulativ och normativ kunskap är inte alls knivskarp (Scott, 1995). Normativ kunskap kan användas för att reglera verksamhet och regulativ kunskap innehåller normativa värden. Vi använder dem här endast som övergripande etiketter. Skillnader mellan basuppdrag och normer/omdömen kommer att klarläggas längre fram i texten (främst kap 4).

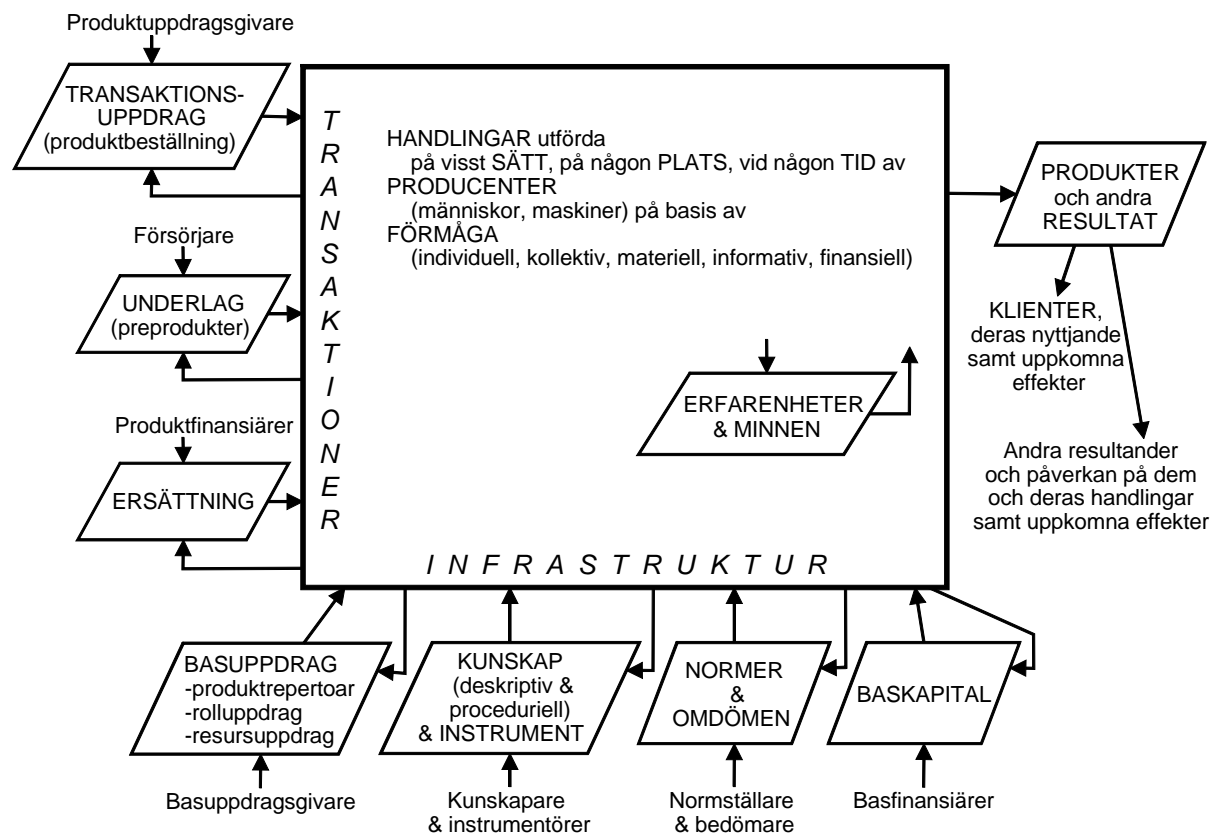
- Ersättning

De som framställer transaktionsuppdrag kallas produktuppdragsgivare. Underlag kommer från försörjare och ersättning från produktfinansiärer.

Infrastrukturella förutsättningar består av följande handlingsobjekt:

- Basuppdrag
- Kunskap och instrument
- Normer och omdömen
- Baskapital

Basuppdrag framställs av basuppdragsgivare. De som framställer och tillhandahåller kunskap kallar vi kunskapare. Instrumentörer kallar vi dem som framställer och tillhandahåller instrument. Normer kommer från normställare och omdömen från bedömare. Basfinansiärer förser praktiken med baskapital.



Figur 3.4 Den praktikgeneriska modellen

Producenter kallas de som framställer resultat från en praktik. Producenter utför handlingar för att skapa resultat, i första hand praktikens produkter ämnade för praktikens klienter. För att kunna framställa produkter behöver producenterna förmåga för att göra detta. Aktörer som börjar verka i en viss praktik för med sig viss förmåga för detta. Förmågan utvecklas också kontinuerligt baserat på de olika förutsättningar som finns för praktiken (se ovan) samt genom

erfarenheter som skapas genom praktikens utövande. Att utöva en praktik är att utöva förmåga och därmed också att utveckla förmåga. Praktikens producenter utför handlingar på visst sätt. Alla handlingar är lokaliserade i tid och rum.

Praktikgeneriska modellen är en kontextuell och relationell modell. Den anger praktikens kontext genom att ange externa aktörer och de relationer som finns till dessa externa aktörer. Praktikens producenter har genom olika handlingsobjekt relationer till externa aktörer. Producenternas huvudsakliga roll är att framställa resultat. Praktikens producenter har därmed relationer till klienter och andra resultander (resultatmottagare). De har även relationer till andra aktörer; till de aktörer som förser dem med olika typer av förutsättningar (enligt figur 3.4). Producenterna är då mottagare och nyttjare av handlingsobjekt. Till uppdragsgivare har producenter en uppdragstagarrelation, till instrumentörer en instrumentanvändarrelation, till normställare en normtagarrelation etc.

Att praktikgeneriska modellen är en kontextuell modell innebär alltså att några element i omgivningen är medtagna i modellen. Detta reser då frågan vad som ingår i själva praktiken och vad är externt? De olika förutsättningsaktörer (produktuppdragsgivare, försörjare etc) som finns angivna i modellen ingår inte i en (avgränsad) praktik<sup>1</sup>. Alla de handlingsobjekt som angivits som förutsättningar respektive resultat är delar av praktiken, samtidigt som de är sk gränsobjekt, dvs handlingsobjekt som utgör ett gränssnitt mot omvärlden. Det är handlingsobjekt som kommer från omgivningen och sedan blir en del av praktiken (dvs förutsättningar<sup>2</sup>) respektive handlingsobjekt som framställs i praktiken för att bli externaliserade till omgivningen (dvs produkter/resultat).

### 3.4 Praktik och organisation

Med en praktik kan avses

- en hel organisation eller
- en del av en organisation eller
- i vissa lägen flera samverkande organisationer.

Betyder detta att praktikbegreppet är liktydigt med organisationsbegreppet? Nej, så menar vi inte att det är. Praktik betonar ett görande. När man talar om en organisation så brukar man mena den enhet som utför verksamhet. Man använder olika namn på företag, organisationer, samt även på avdelningar, sektioner, enheter, grupper inom större organisationer. Namnen används för att peka ut och avgränsa en organisation (en organisatorisk enhet).

Man kan säga att begreppen praktik och organisation är överlappande, men de betonar olika aspekter. Med praktikbegreppet betonas det handlande som utförs, medan organisationsbegreppet betonar den enhet som utför och är ansvarigt för handlandet. Organisation är alltså någon som utför handlingar. Man brukar ibland använda begreppet juridisk person för att betona dels att det är någon som utför något samt där denna någon har en juridisk status av ansvar för handlingar. Företag, myndigheter, föreningar är exempel på juridiska personer. Inte alla organisationer (organisatoriska enheter) har status av att vara självständiga juridiska personer. Det finns informella grupperingar som saknar sådan status. Likaså saknar

---

<sup>1</sup> Som framgår tydligt nedan (avsnitt 3.5) kan praktikens producenter agera i roller av interna förutsättningsaktörer.

<sup>2</sup> Som också framgår nedan (avsnitt 3.5) så kommer det att finnas flera förutsättningar som framställs internt av praktikens producenter och därför egentligen inte är gränsobjekt (tillgängliga för omgivningen) utan snarare är interna förutsättningsobjekt.

avdelningar/enheter/projekt inom en formell organisation<sup>1</sup> egen ställning som juridisk person. Organisation (som juridisk person<sup>2</sup>) kan definieras på följande sätt:

En organisation är en *institutionell konstruktion* och en *resurskonstellation* som består av kontrakterade medarbetare och ägda/inhyrda artefakter samt finansiella och andra tillgångar. Denna resurskonstellation har, med grund i legala och hävdvunna system, givits självständighet, enhetlighet och identitet i samhället. Det finns några aktörer (som kan kallas huvudmän eller principaler) som genom särskilda konstituerande handlingar har skapat organisationen. Genom en (ofta registrerad) namnsättning har organisationen givits en identitet och därmed också enhetlighet och självständighet. Denna enhetlighet och självständighet är styrd och villkorad av människor (huvudmän och medarbetare), deras intentioner och kunnande samt de handlingar dessa människor utför i organisationens namn.

Denna syn på organisationen innebär att organisationen uppfattas som en aktör. Organisationen är en handlande enhet. Organisationen som en institutionell (och ibland till och med legal) konstruktion kan emellertid inte handla av sig själv. Organisationen handlar genom sina medarbetare. Människor (ofta anställda) handlar för *organisationens räkning* när de utför sina handlingar. De handlar i *organisationens namn*. De *representerar* organisationen när de utför sitt arbete<sup>3</sup>. En handling som utförs i en organisation kan därför ses som *dual*, som *både organisatorisk och individuell*. Den anställde skogsarbetaren som faller träd utför en handling som innebär att han gör något som individ samtidigt som han som anställd utför en handling i organisationens namn. Skogsarbetaren handlar i sin organisatoriska roll; utifrån det givna rolluppdraget. När han handlar (faller träd) så utövar han sin organisatoriska roll. Den anställde är en agent för organisationen. En agent är någon som handlar för någons räkning.

Organisationen utför handlingar genom och med hjälp av sina medarbetare. Organisationen kan inte "på egen hand" handla. Organisationer måste alltid utföra sina handlingar genom sina medlemmar. Utifrån detta synsätt kan man därmed säga att *organisationer har handlingsförmåga*. En sådan handlingsförmåga är emellertid inte begränsad till bara människor. Som beskrivs nedan (avsnitt 4.6) kan även artefakter ha handlingsförmåga och då handla i organisationens namn.

När vi talar om organisation så avses den organisatoriska enhet (*vem*) som utför en praktik. När vi talar om praktik så betonas det handlande (*vad*) som utförs. Som del i praktiken inräknas även de producenter (i organisatoriska roller) som utför praktiken. Den organisatoriska enheten förutsätts därmed vara en del av praktiken och hur man definierar praktiken. Genom en praktikanalys så beskrivs den praktik som en viss organisation utför. Därmed beskrivs väsentliga delar av organisationen.

En fundamental del av en praktikanalys är att bestämma avgränsningen av den fokuserade praktiken. Vi skriver om detta nedan i kapitel 8. En grundfråga i avgränsningen av en praktik är ofta om ledningen av en praktik ingår i den avgränsade praktik eller om den för analysen

---

<sup>1</sup> Där alltså den formella organisationen som helhet utgör en juridisk person.

<sup>2</sup> Andra typer av organisationer, som är delar eller grupper av juridiska personer eller som är mer tillfälliga eller informella grupperingar, är förstas också att betrakta som organisationer, men behöver då definieras på ett modifierat sätt. Endast delar av definitionen är tillämplig på dessa typer av organisationer.

<sup>3</sup> Se Ahrne (1994), Taylor & Van Every (2000), Goldkuhl & Nilsson (2000) och Goldkuhl & Röstlinger (2003a) för diskussion om att organisationen ses som en aktör och representeras av sina medarbetare genom deras handlingar.



ses som extern i relation till praktiken. Det finns ofta flera olika ledningsnivåer, och vilken ledningsnivå som ses som intern respektive extern blir då en avgränsningsfråga.

### **3.5 Praktikens förutsättningar – framställning, vidareföring och användning**

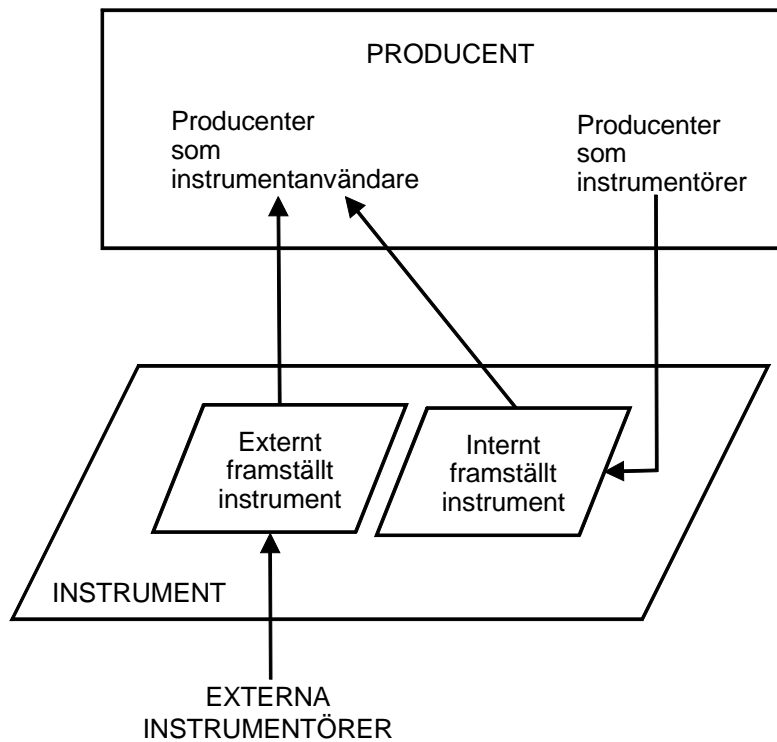
En praktik baseras på transaktionella och infrastrukturella förutsättningar. Dessa olika handlingsobjekt används av praktikens producenter för att de skall kunna framställa produkter som resultat från praktiken. Dessa typer av förutsättningar kan framställas av externa aktörer, dvs aktörer som är externa i förhållande till den aktuella avgränsade praktiken. Förutsättningar kan dock även framställas av praktikens producenter. Den primära rollen hos praktikens producenters är att framställa produkter. Inom ramen för producentrollen finns även olika subroller som framställare av olika förutsättningar. Det kan gälla roller som t.ex interna uppdragsgivare, interna kunskapare interna instrumentörer. Vi skiljer således i praktik-generiska modellen mellan externa och interna förutsättningsaktörer. Detta visas genom att pilar till de olika förutsättningarna (handlingsobjekten) går från externa aktörer och från praktiken (figur 3.4).

I figur 3.5 har vi tydliggjort dessa skillnader mellan å ena sidan externa och interna framställare av förutsättningar och å andra sidan producentens roller som användare respektive framställare av förutsättningar. I figur 3.5 används instrument som exempel. Många instrument i en verksamhet kommer att ha ett externt ursprung; t.ex inköpta IT-system. För dessa så finns alltså externa instrumentörer. Men man kan också inom praktiken framställa sina egna instrument (t.ex egenutvecklade IT-system, blanketter). Här är det aktörer inom praktiken (dess producenter) som i en intern instrumentörsroll framställer instrumentet. Detta internt framställda instrument kan sedan användas av aktören själv och/eller andra producenter i praktiken.

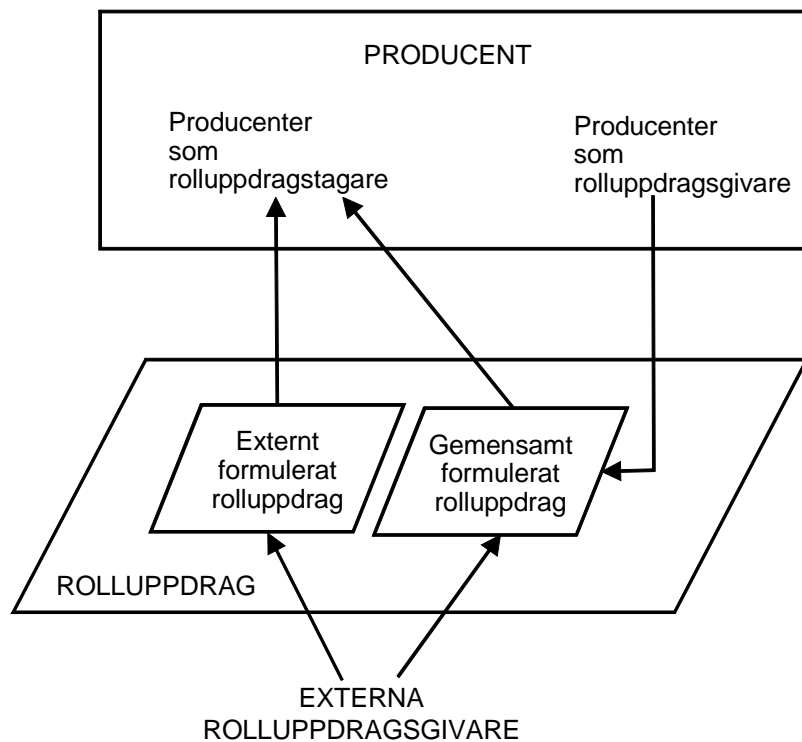
I figur 3.6 återfinns ett annat exempel på externa vs interna förutsättningar för en praktik. Det gäller rolluppdrag som är ett sk basuppdrag (del i infrastrukturella förutsättningar). Ett rolluppdrag ges ofta av ledningen av en verksamhet till dess olika aktörer. Rolluppdraget talar om vilka typer av arbetsuppgifter som en producent skall ägna sig åt (mer om rolluppdrag i avsnitt 4.1 nedan). Vi utgår här från en situation där man har avgränsat en operativ praktik och då låtit dess ledningspraktik vara extern i förhållande till den fokuserade operativa praktiken. Rolluppdrag ses då som externt tillförda uppdrag till praktikens producenter. Men det kan också vara så att rolluppdragen inte är ensidigt formulerade och tilldelade av den externa ledningspraktiken utan är resultat av en gemensam uppdragsformuleringsprocess<sup>1</sup> (förhandling) mellan producenterna och de externa rolluppdragsgivarna. I detta fall blir även producenterna rolluppdragsgivare. Detta innebär således att vissa förutsättningar kan framställas gemensamt av externa och interna aktörer. Detta finns visualiserat i figur 3.6.

---

<sup>1</sup> Vi skriver längre fram om denna problematik kring uppdragsgivares och uppdragstagares roller i samband med uppdragsformulering; se avsnitt 6.1.

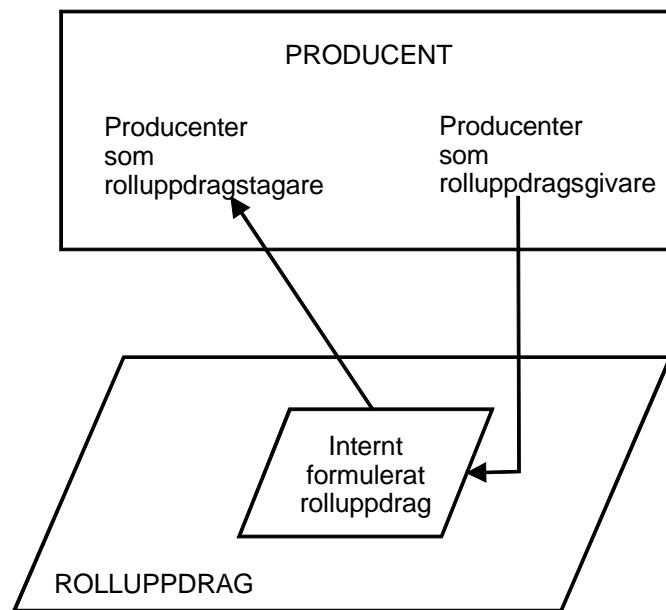


Figur 3.5 Externa vs interna förutsättningar för en praktik - extern vs intern enskild framställning (exempel instrument)



Figur 3.6 Externa vs interna förutsättningar för en praktik - extern vs gemensam framställning (exempel rolluppdrag)

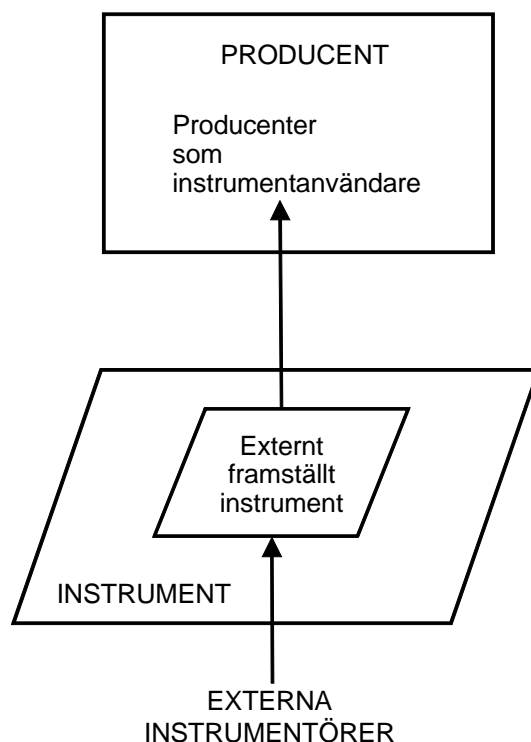
Om vi istället hade låtit den aktuella ledningspraktiken varit del av den avgränsade praktiken hade analysen blivit något annorlunda. Rolluppdragen som styr praktiken finns förstås där och behöver beskrivas som sådana. I detta fall så finns inga externa rolluppdragsgivare utan all rolluppdragsgivning sker internt i praktiken, men då från vissa producenter (som rolluppdragsgivare) till andra producenter (som rolluppdragstagare). Detta fall beskrivs i figur 3.7. Vi har i denna figur ej komplicerat med gemensam framställning av rolluppdrag som fanns i figur 3.6.



*Figur 3.7 Externa vs interna förutsättningar för en praktik  
- endast intern framställning (exempel rolluppdrag)*

Många praktikförutsättningar framställs av dess producenter. Producenter framställer inte bara (slut)produkter från praktiken utan ett stort antal andra resultat som är interna i praktiken. Dessa interna resultat bildar förutsättningar för dessa producenter och/eller andra producenter i senare led. Alla handlingsobjekt i en praktik kan i princip beskrivas som förutsättningar eller resultat från praktik; dock exklusive det vi kallar för erfarenheter och minnen. Att många handlingsobjekt i en praktik kan ses som förutsättningar innebär dock inte att man i en praktikanalys skall beskriva alla upptänkliga mellanresultat som förutsättningar.

I vissa fall kan det vara så att vissa typer av förutsättningar endast tillförs externt ifrån. T.ex kan vissa typer av instrument endast ha ett externt ursprung; t.ex i ett litet företag utan större IT-kompetens sker ingen alls egenutveckling av IT-system utan man använder endast inköpta standardsystem. I figur 3.8 har detta fall illustrerats.

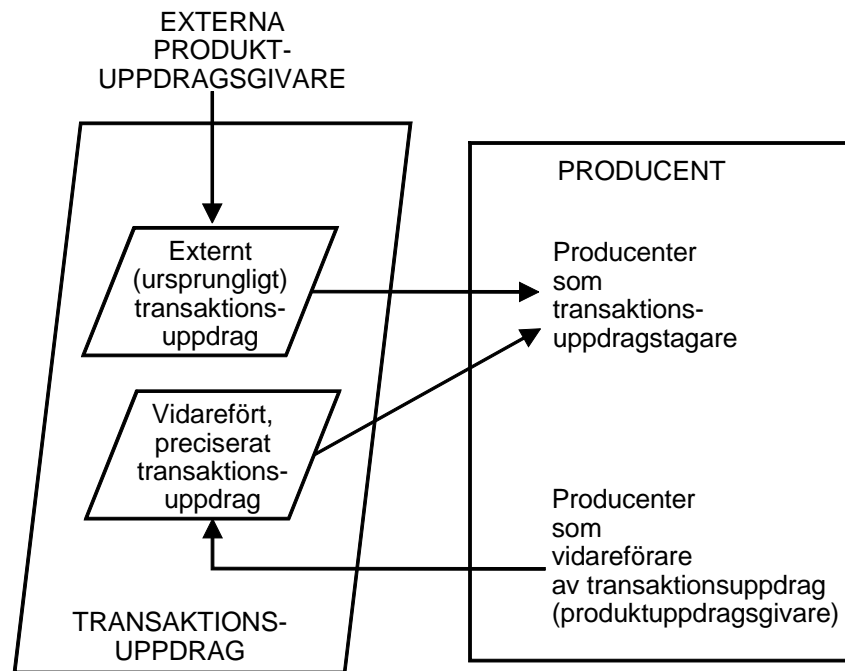


*Figur 3.8 Externa vs interna förutsättningar för en praktik  
- endast extern framställning (exempel instrument)*

Vi tittar på ytterligare ett exempel för att klargöra externa vs interna aktörers roller avseende praktikförutsättningar. Nu väljer vi transaktionsuppdrag som exempel, dvs produktbeställning från produktuppdragsgivare. Här finns naturligen externa produktuppdragsgivare, som ofta är klienter. Ett externt produktuppdrag mottas av praktikens producenter för vidare hantering. Vid omfattande och/eller komplexa praktiker är det många producenter som är involverade i framställningen av produkten. Det ursprungliga produktuppdraget behöver därför vidareföras på ett eller annat sätt, från dem som mottagit det, till andra aktörer i praktiken. Denna vidareföring kan antingen innebära att det ursprungliga produktuppdraget (eller delar därav) förs vidare i "kopierad" (icke behandlad) form eller att produktuppdraget på något sätt utvecklas och anpassas till de producenter som skall utföra vissa handlingar. I det senare fallet sker en slags precisering av produktuppdraget i relation till olika omständigheter i praktiken. Exempel på vidareföring av produktuppdrag är när man utifrån kundorder tar fram en plocklista till personal på ett lager. Plocklista är att betrakta som en vidareförd/preciserad<sup>1</sup> kundorder. Figur 3.9 beskriver detta fall med vidareföring av transaktionsuppdrag.

Produktuppdrag är exempel på en kategori där vidareföring är kan vara tämligen vanlig. Detta gäller också underlag. Ofta sker en successiv förädling av underlag till produkter (åtminstone när det handlar varutillverkningsprocesser). Det som är resultat av ett förädlingssteg blir underlag för nästa steg. På detta sätt ses praktiken som en generativ verksamhet. Man framställer olika preprodukter på vägen fram till slutprodukten.

<sup>1</sup> Preciseringen avser i detta fall inte produktuppdragsgivarens önskemål, utan den avser aspekter i produktionsprocessen inom praktiken.



*Figur 3.9 Externa vs interna förutsättningar för en praktik  
- extern framställning vs intern vidareföring (exempel transaktionsuppdrag)*

Men hur är det med ersättning? Praktiken skall väl bara motta ersättning och inte generera ersättning till sig själva? I fallet med ersättning så handlar det inte om något förmerande utan bara om en vidareföring av externt tillförd ersättning till andra delar av verksamheten. Många verksamheter är förstås inriktade på ekonomiskt förmerande (vilket är ett mål för de flesta affärsföretag). Praktiken skall generera ekonomisk avkastning. Den tillförda ersättningen (från produktfinansiärerna) skall överstiga de ekonomiska resurser som krävs för att driva verksamheten och då genereras en avkastning från denna verksamhet. Avkastning är ett tillskott till praktikens baskapital.

## 4 PRAKTIKGENERISKA KATEGORIER

Den praktikgeneriska modellen är konceptuell modell över en typisk praktik. Därmed beskriver den ett antal begrepp (abstraherade företeelser) och hur de är relaterade till varandra. Då modellen är generisk (grundläggande) till sin karaktär så följer att de olika begrepp, som modellen är uppbyggd av, också är generiska. Vi fördjupar i detta kapitel vår beskrivning av den praktikgeneriska modellen genom att gå igenom och förklara de olika generiska praktik kategorier som den är uppbyggd av.

### 4.1 Uppdrag

En praktik baseras på uppdrag. Skomakaren får ett uppdrag direkt av kunden (klienten) som vill ha sina skor lagade. Detta är en beställning av vilken produkt som önskas. Detta kallas i praktikgeneriska modellen för transaktionsuppdrag, eller produktbeställning eller produktuppdrag. Transaktionsuppdrag ges av produktuppdragsgivare (kan också kallas transaktionsuppdragsgivare eller produktbeställare). Produktuppdragsgivare är ofta klienten, men kan i vissa fall vara en *företrädare för klienten*. Företrädare behöver inte betyda att klienten genom en aktiv handling utpekat (förordnat) denna aktör att företräda klienten. I vissa sammanhang (t.ex offentliga verksamheter) kan vissa aktörer i sin roll ha en funktion att företräda klienter.

För skomakeriet råder en ganska enkel uppdragssituation. En mer komplex uppdragssituation gäller för skogsarbetarna. De får kanske sitt uppdrag att avverka ett visst skogsområde av en planeringsavdelning på skogsbolaget. Planeringsavdelningen baserar sin avverkningsorder till skogsarbetarna på en beställning från sågverket. Denna beställning från sågverket är ett externt transaktionsuppdrag som omvandlas till ett vidarefört<sup>1</sup> transaktionsuppdrag i form av en avverkningsorder.

Som anställda på skogsbolaget har de en befattning som på ett eller annat sätt är reglerad vad gäller typer av arbetsuppgifter som skall utföras. Befattningsbeskrivningen och anställningskontraktet talar om att skogsarbetaren är anställd för att avverka skog. Men det talar inte om specifikt vilka skogspartier som skall avverkas. Det görs genom avverkningsordern från planeringsavdelningen. Skogsarbetarna har alltså flera uppdragsgivare. Befattningsbeskrivningen beskriver typer av arbetsuppgifter. Den är ett sk rolluppdrag, som är en typ av basuppdrag. Basuppdragen är en del av de infrastrukturella förutsättningarna som behövs för att skogsföretaget som praktik skall fungera. Det behöver finnas skogsarbetare med anställningskontrakt för att planeringsavdelningen skall kunna utfärda avverkningsorder som kan fullföljas.

Men om skogsarbetaren äger skogen själv som han avverkar, vem är då uppdragsgivare? Han kanske har en beställning från sågverket. I så fall är sågverket produktuppdragsgivare (och även klient). Men han kanske avverkar skog utan att ha en färdig beställning och travar virket för att senare försöka sälja detta. I sin avverkning är han då sin egen uppdragsgivare. Han avverkar för en potentiell klient.

Vi kan konstatera att:

- En praktik har alltid uppdragsgivare.
- Uppdragsgivare och klient kan vara samma person(er).

---

<sup>1</sup> Begreppet vidarefört uppdrag beskrevs ovan i avsnitt 3.5. Se även Lind & Goldkuhl (2002).

- Uppdragsgivare kan vara någon helt annan än klienten.
- Det kan finnas flera olika uppdragsgivare till en praktik.
- Producenten kan vara uppdragsgivare till sig själv.

Av detta framgår också att en aktör kan ingå i flera roller avseende en praktik. T.ex kan en klient också vara uppdragsgivare. Även en producent kan vara uppdragsgivare samt ibland faktiskt också klient.

Inom praktikteorin har vi delat upp uppdrag i två uppdragstyper:

- Transaktionsuppdrag (del i transaktionella förutsättningar).
- Basuppdrag (del i infrastrukturella förutsättningar).

Basuppdrag kan vara av tre olika slag:

- Produktrepertoar.
- Rolluppdrag.
- Resursuppdrag.

Innebörder av och skillnader mellan dessa uppdragstyper framgår av figur 4.1 nedan. Här anges också vad de olika uppdragsgivarna för de olika uppdragstyperna kallas.

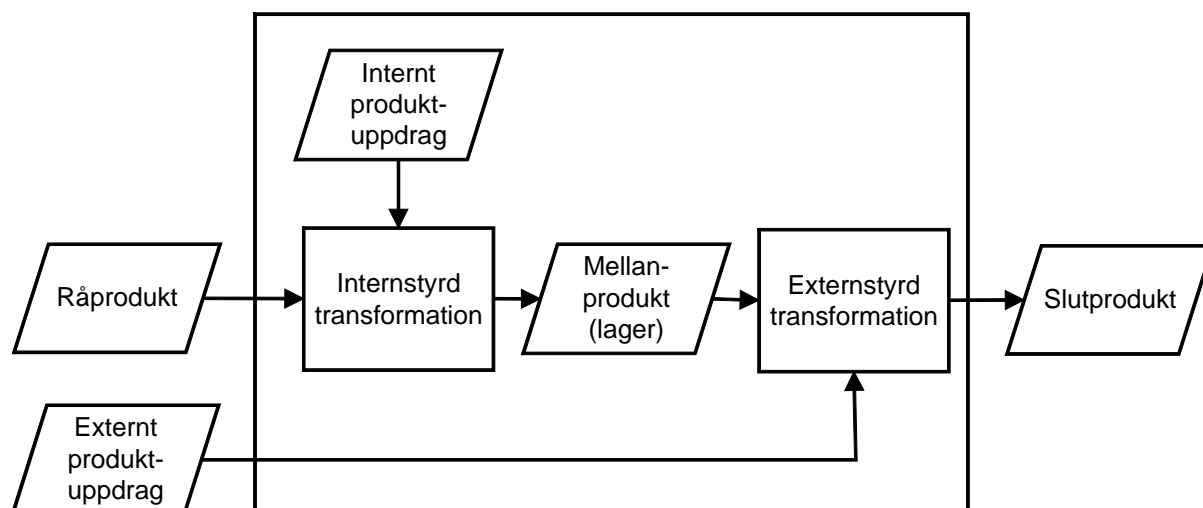
Uppdragstyp	Innebörd	Typexempel	Uppdragsgivare
<b>Transaktionsuppdrag</b> ( <i>Produktbeställning</i> )	Vilka <i>specifika produkter</i> som skall framställas till klient; avser normalt specifika klienter (extern beställning) men kan ibland avse potentiella klienter (intern beställning)	Kundorder	Produktuppdragsgivare (Produktbeställare)
<b>Produktrepertoar</b>	Vilka <i>typer av produkter</i> som kan erbjudas (potentiella) klienter	Sortimentsbeskrivning	Produktdefinierare
<b>Rolluppdrag</b>	Vilka <i>typer av arbetsuppgifter</i> och typer av produkter/resultat som viss producentroll skall framställa samt eventuellt också på vilket sätt framställningen skall ske	Befattningsbeskrivning	Rolluppdragsgivare
<b>Resursuppdrag</b>	Vilka/hur mycket resurser ( <i>resursvolym</i> ) som kan nyttjas av producenten för framställning av viss mängd av specifika produkter (resultatvolym)	Budget	Resursbestämmare

Figur 4.1 Olika uppdragstyper

Många affärsverksamheter strävar efter att bli kundorderstyrda. Detta innebär att arbetet utförs direkt baserat på kundorder (produktbeställning från kunden) och att man kan anpassa sig efter den specifika kundens önskemål. Detta gäller när en kund kommer till skomakeriet med en sko som skall lagas på ett speciellt sätt.

Många verksamheter kan dock svårligen bli helt kundorderstyrda och kundanpassade. I en skalekonomi så behövs ofta stora volymer produkter framställas för potentiella klienter och deras tänkbara önskemål. En skofabrik tillverkar skor som sedan levereras (ofta via grossister) till detaljhandel som i sin tur säljer dem till de slutliga kunderna (konsumenterna). Någon beställning från en konsument (*slutklient*) kommer aldrig till skofabriken. Istället kommer en beställning till skofabriken från grossist eller detaljist som då kan kallas *mellanklient*. Men kanske inte heller dessa beställningar har en kundorderstyrande funktion. Skofabriken arbetar kanske med en lagerstyrd tillverkning. Man bygger upp ett lager av skor som sedan säljs utifrån beställningar från mellanklienten.

Hur skall man i detta exempel se på de producenter som arbetar med själva tillverkningen av skor. Baseras inte deras arbete på någon produktbeställning? Här finns enligt ovan beskrivna förutsättningar ingen extern produktbeställning från någon klient. Vad styr dessa skotillverkande producenters verksamhet? Skoarbetarnas arbete styrs av produktionsplaner som talar om vad som skall produceras. Man har alltså internt i skofabriken, t.ex på en planeringsavdelning, framställt ett produktuppdrag i form av en produktionsplan. Planeringsavdelningen blir då en *intern produktuppdragsgivare*. Tillverkningen av skorna sker då mot lager (sk lagerstyrd tillverkning). När en extern produktbeställning från grossisten (den externa produktuppdragsgivaren) inkommer till fabriken så sker utplock, paketering och leverans. Man kan i detta fall dela upp transformationen (från råprodukt till slutprodukt) i två steg. Det första steget kallas internstyrd transformation och det andra för externstyrd transformation<sup>1</sup>. En principiell modell över denna uppdelning finns i figur 4.2.



Figur 4.2 Interna vs externa produktuppdrag i relation till en praktik

<sup>1</sup> Se t.ex Lind (2001) som behandlar dessa begrepp men med andra benämningar. Lind talar om försörjningsprocess (= internstyrd transformation) och leveransprocess (= externstyrd transformation).



Produktuppdraget talar om vilka specifika produkter som en verksamhet skall framställa. Produktuppdraget formuleras av produktuppdragsgivare som kan vara:

- Klienter (slutklienter eller mellanklienter).
- Andra externa uppdragsgivare (t.ex företrädare för slutklienter).
- Interna produktbeställare.

Produktrepertoaren anger vilka typer av produkter som praktiken skall framställa. Den har därmed normalt en styrande funktion i relation till produktbeställningen. En avgiven produktbeställning bör avse en produkt som ingår i praktikens produktrepertoar. Om inte så får produktbeställningen avvisas alternativt så får man inom praktiken göra ett ställningstagande om man (tillfälligt) skall försöka utvidga sin produktrepertoar att även inbegripa den beställda produkten. Produktrepertoaren har givetvis en stor inverkan på producenters kunnande och de instrument som finns tillgängliga i verksamheten. Även om viljan skulle finnas att acceptera en produktbeställning utanför produktrepertoaren, så är det kanske inte görligt på grund av avsaknad praktikförmåga. Produktrepertoaren kan också utvecklas genom att exploatera vissa delar av praktikförmågan som tidigare inte har lett till externa produkter.

Produktrepertoaren kommer till sin karaktär se olika ut beroende på typen av produkter. Kundenpassade tjänster ger en vagare och mycket mer ospecificerad repertoar i jämförelse med ett företag som säljer standardvaror där repertoaren blir mycket väldefinierad.

Produktrepertoaren har en stor inverkan på praktiken. Som framgått ovan kommer den ha stor påverkan på den förmåga som krävs för att framställa aktuella produkter. Produktrepertoaren riktas som ett slags uppdrag till producenterna, dvs det talar om vilka typer av produkter som producenterna skall framställa. Produktrepertoaren har också en viktig funktion gentemot klienter/externa produktbeställare. Det talar om vad praktiken kan erbjuda sina klienter.

Rolluppdraget talar om för producenter vilka *typer* av aktiviteter som skall utföras och vilka *typer* av resultat som skall framställas. Rolluppdraget specificerar producentens arbetsroll. Härefter ligger en viktig skillnad mot produktbeställningens specificitet vad gäller t.ex produktvolymer och leveranstidpunkter.

När vi talar om rolluppdrag så menar vi alltså ett uppdrag som riktas från rolluppdragsgivare (t.ex ledning) till rolluppdragstagare (producenter). Detta skall inte missförstås som en enkelriktad ordergivning. Producenter kan mycket väl vara aktiva i framställning av rolluppdraget; såväl i idéstadium som vid formulering<sup>1</sup>. Rolluppdraget bör ses som en överenskommelse mellan uppdragsgivare och uppdragstagare. Ett rolluppdrag kan vara en skriftlig befattningsbeskrivning. Men den behöver inte vara satt på pränt utan kan vara en muntlig informell överenskommelse om arbetsuppgifter. Den kan därmed vara resultat av en kontinuerlig och implicit praxis i en verksamhet.

Resursuppdrag sätter olika resursmässiga gränser för producenter – hur mycket resurser som producenter kan/får utnyttja i sitt arbete. Resursuppdrag gäller alltid givet andra uppdrag. I ett resursuppdrag kan finnas hänvisning till andra uppdrag (produktbeställning, rolluppdrag) som anger vad som skall göras. Resursuppdrag kan sätta resursramar för andra uppdrag, men kan också innebära förväntningar om viss uppnådd resursvolymer.

---

<sup>1</sup> Se vidare avsnitt 6.1 nedan om diskussion om interaktivt skapande av uppdrag.

## 4.2 Underlag

En viktig förutsättning för utförande av handlingar inom en praktik är underlag. Med detta menas det ”material” som man utgår från och förädlar i praktikprocessen. Underlag är det som bearbetas och transformeras till ett resultat från praktiken; ”från råvara till färdig produkt”. Skomakaren som skall laga skor har den trasiga skon som underlag. Denna bearbetas i hans skomakarpraktik till en lagad sko. I skofabriken är det istället det obearbetade lädret som är underlaget som skall förädlas till en nytillverkad sko. I exemplet med skogsarbetaren så är det träd på rot som är det underlag som skall transformeras till fällt timmer. Underlag behöver inte bara vara fysiska ting utan även information kan givetvis också vara ett underlag. Även personer kan vara underlag. Verksamheter som behandlar personer, t.ex sjukvård, har människor som underlag. Patienter är de som praktikens producenter gör något med. Patienter är alltså både underlag och klient till verksamheten. Att personer är underlag ställer förstås andra krav på verksamheten än om man bara har ting som underlag.

Underlag är alltså de objekt som transformeras till praktikens produkter, dvs det som finns före produkter. Vi kallar därför ibland underlag för ”preprodukter” eller ”råprodukter”. De aktörer som förser praktiken med underlag kallar vi försörjare<sup>1</sup>. Dessa försörjer praktiken med underlag. Försörjarna är leverantörer till praktiken. Vi har dock undvikit termen leverantör som term på vårt generiska begrepp. ”Leverantörer” förknippas ofta med externa leverantörer (t.ex fristående företag) till en förädlande organisation. Begreppsmässigt har man ibland börjat tala om externa och interna leverantörer för att skilja på sådana leverantörer som är utanför organisationen och sådana som ingår den aktuella organisationen. Utifrån denna terminologi så borde vi alltså kunna välja leverantör som begrepp. Vi har dock valt ett mer neutralt begrepp (försörjare) av olika skäl. Ett skäl till detta är att detta begrepp ska avse försörjare av såväl materiella som informativa underlag. ”Informationsleverantör” kan kännas som ett ovant begrepp. Viktigare är dock att vi med ”leverantör” vill reservera en term för en part i affärsgörande processer. Inom praktikteori finns en specialiserad teoribildning om affärssamverkan<sup>2</sup>. Här behövs begreppen kund och leverantör som tydliga rollbegrepp. Därför vill vi ha ett mer allmänt begrepp när vi talar om dem som förser en praktik med underlag. Som framgått så använder vi inte heller begreppet kund i den allmänna praktikteorin utan istället klient; men mer om detta nedan.

Transformationsdimensionen i praktiker innebär att produktflödet av betonas. Det är ett flöde som går från försörjare till producenter och vidare till klienter. Preprodukter från försörjare förädlas av producenter till produkter avsedda för klienter.

## 4.3 Kunskap och instrument

Människor som arbetar i en praktik behöver kunskap och olika slags hjälpmedel för att utföra sina uppgifter. Skomakaren behöver ha ”skomakarkunnande” och redskap för att laga skor. ’Kunskap’ är i modellen specificerat som *deskriptiv och proceduriell kunskap*. Det finns flera andra slags kunskaper som används i praktiken, men som inte har en explicit ”kunskaps-etikett” i modellen. Uppdrag som används i praktiken innebär att uppdragskunskap behöver finnas, dvs kunskap om dessa olika uppdrag. Uppdrag uttrycks av uppdragsgivare och tolkas

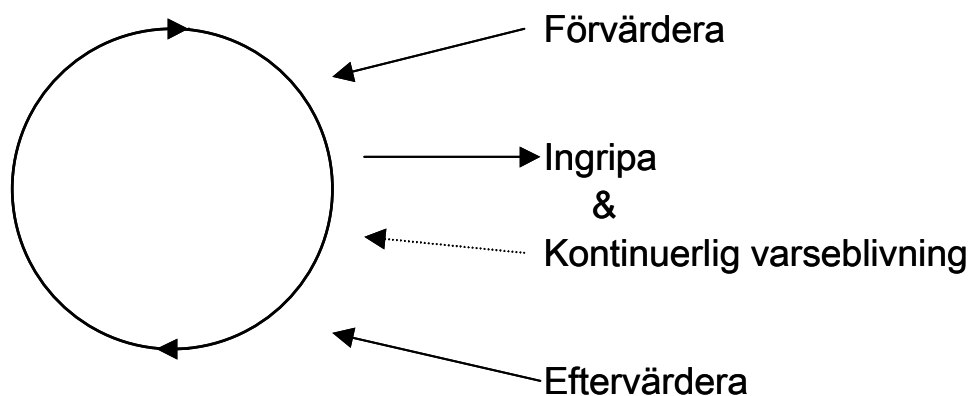
---

<sup>1</sup> Det är svårt att hitta en lämplig term på svenska. Lämpliga verb som förse och tillhandahålla ger inga bra substantiverade aktörsformer. Försörjare duger som term. Man talar ju ofta om materialförsörjning och informationsförsörjning.

<sup>2</sup> Affärssaktteori (med den sk affärsgeneriska modellen); se t.ex Goldkuhl (1996b, 1998) samt Goldkuhl & Lind (2004).

av producenter och därmed uppstår uppdragskunskap (se vidare avsnitt 4.1 ovan). Normer och omdömen innebär annan typ kunskap. Dessa beskrivs som separata praktikkategorier nedan (avsnitt 4.4).

Den kunskap som beskrivs i detta avsnitt är, som sagts deskriptiv och proceduriell kunskap. Detta är sådan kunskap som behövs för att kunna utföra arbetsuppgifter. Att utföra en uppgift, dvs att handla, kan indelas i olika faser (se Mead, 1938; Goldkuhl, 2004): 1. Förvärdering (där aktören varseblir omgivningen och överväger olika handlingsalternativ); 2. Utförande (där aktören genomför en ingripande handling och samtidigt varseblir sitt handlande); 3. Eftervärdering (där aktören observerar resultat och effekter och värderar handlingens grad av framgång). Den tredje fasen (eftervärdering) kan övergå till en förvärdering inför nästa ingripande handling. Det mänskliga handlandet blir på detta sätt cykliskt; se figur 4.3. Olika sorters kunskap är relaterade till de olika handlingsfaserna. I den inledande fasen (förvärdering) behöver aktören kunskap om olika slags typer av objekt i omgivningen. Vilka objekt som finns och dess olika egenskaper. Detta kan ses som deskriptiv kunskap. Sådan kunskap behövs för att aktören skall orientera sig som förberedelse inför utförande. För övervägande av olika handlingsalternativ kan proceduriell kunskap också behövas. I den utförande fasen behövs främst sådana kunskaper om hur gå tillväga, dvs proceduriell kunskap. I den tredje fasen (eftervärdering) kan behövas såväl deskriptiv ”vad-kunskap” (olika typer av objekt och dess egenskaper) som proceduriell ”hur-kunskap” (hur gå tillväga i eftervärderingen).



*Figur 4.3 Olika handlingsfaser - en cyklisk handlingsmodell (Goldkuhl, 2004)*

I dessa olika handlingsfaser behövs förstås andra kunskapstyper. Det behövs kunskap om vilka uppdrag som skall utföras. Det behövs kunskaper om normer och omdömen (se vidare nedan avsnitt 4.4).

Kunskaper kan utvecklas internt i praktiken eller tillföras externt. När man rekryterar nya personer till en praktik så innebär det att kunskap tillförs. Det finns andra sätt att externt tillföra kunskap: Det kan ske genom att producenter följer någon utbildning. Det kan ske också genom att producenter anskaffar och studerar läromaterial eller andra beskrivningar.

Kunskapare är en allmän term som avser de olika personer som har utvecklat och förmedlat kunskap som producenter använder sig av för sitt utövande av praktiken. Dessa kunskaper kan som sagts ibland formas av producenten själv varför hon måste ses som en kunskapare. För

många avancerade praktiker finns särskilda externa kunskapare (t.ex forskare, men även andra ”experter”) som utvecklar kunskaper som producenter kan använda sig av. Det finns också ofta särskilda utbildare (lärare) som ska förmedla (och därmed förvalta) kunskaper.

Deskriptiv och proceduriell kunskap kan finnas externaliserad i verksamheten i form av böcker och annan dokumentation. De kan finnas t.ex som process- och rutinbeskrivningar över olika delar av verksamheten. Som sådana kan de överlappa med rolluppdrag till praktiken. Rolluppdrag talar om vilka arbetsuppgifter som producenterna skall utföra. Även om det finns överlappande delar i proceduriell kunskap och rolluppdrag, så finns det fog att se dem som två separata kategorier i praktikgeneriska modellen. Proceduriella beskrivningar talar om hur handlingar skall utföras och gör detta ibland ganska detaljerat. Rolluppdrag talar om vad som skall göras och gör detta kanske inte särskilt detaljerat. Rolluppdraget har en explicit uppdragsrelation mellan rolluppdragsgivaren och producenten som rolluppdrags-tagare. Ett rolluppdrag är därmed något som är auktoriserat av aktörer som kan agera i en rollgivande roll. En proceduriell beskrivning behöver inte ha någon sådan sanktionering. Proceduriella beskrivningar kan ibland efter att de har framställts sanktioneras (av personer i verksamhetens ledning) som det arbetssätt<sup>1</sup> som skall tillämpas i verksamheten och de får därmed även funktion av att vara ett rolluppdrag.

Kunskap måste om den skall ha en funktion i praktiken internaliseras hos producenten som del av hennes förmåga, och inte bara finnas som externa beskrivningar. Vi skriver mer om förmåga nedan i avsnitt 4.6.

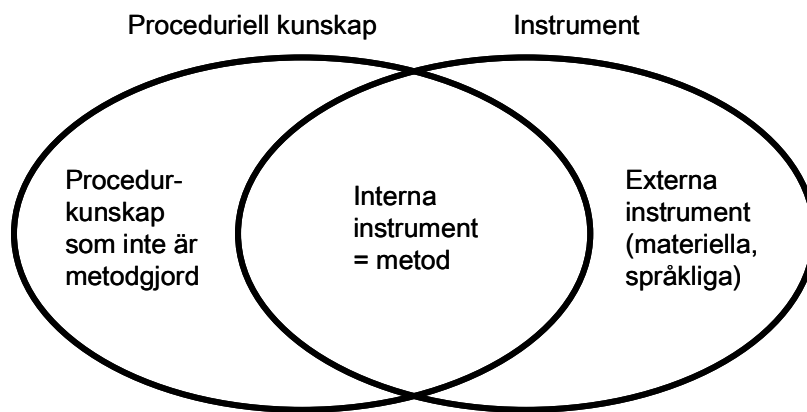
Instrument är alla de sorters hjälpmedel i form av verktyg, apparater, maskiner och övrig produktionsutrustning som underlättar och möjliggör förädling inom praktiken. Instrument har ofta en påtaglig funktion för praktikens utförande. Vilka instrument som finns tillgängliga och används har stor inverkan på hur praktikens aktiviteter utförs och struktureras (Engeström, 1996; Wertsch, 1998).

Med instrument avses dock inte bara sådana yttre (fysiska) hjälpmedel som nyttjas utan man kan också mena olika internaliserade (immateriella) metoder och angreppssätt som producenterna använder i sin verksamhet. Interna instrument är då delar av proceduriell kunskap som beskrivs ovan. Man kan säga att interna instrument är en särskild subklass av proceduriell kunskap. Interna instrument är sådan proceduriell kunskap som har strukturerats och ”förpackats” till tydliga och igenkännliga *metoder*. Relation mellan proceduriell kunskap och instrument illustreras i figur 4.4.

En annan viktig klass av instrument är yttre språkliga instrument. I många verksamheter förekommer olika typer av standardiserade dokument, blanketter och formulär. Dessa är instrument för kommunikation mellan aktörer i verksamheten och ibland även med aktörer utanför verksamheten. IT-system är exempel på viktiga instrument för verksamheten. IT-system inbegriper sådana språkliga instrument, men också andra viktiga instrumentella funktioner. IT-system är både materiella (tekniska) och språkliga till sin karaktär.

---

<sup>1</sup> I avsnitt 4.6 nedan skriver vi mer om arbetssätt i verksamheten. Där framgår då ytterligare om relation mellan dessa olika besläktade praktik kategorier.



Figur 4.4 Relation mellan instrument och proceduriell kunskap

Instrument ska begreppsmässigt skiljas från underlag. Instrument är det som används för att bearbeta och förädla underlag till resultat. Instrument är hjälpmedel i transformationsprocessen. Underlag är det som förädlas. Genom förädlingen kan underlaget ses som ”förbrukat”. Instrument förbrukas normalt inte<sup>1</sup>. De brukas och återbrukas, men kan över tiden förslitas av att användas i förädling. Många yttre instrument kräver någon kraft (energi, bränsle) för sin användning. Energi är en del av instrumentet, men en del som förbrukas och behöver tillföras på nytt för att instrumentet skall kunna användas.

Det finns instrument med olika typer av funktion. Många instrument är redskap som används av aktörer för att de skall utföra en viss arbetsuppgift. För att hugga ved kan en yxa brukas. En skogsarbetare använder en motorsåg i sitt arbete. Här finns principiella skillnader gentemot yxan. Det finns en motor i motorsågen som driver den. Det finns inget i yxan som driver den. Den är ett redskap som får sin funktion genom huggarens aktiva bruk. Skogsarbetaren måste också handha motorsågen; den sågar inte av sig själv. Bilen behöver köras av föraren. Dessa maskinella instrument behöver hanteras av dess brukare. Vissa maskiner kan dock utföra arbete på egen hand. T.ex en tvättmaskin sköter sig själv och utför tvättning utan att en människa behöver göra något efter det att maskinen har startats. Den arbetar då efter sitt program. Programmet har förstås skapats av människor. Tvättmaskinen är en automatisk maskin. Den är självständig till skillnad från yxan och motorsågen som måste skötas av människor. Att ett instrument är självständigt kräver emellertid inte att det är en maskin. Det finns många enkla instrument som utan att vara maskiner fyller en funktion självständigt. När vi hållt vatten i vasen och satt en blomma däri så håller vasen (genom sin materiella form) kvar vattnet och blomman. Det finns många andra sådana instrument som har en funktion utan att människor behöver agera, annat än att initialt arrangera instrumentet. Tak och väggar på ett hus håller kyla och väta ute. Tavelkroken håller tavlan på plats. Vi kan skilja mellan *statiska* och *dynamiska* instrument. Statiska instrument saknar själv förmåga till aktivitet. Dynamiska instrument har förmåga till aktivitet, ofta genom någon maskinell del som utför arbete. En annan indelning är i *självständiga* respektive *aktörsberoende* instrument. Självständiga instrument gör något utan att en människa behöver intervensera annat än genom att initialt arrangera det, som att starta det (automaten) eller placera det på visst sätt (hållaren).

<sup>1</sup> Vissa instrument är dock av engångskaraktär och förbrukas därför vid användning; t.ex är detta vanligt inom sjukvården.

Genom att sätta ihop dessa två dimensioner erhålls en matris (figur 4.5) som inrymmer de fyra typer av instrument som har beskrivits ovan.

	<b>Statisk</b>	<b>Dynamisk</b>
<b>Aktörsberoende</b>	Icke-utförande instrument som kräver handhavande från aktör (redskap) <i>Exempel: Yxa</i>	Utförande instrument som kräver manövrering (körbar maskin) <i>Exempel: Bil</i>
<b>Självständig</b>	Passivt instrument med funktion utan aktivt handhavande (hållare) <i>Exempel: Vas</i>	Utförande, självgående instrument (automat) <i>Exempel: Tvättmaskin</i>

Figur 4.5 Olika typer av instrument

De som skapar och tillför instrument till praktiken kallas instrumentörer. Det kan vara sådana som utvecklar, förmedlar (t.ex säljer) och reparerar instrument. Instrument kan skapas internt i verksamheten och inte bara tillföras utifrån. Man behöver därför skilja mellan externa och interna instrumentörer. Praktikens producenter kan emellanåt ägna sig åt att utveckla instrument och agerar då i rollen av instrumentör. Men många gånger utvecklas instrument externt i förhållande till praktiken och då av särskilda instrumentmakare. Dessa formar sin egen praktik med instrument som resultat och de instrumentanvändande producenterna (i en annan praktik<sup>1</sup>) som klienter.

#### 4.4 Normer och omdömen

Att utföra en praktik innebär en strävan att utföra denna praktik väl (Aristoteles, 1988; Goldkuhl, 1996a). För att göra detta behövs normer och regler för att bedöma praktiken och dess resultat (Rolf, 1991). Man behöver skilja mellan goda och mindre goda handlingar och mellan goda och mindre goda resultat. Det finns ofta kvalitetsnormer som utsäger vilka önskvärda egenskaper som praktikens produkter skall ha. Sådana kvalitetsnormer är viktiga för verksamhetens bedrivande och utveckling. Det finns andra normer (än direkta kvalitetsnormer) som också är viktiga inom en praktik. Det kan finnas handlingsnormer som t.ex talar om vad som får göras och vad som inte får göras. Det kan också finnas normer avseende producenterna, som krav på olika egenskaper hos producenterna. Normer kan avse olika delar av en praktik, inte bara produkter, handlingar och producenter, utan samtliga element (följande praktikgeneriska modellen) kan vara reglerade i ett eller annat avseende. Normer reglerar producenternas handlingsutrymme. Ibland finns särskild lagstiftning för en viss typ av praktik. Alla praktiker lyder under allmänna stiftade lagar och utfärdade förordningar.

Normställare är de personer som utformar och formulerar normer med relevans för en praktik. Normställare kan vara både externa och interna. Vissa normer kan vara tämligen ”tysta” och har vuxit fram integrerat i och med en praktiks kontinuerliga utförande som del i praktikens tradition (Rolf, 1991). Normställandet sker då inom praktiken av dess producenter, och då i

<sup>1</sup> Detta är då ett exempel på hur olika praktiker hänger i hop med varandra på ett integrerat sätt. Praktik är ett slags rekursivt begrepp som kan användas på olika nivåer och på olika ställen i ”förädlingskedjor” eller bättre uttryckt praktikkedjor; se vidare avsnitt 8.2 nedan.

rollen av intern normställare<sup>1</sup>. Många normer är dock tydligt formulerade och dessutom externt tillförda. De kan vara sanktionerade av sådana personer som har särskild tilldelad makt att göra så. Normer kan t.ex vara formulerade av särskilda intresseorganisationer inom en yrkeskår, som en sk yrkeskodex. Det kan också finnas särskilda standarder som ibland har formulerats av särskilda standardiseringsorgan. För att externa normer skall bli verksamma i en praktik krävs att de har internaliserats bland producenter i praktiken. Internalisering behöver inte betyda att man sympatiserar med normen; bara att man förstår den och är beredd att följa den i sin praktik. Normer kan innebära inskränkningar eller förbud av olika slag och producenterna kanske inte delar dessa normer, men väljer att följa dem på grund av starka sociala förväntningar eller därför att brott mot dem är förknippat med sanktioner eller annat obehag. Externa allmänna normer behöver för sin internalisering i en praktik ofta "översättas" och anpassas till aktuella förutsättningar i praktiken. En sådan översättningsprocess innebär tolkning och ibland en medveten eller omedveten omtolkning av aktuell norm.

Normer kan sägas vara framåtsyftande. De anger normerade förväntningar. Vad man bör respektive inte bör göra. Vad man får respektive inte får göra. Normer som värden och ideal kan förstås användas i efterhand för att värdera en verksamhet och dess resultat. Uttalanden om en praktik baserat på dess utförande är ett omdöme om praktiken. Omdömen är likt normer normativa, men är till skillnad från normer främst bakåtsyftande. Man säger något om det som har utförts i verksamheten. Ett omdöme innebär en värdering av något i praktiken och kan vara positivt (beröm) eller negativt (klagan). Omdömen kan skapas internt eller externt. De som utsäger omdömen kallar vi bedömare. Det kan alltså finnas såväl externa som interna bedömare. Klienter uttalar ofta omdömen om praktiken och särskilt om dess produkter. Klienter blir därigenom en viktig kategori av externa bedömare. Andra externa bedömare kan vara revisorer och konsulter som fått ett särskilt uppdrag att lämna omdömen om praktiken. Omdömen kan också komma från media (press, TV etc) samt ibland från gemene man (allmänheten).

Det är inte alltid som en praktik nås av omdömen om densamma. Omdömen om en praktik kan vara riktade mot en praktik (som t.ex klagomål från en klient), men ibland kan de utsägas av en extern person till andra externa personer utan att ha praktikens producenter som avsedda adressater. I sådana fall kan ju omdömen aldrig nå fram till praktiken, men bidra till en olycklig ryktesspridning om praktiken. Det kan behövas särskilda insatser från praktiken för att få tag på externa omdömen; t.ex genom enkäter till klienter eller andra intressenter. Vissa omdömen kan också vara mer allmänt hållna; inte gälla en specifik praktik utan snarare en typ av praktiker. Det är viktigt att en praktiks producenter kan värdera och selektera bland omdömen. Vissa externa omdömen kan också vara tämligen ogrundade.

Interna bedömningar, dvs gjorda av praktikens producenter är ofta en viktig källa till utveckling och förändring av en praktik. Sådana bedömningar kan göras löpande direkt baserat på konkreta erfarenheter i arbetet (se vidare avsnitt 4.8 nedan om erfarenhetsbaserat lärande). De kan också vara resultat av särskilda utredningar och analyser.

I vår praktikgeneriska modell har vi inte med *mål* som en särskild förutsättning av styrande karaktär. Mål och värden ingår som explicita eller implicita element i flera av praktikens förutsättningar. Detta betyder att mål/värden kommer ha olika ursprung, dvs komma från olika aktörer relaterade till en praktik. Uppdrag från en beställare uttrycker mål med en praktiks utförande, ofta konkret genom olika krav på önskat resultat. En organisations ledning

---

<sup>1</sup> Producentens normala roll i relation till normer är som normtagare, dvs att följa normer i sitt handlande. Mer om normtagande kan läsas i avsnitt 6.3.

uttrycker också olika mål och riktlinjer för verksamheten. Vi betraktar organisationsledningen som en rolluppdragsgivare. I ledningens rolluppdrag kan ingå dess olika policier, mål och riktlinjer för aktuell verksamhet. I normer och omdömen finns olika värden och regler avseende praktikens utförande och resultat. Även i instrument finns värden, ofta implicita. Ett instrument är utformat för att underlätta ett handlande i en praktik. Det riktar handlandet i vissa förbestämda och önskvärda banor. I producenternas förmåga och handlingsätt finns olika mål och värden som dispositioner för handlingar (se vidare avsnitt 4.6 nedan). Vi kan tala om den *flervärda praktiken*; Goldkuhl (1996a). En praktik styrs av olika mål och värden. Vissa av dessa kommer att samverka med varandra medan andra kommer att vara i konflikt.

#### **4.5 Finansiellt kapital**

I professionella praktiker så behövs normalt en finansiering av verksamheten. Finansiellt kapital (pengar) behöver tillföras verksamheten. Vi skiljer mellan två typer av tillfört finansiellt kapital: Baskapital och ersättning. Baskapital ses som del av de infrastrukturella förutsättningarna. Praktikens grundläggande infrastruktur behöver innehålla finansiella resurser som kan användas till olika ändamål. De som tillför baskapital kallas basfinansiärer. Ägare eller andra tillför sk eget kapital till verksamheten avsett att användas för olika typer av investeringar. Långgivare kan bidra med baskapital under viss begränsad tid enligt lånevillkor. Affärsverksamheter är normalt ekonomiskt generativa. Detta innebär att de genererar ett ekonomiskt överskott (avkastning). Intäkter överstiger kostnader. Avkastning är praktikens eget tillskott till baskapital.

Ersättning är ett ekonomiskt tillskott till verksamheten av transaktionell karaktär. Praktikens producenter får ersättning för att framställa produkter. Ersättningen ges av produktfinansiärer och den är mer eller mindre direkt kopplad till framställningen av specifika produkter. Kunderna (klienterna) betalar till skomakeriet för att få sina skor lagade. I denna situation så sammanfaller klient och produktfinansiär. Så behöver fallet inte alltid vara. Många offentliga verksamheter är sk anslagsfinansierade. Ingen eller ringa ersättning kommer från praktikens klienter. Istället är det staten, landstinget eller kommunen som genom erhållna skatter finansierar verksamheten. Finansiering av en praktik kan således ske i flera led. Det kan finnas "ursprungliga finansiärer" och "via-finansiärer". Mer om detta i vårt exempel från äldreomsorgen (kapitel 5 nedan).

#### **4.6 Producenter, förmåga och sätt**

Producenter är de aktörer som utför handlingar i praktiken och därmed skapar praktikens resultat. Det är emellertid inte bara människor som kan vara producenter. I många praktiker finns artificiella producenter i form av maskiner som utför arbete i praktiken (Latour, 1998). Vi beskrev olika typer av instrument ovan i avsnitt 4.3. Maskiner, automatiska eller sådana som kräver kontinuerlig manövrering, kan vara producenter i praktiker. De har en konstruerad förmåga att utföra arbete i enlighet med den funktionalitet som de har försetts med av instrumentörerna. Industriella praktiker bygger på en hög användning av maskiner. Sådana maskiner kan knappast bara ses som passiva hjälpmedel, utan betraktas som utförare och producenter. Ett IT-system är ett instrument i verksamheten, men också en utförare av kommunikativa handlingar<sup>1</sup> utifrån konstruerad programvarukod. IT-system kan därmed också ses som producent i praktiker. Artefakter som har en dynamisk förmåga kan alltså ha en producentroll i verksamheter. Vissa verksamheter har en hög grad av automatisering. Det finns emellertid alltid någon mänsklig aktör som är ansvarig för verksamheten och som har

---

<sup>1</sup> Detta finns utförligt beskrivet i teorin om handlingsbara IT-system; se t.ex Goldkuhl & Ågerfalk (2002).



sett till att en sådan starkt maskinell verksamhet har skapats och initierats i enlighet med vissa intentioner.

Praktiken utförs av producenter i enlighet med den förmåga som är etablerad i praktiken. Människor behöver en praktikanpassad förmåga för att utföra sina handlingar. Likaså behöver maskiner (artificiella producenter) en adekvat förmåga. Människors kunnande består och beror av:

1. Medfört kunnande, dvs det kunnande som de för med sig till verksamheten.
2. Tillfört kunnande, dvs det kunnande som de bygger upp utifrån olika förutsättningar<sup>1</sup> som finns för verksamheten.
3. Framväxt kunnande, dvs det erfarenhetsbaserade kunnande som utvecklas utifrån deras kontinuerliga handlande<sup>2</sup>.

Vad gäller situation 2 och 3 kan vi tala om att ett lärande sker direkt relaterat till den aktuella verksamheten. Det är två typer av *lärsituationer* i verksamheten. Genom dessa lärsituationer utvecklar producenterna i verksamheten sin förmåga. Mer om lärande i avsnitt 4.8 nedan.

Vi kan tala om enskilda aktörers förmåga (personlig förmåga) och flera aktörers samlade förmåga (kollektiv förmåga). För att en praktik med flera aktörer skall fungera krävs att den samlade förmågan är *kongruent*. Olika aktörers förmågor måste vara samstämmiga. Detta betyder inte att alla i verksamheten behöver kunna samma saker. Praktiker av viss komplexitet inrymmer ofta producenter med olika specialistkunskaper. Dessa olika specialistkunskaper behöver emellertid komplettera varandra och fungera tillsammans på ett tillfredsställande sätt. Det är inte bara de olika människornas förmåga som behöver vara samstämmig. Praktikens samlade förmåga behöver vara kongruent. Människors och artefakters förmåga behöver vara i samklang och stödja varandra. Andra delar i verksamheten (som t.ex olika beskrivningar) behöver också bidra till verksamhetens förmåga (Goldkuhl & Nilsson, 2000).

Förmåga är en disposition för handling. Den kommer till uttryck i handlingar i verksamheten. Förmågan är stabiliserande för verksamheten; gör den förutsägbar. Genom förmågan etableras vissa arbetssätt i verksamheten. Variationen minskas. Producenter utför inte sina handlingar hela tiden på olika sätt. Det finns något som kan ses som *praktikens sätt*. Vissa handlingssätt, tankesätt och kommunikationssätt är etablerade som praktikens sätt. Återkommande handlingsmönster är institutionaliserade, vilket gör att aktörerna inte ständigt behöver reflektera över hur de skall utföra uppgifter (Berger & Luckmann, 1979; Scott, 1995). Ett praktiksätt gör handlingar inom en praktik likartade över tid och rum.

Arbetssätt kan ofta behöva beskrivas i en verksamhet. Man kan behöva framställa olika rutin-, process-, och metodbeskrivningar över praktikens arbetssätt. När arbetssättet uttrycks i språklig form på detta sätt så blir det därmed externaliserad proceduriell kunskap, vilket vi skrivit om ovan (avsnitt 4.3). Det finns fog att se dessa (dvs arbetssätt och proceduriell kunskap) som skilda men närbesläktade praktik kategorier. Arbetssättet är kunskap i användning. Procedurbeskrivning är uttalad kunskap. Det behöver inte alltid vara full överensstämmelse mellan dessa<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Det inrymmer således deskriptiv, proceduriell och normativ kunskap samt uppdragskunskap.

<sup>2</sup> Se vidare avsnitt 4.8 nedan.

<sup>3</sup> Detta bygger på en känd distinktion mellan ”knowledge-in-use” och ”espoused knowledge” gjord av Argyris & Schön (1996).

En central del i praktikförmågan och praktiksättet är det språk som används i praktiken. Ett *verksamhetsspråk* utgörs av språkliga kategorier och regler som styr människors perception och kommunikation (Goldkuhl & Lyytinen, 1982). Verksamhetsspråket är internaliserade och gemensamgjorda språkliga kategorier. Det har sin grund i deskriptiv kunskap (relevanta och igenkännliga handlingsobjekt som är språkligt avgränsade och namngivna) och proceduriell kunskap (olika sätt att tala om verksamheten och regler för att utföra betydelsefulla och återkommande kommunikativa handlingar).

Praktiksättet behöver för sin kontinuerliga instantiering i handlingar vara manifesterat i praktikförmågan. Ett praktiksätt har olika *bärare* (Scott, 1995; Goldkuhl, 2003): I människors intersubjektiva kunnande och delvis också i olika materiella instruments funktionalitet. Praktiksätt finns också ofta beskrivet i olika språkliga beskrivningar. Praktiksätt och praktikförmåga är två sammanvävda praktik kategorier. Vi har dock behov av dem båda då de fokuserar olika aspekter. Praktikförmåga uttrycker *vad man kan*. Praktiksätt uttrycker *hur man gör*. Hur man gör måste förstås ha sin grund i vad man kan. Vad man kan förändras delvis genom hur man gör.

#### 4.7 Tid och plats

Utförande av handlingar sker alltid vid någon tid och på någon plats. Tids- och rumsdimensionen har en central roll för koordinering av handlingar i en praktik.

Om skomakaren skall kunna laga de trasiga skorna måste skorna vara på plats hos skomakaren vid den tid då skomakaren börjar reparationsarbetet. Om skorna inte finns tillgängliga kanske skomakaren istället tar hand om och reparerar en annan klients skor. Om bränsle till skogsavverkningsmaskinen inte levererats till den plats där maskinen finns kan avverkningen inte påbörjas, utan produktionen ”står stilla” och producenten får vänta på bränsleleveransen innan avverkningshandlingarna kan påbörjas.

Varje handling har en starttid och en sluttid samt därmed också en löptid, även om denna kan vara mycket kort. Ofta består produktion av ett antal handlingar som är relaterade. Man kan t.ex tala om en produktionsprocess bestående av olika moment som utförs. Den totala tiden för processen påverkas av om de olika momenten/handlingarna till någon del kan utföras parallellt eller om de måste utförs helt i sekvens. Vid parallellt utförande av handlingar kan den totala löptiden för processen minskas medan den ökar om handlingarna utförs sekventiellt och väntetider förekommer mellan de olika handlingarna. I det senare fallet blir den totala tiden för hela processen längre än tiden för de olika handlingarna sammanlagt.

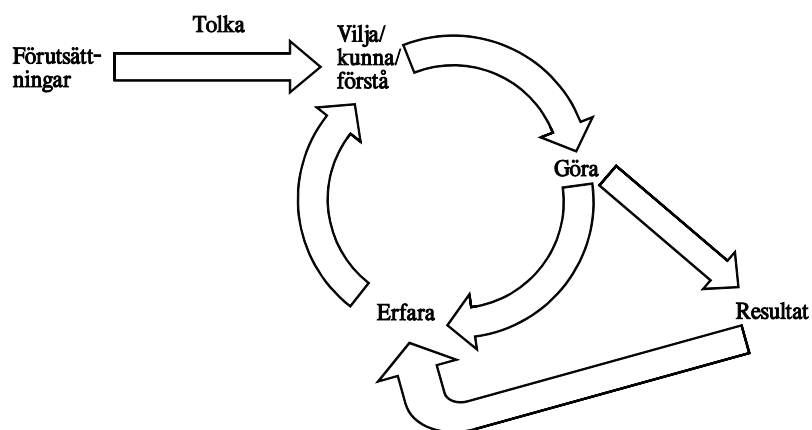
En handling i en praktik utförs ofta på en avgränsad plats, dvs platsen ändras inte under handlingens utförande. Platsen förändras dock i de fall då det handlar om en förflyttningshandling, dvs då handlingen i sig själv går ut på förflyttning eller innehåller inslag av förflyttning. De färdiglagade skorna kanske skall flyttas till hyllan för färdiga produkter att hämtas av klient. Handlingen att flytta skorna från arbetsbordet till hyllan innebär såväl förändring från startplats till slutplats samt en kontinuerlig rumsförändring under den tid som förflyttningshandlingen utförs.

Såväl tid som plats uttrycks inte alltid explicit utan kan vara underförstått i många sammanhang. Men en handling kan alltid relateras till dimensionerna tid och plats och i vissa sammanhang är det betydelsefullt och kanske t.o.m kritiskt att definiera tid och/eller plats.

## 4.8 Erfarenheter, lärande och minnen

Mänskligt handlande är reflexivt (Giddens, 1984). Detta betyder att aktören själv tar del av de handlingar som utförs och dess märkbara effekter. Handlingarna återverkar på aktören. Vi lär oss av vad vi gör och dessa lärdomar kan brukas i fortsatt handlande. Erfarenheter finns med som ett biresultat från praktiken och som alltså återverkar på praktiken själv (figur 3.4). Detta är ett sätt att betona att praktiken kontinuerligt utvecklas (förändras) av aktörer på basis av deras olika utförda handlingar. Detta finns mer tydligt illustrerat i figur 4.6; en praktikens lärcykel. Tidigare har cyklisk handlingsmodell (figur 4.3) redovisats som ligger väl i linje med denna läromodell.

Lärande genom handling innebär alltså att vi erfar våra handlingar och dess effekter och låter detta påverka oss framgent. Vår kunskap utvecklas på basis av erfarenheter och detta sker ofta på ett "tyst" sätt (Rolf, 1991; Ellström, 1992). Denna nya förmåga kan sedan utnyttjas i efterföljande handlingar. Det är inte bara erfarenheter av vårt eget handlande som ligger till grund för vårt kunnande. Olika intryck av omvärlden och vad andra förmedlar till oss spelar en stor roll. Detta kallas "förutsättningar" i figur 4.6. Vi tolkar vad andra säger, skriver och gör. Våra observationer inordnas (tolkas) med hjälp av förförståelse till ny förståelse. I en praktik finns, som beskrivits ovan, ett antal viktiga handlingsförutsättningar. Det finns ett uppdrag som talar om vad som ska göras. Underlag är de objekt som ska bearbetas i praktiken. Instrument är de hjälpmedel som ska brukas för att bearbeta underlaget till ett resultat. Sådana olika förutsättningar måste aktören ha tillräcklig kunskap om för att kunna genomföra sin praktik väl. Med "tolka" i figur 4.6 avses alltså tolkning av sådan yttre förutsättningar. I erfara finns givetvis en tolkning också. Med erfara menas uppmärksammande, tolkning och bearbetning av ens eget handlande och de effekter som detta handlande har givit upphov till.



Figur 4.6 Praktikens lärcykel

Den reflexiva aspekten av handlande innebär att vi tar del av de påtagliga effekterna av vårt handlande. Vi kan givetvis också vara intresserade av att närmare granska och utvärdera olika (ibland svårupptäckta) konsekvenser som handlandet leder till. En sådan typ av undersökning och utvärdering vill vi dock skilja från den reflexiva och erfara aspekten av "åstadkommande" handlingar. När vi handlar (ingriper i världen) så är erfarenhetsvinning och lärande inte det primära syftet utan snarare en bieffekt. Det är något som utförs relativt

automatiskt av oss människor, dvs ofta på en låg medvetandenivå. Sådan återkoppling kan man inte bortse ifrån vid mänskligt handlande. I en riktad undersökning av handlingskonsekvenser så är istället det primära syftet kunskapsuppbyggnad. Det är handling med betoning på kunskapsbildning och reflektion.

Det finns givetvis en gradvis övergång mellan å ena sidan ett erfarenhetsbaserat lärande och en explicit utvärdering och reflektion. Människor har ofta en förmåga att medvetet och snabbt växla modus mellan ingripande och undersökande handlingar.

Lärande kan således ske kontinuerligt på ett erfarenhetsbaserat och informellt sätt eller genom särskilda explicita lärinsatser. Gränsdragning mellan dessa typer behöver som sagts inte alltid vara knivskarp. Vi har ovan i avsnitt 4.3 och 4.4 skrivit om olika typer av kunskaper som behöver tillföras verksamheten. Producenter tar del av relevant deskriptiv, proceduriell och normativ kunskap och därigenom lär sig och får en utvecklad förmåga att utöva praktiken. Vi skilde i avsnitt 4.6 mellan tre sätt som kunskaper etableras i en verksamhet: 1) Medförd kunskap, 2) tillförd kunskap och 3) framväxt kunskap. Den erfarenhetsbaserade kunskapsutvecklingen innebär situation 3 (framväxt kunskap). Explicita lärinsatser sker genom situation 2 (tillförd kunskap). En sådan explicit lärsituation innebär att ta del av andras tidigare lärande (kunskaper) och försöka internalisera detta i sitt eget kunnande.

Lärande kan som sagts också innebära att man själv utvecklar nya kunskaper. Om det erfarenhetsbaserade lärandet görs till föremål för reflektion och artikulering kan nya kunskaper explicitgöras (Rolf, 1991). Dessa explicita kunskaper behöver om de skall få påtaglig effekt utanför aktuell aktörs handlande, göras till föremål för lärinsatser. Andra aktörer behöver ta del av kunskaperna. Om detta relateras direkt till den praktikgeneriska modellens kategorier och struktur så kan det tydliggöras på följande sätt: En producent handlar och erfarenheter skapas och blir del i denna producents förmåga. Därefter bearbetas och explicitgörs aktörens erfarenhetsbaserade förmåga till externaliserade kunskaper (dvs producenten är en intern kunskapare). Dessa externaliserade och explicitgjorda kunskaper tolkas och internaliseras av andra producenter, och deras förmåga kan därmed utvecklas. Personliga handlingssätt och vanor kan på så sätt gemensamgöras i praktiken till kollektiva vanor och bli ett etablerat handlingssätt i praktiken. Personlig förmåga utvidgas till kollektiv förmåga. När vi talar om explicitgörande av kunskaper avser vi i första hand verbalisering av dessa kunskaper, dvs språklig förmedling av kunskaper. Mer tyst lärande kan dock ofta ske genom att en aktörs proceduriella kunnande uttrycks och görs synligt i handlande samt att andra aktörer som arbetar nära denna aktör observerar denna aktörs speciella handlingar och imiterar dessa sedan i sitt eget handlande.

Vi kan differentiera mellan tre olika sätt som man kan lära sig genom andra. Lärande genom att:

1. Ta del skriftliga eller andra dokumenterade framställningar.
2. Lyssna på andra människors muntliga kommunikation.
3. Observera och försöka ta efter andra människors beteende.

I situation 1 utnyttjas explicitgjorda *kunskapshjälpmedel* (dokumentation). Dessa har en permanens som gör att de kan återanvändas i verksamheten. Man blir då oberoende av att andra aktörer finns tillgängliga. Kunskapshjälpmedel kan tillföras externt ifrån eller framställas inom praktiken. Se vidare om olika typer av kunskaper i avsnitt 4.3 ovan. I situation 2 tar man del av vad aktörer säger om verksamheten. Det handlar om muntlig

kommunikation som ofta möjliggör dialog och interaktion mellan aktörerna. Den muntligt uttryckta kunskapen saknar i sig permanens och blir därför inte något kunskapshjälpmedel som kan bevaras över tiden. Man blir därför tvungen att förlita sig på sin minnesbild av det kommunicerade eller på nytt vända sig till en kunnig aktör. I situation 3 finns ingen språklig kommunikation utan man är helt beroende av observation av det som utförs av annan aktör. Det är i situation 1 och 2 som vi kan tala om att den kunskapsförmedlande aktören är en kunskapare enligt denna kategori i den praktikgeneriska modellen. Aktören externaliserar avsiktligt sin kunskap, antingen dokumenterat (som i situation 1) eller muntligen (som i situation 2) och gör den därmed med avsikt tillgänglig för andra.

Att få erfarenheter av sitt handlande i en praktik innebär också att man minns vad man gjort. Människors förmåga att minnas är dock begränsad. Människor glömmar vissa saker. Därför används ofta externa minnen i praktiker. Viktiga observationer dokumenteras och sparas för senare läsning. För att verksamheter skall fungera behövs externa minnen som ett medel för en kollektiv hågkomst av förutsättningar, tidigare handlingar och resultat. Sådana minnen är externa i relation till producenten, men inte till praktiken. De utgör delar inom praktiken och är *explicita praktikminnen*.

#### 4.9 Produkter

En praktiks huvudsakliga resultat<sup>1</sup> är dess produkt. Med begreppet produkt avser vi här såväl varor som resultat av tjänster. Ännu tydligare så kan vi skilja mellan å ena sidan varor och tjänster som produkter och å andra sidan mellan fyra bruksdimensioner: materiella, informativa, upplevelsemässiga och ekonomiska produkter.

Skillnaden mellan vara och tjänst är att en vara har en separat fysisk beständighet. Tjänster innebär att någon/några personer utför aktiviteter direkt riktade mot specifika klienter eller deras tillhörigheter. Det är emellertid otillräckligt att dela upp produkter endast i klasserna vara och tjänst. Framför allt tjänster kan vara av klart skilda slag varför en finare indelning är nödvändig. Vi delar upp produkter i följande fyra produktklasser:

- Varor (för överlåtelse eller tillfälligt bruk genom lån/hyra<sup>2</sup>)
- Behandlingstjänster
- Förflyttningstjänster
- Förevisningstjänster

I den praktikinriktade produktteorin (Röstlinger & Goldkuhl, 1999) finns dessutom en ännu finare indelning. Vi delar också upp produkter i enlighet med fyra olika bruksdimensioner (ibid). Vår klassificering av produkter utgår från klientens behov och användning av aktuell produkt. Denna indelning utgår från människans behov i form av det:

- Kroppsligt-motoriska (tillfredställs med materiella medel).
- Kognitiva (tillfredställs med informativa medel).
- Sociala, emotionella och andliga (tillfredställs med upplevelsemässiga medel).
- Utbytes och värdebevarande (tillfredställs med ekonomiska medel).

---

<sup>1</sup> I detta avsnitt fokuseras resultat som är avsedda för praktikens klienter. Det finns även resultat som är avsedda för andra resultander. Detta behandlas under avsnitt 4.11-12 nedan.

<sup>2</sup> Denna produktklass (inom kategorin varor) ses normalt som en typ av tjänst: Uthyrning eller utlåning.

Utifrån dessa dimensioner kan vi skapa ett tvådimensionellt produktklassifikationsschema (figur 4.7).

Vi ger några exempel här för förtydligande<sup>1</sup>. När vi köper nya skor så är det förstas materiella varor. När vi anlitar skomakaren för att laga våra trasiga skor så utför han materiella behandlingstjänster åt oss. Ett annat exempel på materiell behandlingstjänst är när vi går till frisören för att få håret klippt. Exempel på informativa behandlingstjänster är utbildning och konsultation. Exempel på informationsvaror är tidningar och böcker. Konstverk (som t.ex tavlor), dataspel, TV-spel, musik-CD har klart upplevelsestimulerande syfte, dvs vi klassificerar sådan som upplevelsevaror. Teater-, opera- och balettföreställningar samt olika andra musikframträdanden (i ”live-form”) är exempel på upplevelseorienterade förevisningstjänster.

För att en klient ska bli tillfredsställd kan hon behöva en lämplig kombination av olika delprodukter (se t.ex Normann & Ramirez, 1992), som då kan vara av olika typ (enligt figur 4.7). En praktik kan därför behöva resultera i en lämplig blandning av produkttyper; ett ”paket” av delprodukter.

	<b>Materiell</b>	<b>Informativ</b>	<b>Upplevelsemässig</b>	<b>Ekonomisk</b>
<b>Varor</b> ( <i>överlåtelse eller lån/ hyra</i> )	Varor för materiellt bruk	Varor för informativt bruk	Varor för upplevelsebruk	Medel för ekonomiskt syfte
<b>Behandlingstjänster</b>	Behandling för materiellt bruk	Behandling för kunskapsstillskott	Behandling för upplevelse	Behandling i ekonomiskt syfte
<b>Förflyttnings-tjänster</b>	Förflyttning för materiellt bruk	Förflyttning för kunskapsstillskott	Förflyttning för upplevelse	Förflyttning av ekonomiska medel
<b>Förevisnings-tjänster</b>		Förevisning för kunskapsstillskott	Förevisning för upplevelse	

*Figur 4.7 Olika typer av produkter  
(reducerat produktklassifikationsschema från Röstlinger & Goldkuhl, 1999)*

Ett exempel: Resebyrån som säljer en turistresa till en klient levererar ett produktpaket bestående av bl.a transport till ett soligt turistmål (materiell förflyttningstjänst), hotellboende (tillfälligt utnyttjande av materiell vara), måltider (materiell vara för konsumtion), utflykter med sevärdheter (kombination av informativa och upplevelseorienterad förflyttnings- och förevisningstjänster), guidebok (informationsvara) samt nattklubbsshow (upplevelseorienterad förevisningstjänst).

Produkten är till för att nyttjas av klienten. Dess värde uppstår inte bara genom att klienten mottar varan eller tjänsten. Värdet uppstår vid klientens bruk. De framställda produkterna har en *värdepotential*. Denna värdepotential hos en produkt kommer till uttryck (exploateras) genom klientens bruk av produkten. Genom bruket uppstår värde hos klienten. Värde är inte en separat storhet, utan istället en egenskap i brukssituationen för klienten. Produktbruket ses som värdefullt av klienten. Det talas ibland i viss kunskapsbildning om att producenter skapar

<sup>1</sup> För en betydligt mer omfattande beskrivning och många fler exempel se Röstlinger & Goldkuhl (1999) samt Goldkuhl & Röstlinger (2000).

värde för en kund. Med ovanstående resonemang anser vi att ett sådant språkbruk behöver nyanseras. Producent framställer en produkt med en värdepotential. Vid klientens bruk kan ett värde uppstå som en egenskap i brukssituationen.

Vi betonar således att värdet uppstår vid klientens bruk. De lagade skorna sätts normalt inte på piedestal för att betraktas, utan sätts istället på fötterna för att brukas när man går. Vissa produkter är emellertid i första hand till för att betraktas; t.ex en tavla. Tavlan brukas (i ett upplevelsemässigt syfte) när den hänger på väggen för betraktande. Upplevelseorienterade förevisningstjänster, som t.ex en teaterföreställning, brukas av klienten i första hand i samband med mottagande av tjänsten, dvs under föreställningen. Medan t.ex en hårklippning (materiell behandlingstjänst) inte nyttjas under själva klippningen, utan efter klippningen har avslutats. Det skapade resultatet, friseringen, nyttjas av klienten efter det att tjänsten har utförts<sup>1</sup>.

En praktiks primära samhällseliga legitimitet ligger alltså i att med sina resultat tillfredsställa klienter. Genom att producera resultat som klienterna kan bruka och nyttiggöra sig uppstår ett värde.

#### **4.10 Klienter**

Låt oss nu titta lite närmare på klientbegreppet. Vi använder 'klient' som primärt begrepp istället för 'kund'. Kund är enligt vår använda terminologi ett snävare begrepp. Med klient avses den gynnade parten i alla typer av praktiker. Vi menar dels det som man normalt menar med kunder, dvs sådana externa aktörer som köper en organisations produkter. Vi menar dels också sådana aktörer som inte explicit köper en praktiks resultat men som ändå är den gynnade parten; dvs de som praktikens resultatet är till för. Elever i vanlig (skattefinansierad) skolutbildning är exempel på sådana klienter.

Inom bl.a kvalitetstyrningsområdet (t.ex Rao m.fl, 1996) används ofta begreppet internkund (jämför diskussionen om begreppet internleverantör ovan). Begreppet internkund används då för att betona att man inom en organisationsintern delprocess ska se alla sina mottagare av resultat som "kunder" som ska tillfredsställas, dvs inte bara den sk slutkunden (externa kunden). Vi motsätter oss inte detta betraktelsesätt, men vi har klara betänkligheter vad gäller terminologin. Med kund menas i normalt språkbruk en aktör som beställer, betalar för, mottar och brukar en produkt. Med utgångspunkt från våra ovan använda rollbegrepp så är en kund både klient, produktbeställare och finansiär samt också ofta bedömare i relation till en praktik. För en sådan kombination av roller brukar man alltså använda begreppet och termen kund. Vi vill fortsätta att reservera termen kund för detta begrepp. Det är viktigt att ha en särskiljande term för detta begrepp, dvs en externt betalande klient. En sk "internkund" är aldrig egentlig finansiär och många gånger inte heller uppdragsgivare. Termen "internkund" kommer inte att användas inom vår praktikteori. Istället använder vi "internklient" eller ännu utförligare "organisationsintern klient".

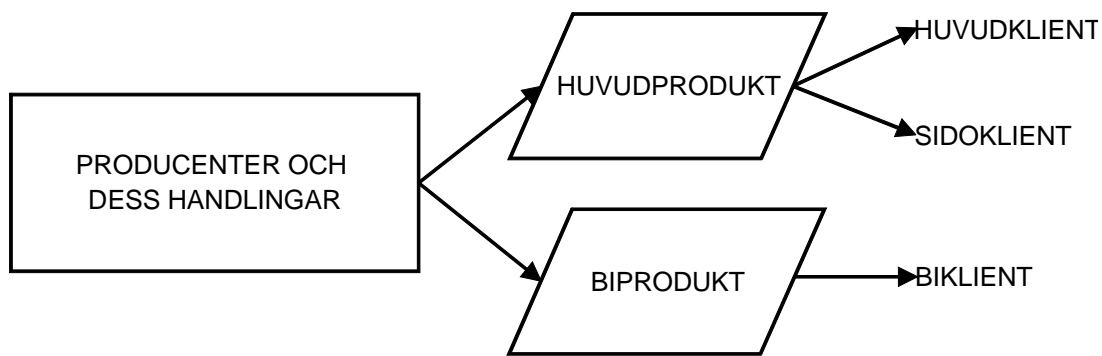
Vi har ofta talat om klient i singularis. En praktik kommer givetvis ofta att ha flera klienter. Man framställer många produkter och för dessa produkter kommer man ha olika klienter. Men begreppsmässigt mer intressant här är att man för ett specifikt resultat (en produktinstans) kan ha olika klienter. Vi kan skilja mellan huvudklient och sidoklient. Huvudklient är den som

---

<sup>1</sup> Denna uppfattning kontrasterar mot den syn som framförs inom tjänsteteori, där det betonas att samtidighet gäller i tjänsters produktion och konsumtion; se t.ex Normann (1992) och Edvardsson (1996).

praktiken är avsedd för. Sidoklienten blir också gynnad av detta resultat, men kanske inte lika påtagligt. Både huvudklient och sidoklient är mottagare av praktikens huvudprodukt.

En praktik kanske inte bara producerar en viss typ av resultat. Vid framställning skapas kanske också biresultat (biprodukter). Sådana biresultat har också klienter, vilka vi kallar biklienter. Dessa aspekter är illustrerade i figur 4.8.



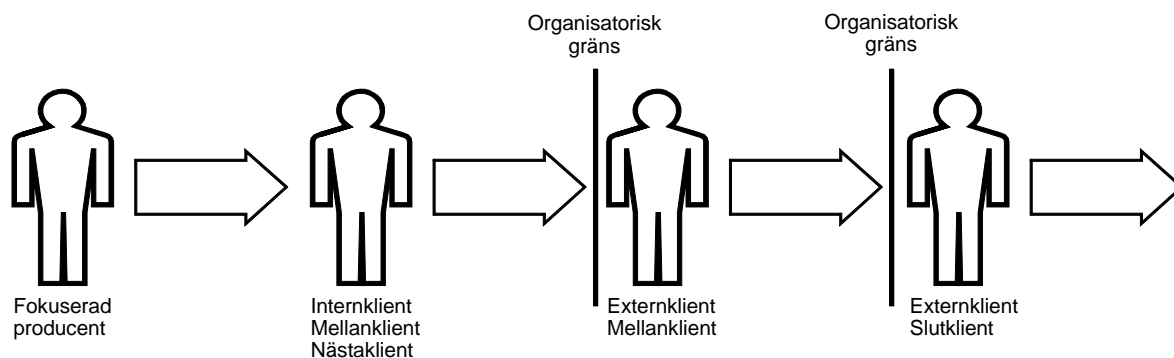
Figur 4.8 Olika typer av produkter och klienter

Vi diskuterade ovan om internklienter. Detta var med utgångspunkt i en organisationsdimension. Organisationens klient finns utanför organisationen och är en *extern* klient; organisationens huvudklient. Resonemanget om internklienter bottnar bl.a i flödestänkande (processstänkande). Man ser ett antal delresultat som ska förädlas vidare av internklienter i en kedja fram till en slutlig extern klient (dvs organisationens huvudklient). Det är här viktigt att skilja på å ena sidan sådana klienter (internklienter) som bara förädlar den halvfärdiga produkten vidare (såsom ett underlag) och själv egentligen inte brukar delprodukten och å andra sidan den slutliga (normalt externa) klient som produkten är avsedd att brukas av. Vi inför för dessa klienttyper termerna nästaklient, mellanklient och slutklient. Det är viktigt att skilja på mellanklient och slutklient, t.ex vad avser klienttillfredsställelse. Att onödigt gynna en mellanklient på bekostnad av den slutliga brukaren (slutklienten) bör ses som olämpligt. En nästaklient är den klient som kommer närmast i tur i ett processflöde. En nästaklient kan vara mellanklient eller slutklient. Vi har illustrerat detta i figur 4.9 nedan. Se även diskussion i avsnitt 4.1 ovan.

En sammanfattning av diskussionen om olika typer av klienter. Vi bör skilja mellan:

- huvudklient
- sidoklient
- biklient
  
- internklient
- externklient
  
- nästaklient
- mellanklient
- slutklient





Figur 4.9 Olika typer av klienter exemplifierade i ett processflöde

#### 4.11 Missresultander

Vi har i genomgången av praktikbegreppet betonat att en praktik syftar till resultat som innebär gynnande av part, dvs de som kallas praktikens klienter. En praktik skapar dock inte bara resultat som är till *nytta* för aktörer. Det finns även andra typer av aktörer (än klienter) som en praktiks resultat kan riktas mot. Det finns alltså olika typer av mottagare av resultat från en praktik. Vi kallar praktikens resultatmottagare för *resultander*. Klient är alltså en typ av resultat; en gynnad resultat.

Man måste ha klart för sig att det finns praktiker som inte bara gynnar utan också *missgynnar* aktörer. Det kan finnas ett oavsiktligt missgynnande, men för vissa praktiker finns ett avsett missgynnande av en extern part. Ett typexempel är fängelset. Fången är satt bakom lås och bom mot sin vilja; för att avtjäna sitt straff. Fången är missgynnad och detta är ett mål med verksamheten. De gynnade är i första hand det övriga samhället som ska skyddas från lagöverträdare. Allmänheten är fängelsets huvudklienter. Fängelset kan i en rehabiliterande ambition se fången som en klient, vilket givetvis ger komplicerade men ofrånkomliga målkonflikter. Den part som är avsiktligt missgynnad av en praktik kallar vi med en språklig nybildning *missresultand*.

För många praktiker finns det konkurrerande sådana. T.ex konkurrerar företag på en marknad om kunders intressen och köp. Kunderna är klienter. När ett företag är framgångsrikt i att tillfredställa kunder så innebär det att dessa kunder inte nyttjar andra konkurrerande företag. Dessa konkurrenter blir därmed indirekt drabbade av företagets framgång. De är indirekta missresultander av detta företags verksamhet.

Det finns andra situationer där det finns mer uppenbara missresultander. En praktiks intresse kan vara att "vinna över" missresultander. Det är t.ex fallet vid polisväsendets brottsbekämpning. Polisens uppgift är att skydda allmänheten (som är dess klienter) mot brottslingar (som är dess missresultander). Polisens arbete inriktas mot att förhindra och försvåra brott samt att fånga in och lagföra de som redan begått brott. Polisens arbete handlar alltså om att inskränka potentiella och befintliga brottslingars verksamhet.

Inom tävlingsidrott så finns motspelare som ska besegras. Två fotbollslag är konkurrenter, dvs ömsesidiga missresultander. Båda lagen (med spelare och tränare som producenter) försöker i sitt handlande missgynna det andra laget (besegra dem) i syfte att gynna sig självt och sina supportrar.

#### 4.12 Andra resultat och andra resultander

För en praktiks genomförande behövs ett antal medel (förutsättningar). Det behövs t.ex underlag och instrument som har beskrivits tidigare i detta kapitel. En praktik behöver anskaffa dessa förutsättningar för sitt utförande. Att anskaffa sådana förutsättningar kan ses som en subpraktik till den aktuella praktiken<sup>1</sup>. Sådana förutsättningsaktörer kan då ses som ”medelaktörer” till fokuserad praktik. Praktiken behöver rikta sig mot dessa aktörer (t.ex försörjare) för att erhålla förutsättningar/medel (t.ex underlag) för praktikens utförande. Praktikens producenter behöver för detta underordnade<sup>2</sup> ändamål rikta handlingar (av begärande karaktär) till sådana förutsättningsaktörer. Producenten - i roll av produktbeställare - begär av (uppdrar till) försörjare att förse producenten med vissa förutsättningar (underlag). Sådana förutsättningsaktörer, gentemot vilka begärande-handlingar riktas, kallar vi för *medelresultander*. Sådana resultander är inte primärt mål för praktikens utförande - det är klienterna som är detta - utan de är medel för praktikens utförande. En försörjare är därför ofta både förutsättningsaktör (som leverantör av underlag) och medelresultand (mottagare av uppdrag). Detta är helt ekvivalent med att klienten ofta är både produktbeställare (alltså en typ av förutsättningsaktör) och klient (gynnad resultand).

Det handlar alltså om att den fokuserade praktiken behöver anskaffa vissa förutsättningar och att praktikens producenter då behöver utföra produktbeställande handlingar. Resultat av dessa handlingar (i detta fall produktbeställning) kallas inte produkt, utan endast ett *resultat*. Begreppet praktikresultat kan alltså delas upp i de två klasserna:

- Produkt
- Annat resultat

Producenter behöver alltså rikta handlingar mot andra aktörer (medelresultander) för att uppnå målet att tillfredställa klienter. Medelresultander ska inte nyttja resultat (produktbeställningen) - i sådan bemärkelse som klienter nyttjar och nyttiggör sig produkten från en praktik. Ur praktikens synvinkel är medelresultander (t.ex försörjare) aktörer som skall *nyttjas*.

Att vara försörjare innebär många gånger att vara en (extern) leverantör till den aktuella praktiken och dess producenter (som då är kund i denna relation). I att nyttjas som leverantör ingår att ersättas och därmed gynnas ekonomiskt av producenten/kunden. En kund är ju både produktbeställare, klient och produktfinansiär enligt påpekande i avsnitt 4.10 ovan. I utbytes-sammanhang så ingår gynnande och nyttjande av varandra<sup>3</sup>.

Ett uppdrag (produktbeställning) som ställs till en extern leverantör kan avvisas av denna. Ett uppdrag måste uppfattas tillräckligt attraktivt av resultanden. En fristående leverantör har frihet att avvisa en beställning om den anses oacceptabel. Detta baseras på värdering av uppoffringar och förtjänster av föreslaget uppdrag (affär). I en utbytessituation finns delvis motstridiga intressen (förhandling om pris etc) men också delvis gemensamma intressen: Man har nytta av varandra i denna utbytessituation. Se vidare om uppdragsrelationer i avsnitt 6.1 nedan.

---

<sup>1</sup> Det kan också uppfattas som en separat praktik; en anskaffningspraktik. Detta är en fråga om hur man avgränsar praktiker; dvs vad man inbegriper i en praktik och vad man uppfattar ingår i andra praktiker. Se vidare kapitel 8 nedan.

<sup>2</sup> Detta anskaffningsändamål är underordnat det överordnade syftet att tillfredställa klienter.

<sup>3</sup> Vi skriver mer om medelresultander i avsnitt 8.2 nedan.

Vi behöver här göra en kommentar om olika handlingsrelationer. Vi har talat om gynnanderelationer och nyttjanderelationer. Vi har ovan framhåvt att producenter nyttjar andra aktörer för att utföra sina handlingar. Detta innebär en ”instrumentalisering” av dessa aktörer. De blir medel för våra mål. Hur kan man se på detta ur en etisk synvinkel? Är det etiskt acceptabelt att göra människor till medel för våra handlingar och mål? Att vi gör någon till medel (utifrån våra mål och egenintressen) behöver inte betyda att denna person *bara* blir till medel för oss. Filosofen Immanuel Kant har formulerat en viktig etisk princip i sitt kända praktiska imperativ: ”Handla aldrig så att du behandlar mänskligheten i såväl din egen som i varje annan person bara som ett medel utan alltid tillika som ett ändamål” (Kant, 1997, s 55). Att vi nyttjar andra för att nå våra mål behöver inte innebära att vi utesluter en respektfull behandling av dem. Vi kan samtidigt se dem både som medel och mål. Det sociala livet kännetecknas av interaktion mellan människor där tjänster efterfrågas, tjänster utförs och tjänster nyttjas. Det sociala livet är ett kontinuerligt gynnande och nyttjande, ibland genom (ekonomiskt) utbyte och ibland endast som uttryck för medmänsklighet. Vi utnyttjar varandra som (hjälp)medel för handlande. Den praktikgeneriska modellen är att betrakta som ett försök att teoretiskt klargöra sådant organiserat gynnande och nyttjande avseende tjänster.

Vid sidan om produkter finns alltså andra viktiga resultat från en praktik. Exempel på detta är beskrivningar av praktiken och dess produkter som är viktiga och nödvändiga förutsättningar för att uppdrag (produktbeställningar) skall erhållas och att man därmed skall framställa produkter. Praktikens producenter behöver exponera praktiken och dess produktrepertoar till omgivningen, främst mot potentiella klienter (Goldkuhl & Lind, 2004). Praktiken behöver vara synlig för sin omvärld. Praktiken behöver vara ”*praktikbar*” för sin omvärld. Detta innebär att aktörer i omvärlden (bl.a klienter/produktbeställare) behöver ha kunskap om att praktiken existerar och vad praktiken kan utföra. Om sådan kunskap saknas kan inte klienter nyttja praktiken; den är i sådana fall inte praktikbar<sup>1</sup> för dem.

#### 4.13 Praktikategoriernas funktioner

För att förstå de olika kategorierna och vad som skiljer dem åt så behöver man förstå att de har olika funktion i relation till praktiken. De olika kategorierna fyller olika funktioner för praktiken. Vid en analys av en praktik kan det kanske vara svårt att avgöra hur en viss företeelse skall klassificeras. Man bör då försöka se vilken funktion som den aktuella företeelsen har för praktiken. I vissa fall kan en företeelse ha flera funktioner i relation till praktiken. I figur 4.10 har vi sammanställt olika praktikategorier och dess funktioner.

I figur 4.11 har vi funktionsbestämt några av praktikens resultat i relation till resultat. Vi har karaktäriserat produkt i relation till klient respektive till missresultat. Vi har även karaktäriserat ett annat viktigt resultat från praktiken, nämligen praktik- och produktbeskrivning.

---

<sup>1</sup> Tesen att praktiken skall vara praktikbar bygger på sk ”affordance theory” (Gibson, 1979). Detta är en handlingsorienterad perceptionsteori där det betonas att objekt i omvärlden främst uppfattas som att tillhandahålla handlingsmöjligheter för den varseblivande aktören. För att vara reella handlingsmöjligheter måste sådana handlingsbara egenskaper hos objekt även vara varseblivningsbara för aktören.

<b>Praktikkategori</b>	<b>Funktion</b>	<b>Funktionsbeskrivning</b>
<i>Produktbeställning</i>	Begära, beordra, beställa, initiera	Vad (=produkt) som önskas bli gjort
<i>Underlag</i>	Tillhandahålla nödvändiga transformationsobjekt	Vad som kan förädlas/förbrukas
<i>Ersättning</i>	Ersätta	Vad ersätta för det som blir gjort
<i>Produktrepertoar</i>	Begära, beordra, produktdefiniera	Vilka produkter som kan bli gjorda
<i>Rollupdrag</i>	Begära, beordra, rollbestämma	Vad som producent skall göra
<i>Resursupdrag</i>	Begära, beordra, resursbestämma	Vilka resurser som får/skall nyttjas
<i>Deskriptiv kunskap</i>	Beskriva, orientera	Vad som är bra (för producent) att veta
<i>Proceduriell kunskap</i>	Vägleda	Hur producent kan/bör göra
<i>Instrument</i>	Underlätta, hjälpa	Vad som kan hjälpa
<i>Norm</i>	Normera, reglera	Hur produkt skall/bör/bör inte/får inte vara Vad producent får/får inte göra Vad producent bör/får/får inte vara
<i>Omdöme</i>	Bedöma, värdera	Hur (bra/dåligt) något blev gjort
<i>Baskapital</i>	Finansiera	Vad finansiera för det som skall göras
<i>Förmåga</i>	Kunna	Vad som kan göras
<i>Sätt</i>	Vara tillämpat, etablerat och gemensamt	Hur något görs/brukar göras
<i>Tid</i>	Tillhandahålla tid	När något görs
<i>Plats</i>	Tillhandahålla utrymme	Var något görs
<i>Erfarenheter</i>	Uppmärksamma	Vad som erfors/gjordes
<i>Minne</i>	Komma ihåg	Vad som har gjorts och hågkommit

Figur 4.10 Funktioner hos praktikkategorier i relation till praktiken (producenter)

<b>Praktikkategori</b>	<b>Funktion</b>	<b>Funktionsbeskrivning</b>
<i>Produkt - klient</i>	Tillhandahålla önskade bruksmöjligheter	Vad som görs för klienten Vad som blir tillgängligt för klienten
<i>Produkt - missresultand</i>	Förhindra	Vad som görs mot missresultanden Vad som blir inskränkt för missresultanden
<i>Praktik- &amp; produktbeskrivning</i>	Synas, erbjuda	Vilken praktik som finns Vilka produkter som kan bli tillhandahållna Hur produkter kan nyttjas

Figur 4.11 Funktioner hos praktikkategorier i relation till resultander

## 5 ÄLDREOMSORG SOM PRAKTIK - ETT EXEMPEL

I kapitel 3 och 4 ovan har vi konkretiserat framställningen av den praktikgeneriska modellen med hjälp av några olika exempel på praktiker. Dessa exempel har varit kortfattade och endast avsedda att framhäva vissa begränsade aspekter. För att förtydliga den praktikgeneriska modellen presenterar vi i detta kapitel ett genomgående exempel som hämtas från kommunal äldreomsorg.

I samband med olika forskningsprojekt har vi genomfört verksamhetsdiagnoser inom kommunal äldreomsorg (hemtjänst), (se t.ex Röstlinger m.fl, 1997; Goldkuhl & Röstlinger, 2002; 2003b; 2003c; Goldkuhl m.fl, 2002). Kommunalt äldreomsorg är en typ av praktik som är offentligt reglerad och delvis finansierad av skattemedel. Vad avser aktörsroller och handlingsobjekt är denna äldreomsorgspraktik mer komplex än vad en enkel affärsdrivande praktik kan vara. Därför använder vi här äldreomsorgspraktiken för att illustrera den praktikgeneriska modellens analytiska kraftfullhet.

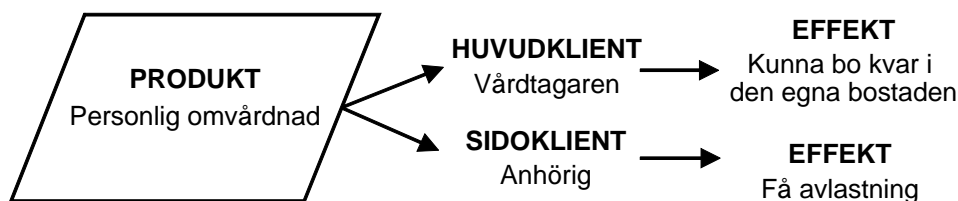
Exemplet från äldreomsorg skall endast ses som en illustration av en tillämpning av den praktikgeneriska modellen och varken som en fullständig beskrivning av den existerande praktiken eller en fullständig tillämpning av den praktikgeneriska modellen. För att här fungera som illustration har vi avgränsat exemplet till att beröra endast en viss del av äldreomsorgsverksamheten samt även gjort vissa förenklingar av denna. I andra skrifter har vi beskrivit andra aspekter av äldreomsorgspraktiker (se t.ex Goldkuhl & Röstlinger, 2002; 2003b; 2003c).

### 5.1 Resultat och klienter

Att framställa resultat är det centrala för en praktik. Producenter i en praktik utför handlingar för att framställa praktikens *produkter* där produktrepertoaren kan bestå av en eller flera produkttyper. Ett av de resultat som framställs i hemtjänstpraktiken är produkten personlig omvårdnad (se figur 5.1 och 5.10). Personlig omvårdnad består av delprodukterna: tillsyn, morgonhjälp, kvällshjälp, måltidshjälp samt medicinering.

Produkten framställs för att mottas och brukas av klienten. Bruket av produkten är avsett att ge positiva effekter för klienten. För produkten personlig omvårdnad har vi identifierat två typer av klienter, *huvudklient* och *sidoklient*. Personlig omvårdnad är i första hand till för vårdtagaren. Vårdtagaren får genom produkten hjälp i det dagliga livet, så att vårdtagaren kan bo kvar i den egna bostaden. Men även vårdtagarens närstående kan få nytta av produkten. En anhörig avlastas när den anhörige kan känna sig trygg över att vårdtagaren blir omhändertagen.

Produkten personlig omvårdnad innebär i huvudsak behandling av klient. Denna behandlingstjänst tillgodoser dels materiella (kroppsliga) behov (t.ex tvättning och påklädning), dels informationsbehov (t.ex råd om hantering av praktiska detaljer i vardagen), samt dels även upplevelse-/känslomässiga behov (t.ex social samvaro och emotionellt stöd). Förutom behandling tillhandahålls även varor, t.ex i form av måltider.



Figur 5.1 Praktikens resultat och de klienter som resultatet är avsett för

## 5.2 Handlingar och producenter

För att en verksamhet skall åstadkomma resultat till klienter krävs att någon eller några, dvs en *producent*, utför några *producerande handlingar*. Oftast innebär produktion utförande av många handlingar och där handlingarna ofta är av olika typ. Handlingarna behöver ordnas och koordineras i *tid* och *rum* för att en effektiv produktion skall kunna uppnås. Det är också vanligt att flera olika aktörer är inblandade i produktionen och att dessa aktörer har olika roller i produktionen. För att få grepp om verksamheten kan det alltså vara viktigt att få svar på frågor som: vilka handlingar utförs, vem utför handlingarna, var utförs handlingarna och när utförs handlingarna?

I exemplet är det Omsorgsenheten som är producent där enhetschefen fungerar som huvudansvarig och det operativa arbetet utförs av vårdbiträden och receptionister (se figur 5.2 och 5.10). Såväl Omsorgsenheten, som organisatorisk enhet, som enskilda aktörskategorier, som enhetschef, vårdbiträden och receptionister kan alltså ses som producenter. Den detaljeringsnivå som man väljer att betrakta praktiken på, avgör vad man i det specifika fallet ser som producenter.



Figur 5.2 Praktikens producenter och utförda handlingar

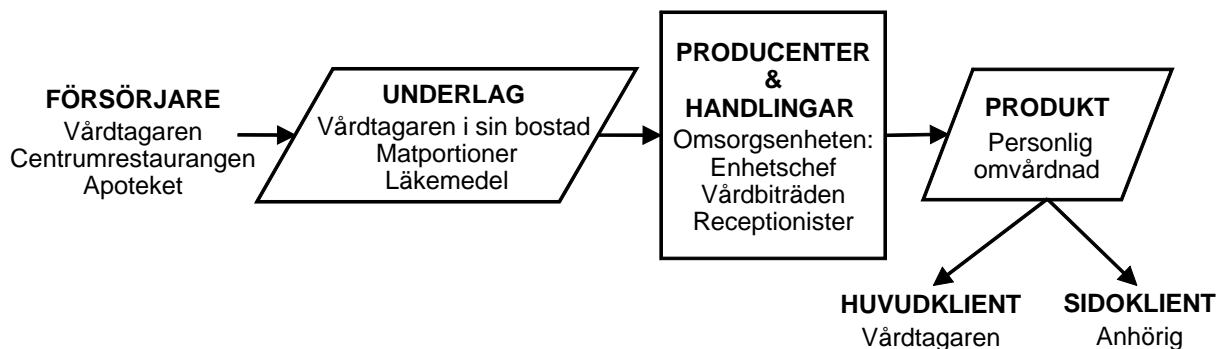
Val av detaljeringsnivå har ännu större betydelse när man skall ange vilka typer av handlingar som producenten utför eftersom antalet handlingar oftast blir mycket omfattande om man väljer att betrakta verksamheten på en detaljerad nivå. I exemplet handlar produktionen primärt om omhändertagande av person. Men för att framställa produkten personlig omvårdnad krävs såväl omsorgsgivande som administrerande handlingar. Omsorgsgivande handlingar innebär att vårdbiträden utför handlingar som t.ex tillsyn, tvättning, matning. De administrerande handlingarna innebär t.ex kommunikation med kollegor om vårdtagare samt planering och uppföljning. Administrerande handlingar utförs av såväl vårdbiträden som receptionister.

Personlig omvårdnad levereras alla tider på dygnet. Därför utförs också produktion under hela dygnet. De omsorgsgivande handlingarna utförs i vårdtagarens bostad medan de administrerande handlingarna kan utföras både hos såväl vårdtagaren som på servicehuset.

### 5.3 Underlag

Vid produktion nyttjar producenten resurser för att kunna framställa produkten. En nödvändig resurs är det *underlag* som under produktionen transformeras till en produkt. Underlaget kommer att ingå som delmängd i den slutliga produkten. I exemplet är underlaget vårdtagaren själv i sin bostad (se figur 5.3 och 5.10). Det är vårdtagaren som skall behandlas av producenten. Under processen transformeras vårdtagaren från, t.ex en otvättad till en tvättad vårdtagare.

*Försörjaren* tillhandahåller underlaget för producenten. I exemplet är det vårdtagaren själv som är försörjaren genom att vara tillgänglig för att ta emot omsorg<sup>1</sup>. Även matportioner och läkemedel utgör exempel på underlag som behövs för att utföra produktion av personlig omvårdnad. Här handlar det om externa försörjare i form av restaurang och apotek.



Figur 5.3 Praktikens transaktionella förutsättningar i form av underlag

### 5.4 Uppdrag

Framställning av produkter görs utifrån uppdrag. Uppdragsgivaren ger producenten uppdrag att producera, där uppdraget också kan innehålla speciella krav och önskemål på produkten. Vi har tidigare i avsnitt 4.1 visat på att uppdrag kan vara av fyra olika typer, nämligen produktbeställning, produktrepertoar, rolluppdrag och resursuppdrag. Produktbeställning tillhör praktikens transaktionella förutsättningar medan produktrepertoar, rolluppdrag och resursuppdrag tillhör de infrastrukturella förutsättningarna.

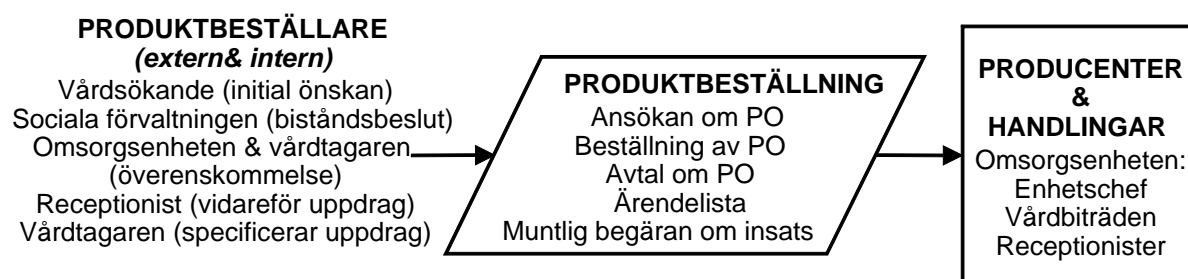
*Produktbeställningen* (transaktionsuppdraget) är det uppdrag som är det mest påtagliga när man studerar en praktik och dess produkter. Transaktionsuppdraget är det uppdrag som direkt kan relateras till produktens leverans till klient. Uppdraget har en initierande funktion för att viss produkt skall riktas mot viss klient. Produkten personlig omvårdnad är en behandlingsprodukt, vilket innebär att producenten inte kan producera produkten för potentiella klienter, dvs producera för att lägga på lager. För denna typ av produkter är det ofta klienten som

<sup>1</sup> Vi fokuserar här vårdtagarens externa roll som underlag och försörjare. Vårdbiträden skulle kunna ses som interna försörjare, eftersom vårdbiträden behandlar en vårdtagare i olika steg, där varje steg baseras på något resultat från tidigare behandlingar, t.ex från dagen innan. Detta är dock inget som vi här ser som viktigt att tydliggöra.

beställer, dvs är *produktbeställaren*. Men i exemplet är klienten (vårdtagaren) inte ensam produktbeställare (se figur 5.4 och 5.11).

Vårdtagaren är den initiala beställaren, den som uttrycker behov och önskemål om personlig omvårdnad. För att få tillgång till tjänsten personlig omvårdnad måste dock Sociala förvaltningen i kommunen fatta beslut om att vårdtagaren skall få personlig omvårdnad samt specificera vad som skall ingå i denna tjänst (vårdtagaren kan få avslag). Sociala förvaltningen uppdrar åt Omsorgsenheten att utföra en specificerad personlig omvårdnad. Vi ser här både vårdtagaren och Sociala förvaltningen som produktbeställare, som ger uppdrag till producenten att producera personlig omvårdnad för viss vårdtagare. Men för att vårdtagaren skall få tillgång till produkten krävs också ett avtal mellan vårdtagaren och Omsorgsenheten i form av en individuell omsorgsplan. Här kan Omsorgsenheten internt specificera produkten ytterligare. Utifrån omsorgsplanen vidareförs uppdraget internt till vårdbiträdet. Detta sker genom att receptionisten, med hjälp av ett IT-system, skapar en ärendelista med arbetsuppgifter/insatser som vårdbiträdet skall utföra. Vårdtagaren har som uppdragsgivare möjlighet att ytterligare specificera uppdraget i samband med att vårdbiträdet utför personlig omvårdnad hos vårdtagaren. T.ex kan vårdtagaren ange detaljerade önskemål avseende påklädning.

Vårdtagaren och Sociala förvaltningen kan ses som externa produktbeställare medan personal på Omsorgsenheten kan ses som interna produktbeställare.



Figur 5.4 Praktikens förutsättningar i form av transaktionsuppdrag

Transaktionsuppdraget är oftast inte den enda typen av uppdrag som tillställs en praktik. Oftast förekommer också en eller flera typer av basuppdrag vilka då utgör en del av praktikens infrastrukturella förutsättningar.

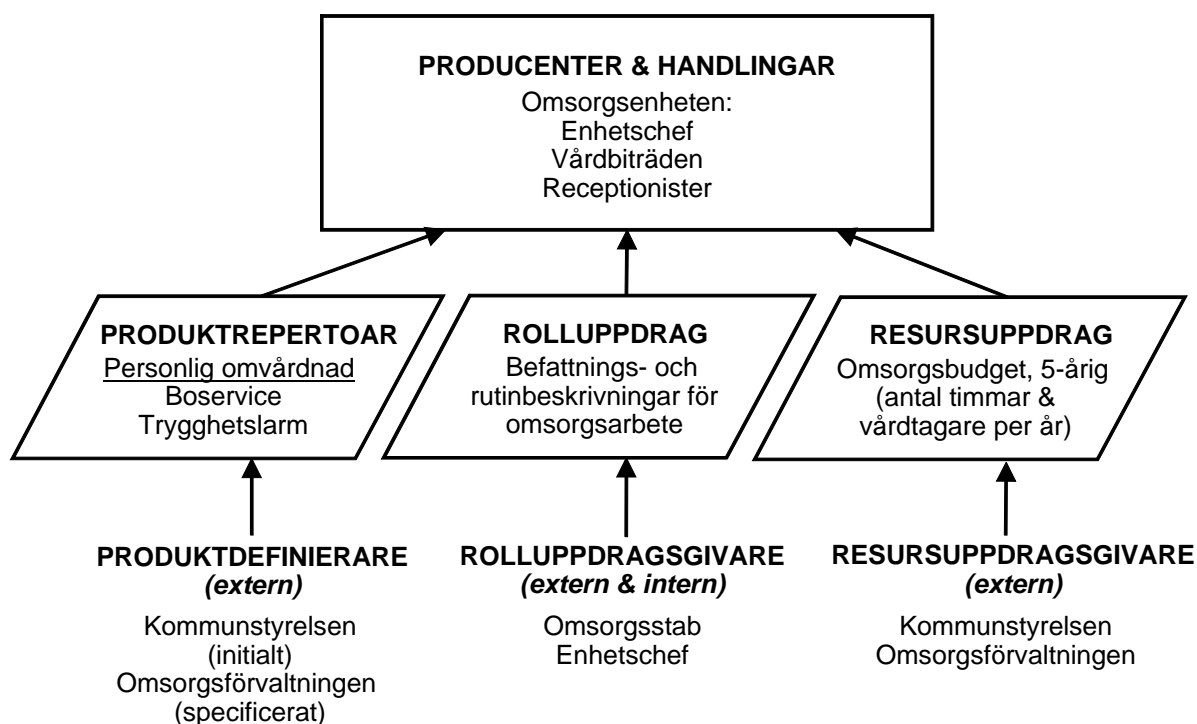
*Produktrepertoaren* talar om vilka produkttyper praktiken har beredskap för att producera. I exemplet fokuseras produkten personlig omvårdnad. Andra produkter som Omsorgsenheten producerar och som kan vara av intresse i detta sammanhang är boservice och trygghetslarm (se figur 5.5 och 5.12). Produktrepertoaren fastställs av externa uppdragsgivare. Initialt fastställs produktrepertoaren av Kommunstyrelsen utifrån bl.a socialtjänstlagen. Omsorgsförvaltningen tar sedan över och specificerar repertoaren mer i detalj. Både Kommunstyrelsen och Omsorgsförvaltningen har därigenom rollen som *produktdefinierare*.

*Rolluppdrag* är en annan typ av basuppdrag som ställs till en praktik. Med rolluppdraget talar man om vilka arbetsuppgifter och vilka resultat som olika producentroller skall producera samt hur detta skall utföras. I exemplet (se figur 5.5 och 5.12) finns olika befattnings- och rutinbeskrivningar som är styrande för hur verksamheten utförs. Dessa regler och riktlinjer



framställs såväl av *extern rolluppdragsgivare* (Omsorgsstab) som av *intern rolluppdragsgivare* (Enhetschefen).

*Resursuppdrag* är kanske den uppdragstyp som kan uppfattas som mest otydlig när man studerar en verksamhet. Resursuppdraget innebär att sätta gränser för produktion och resursanvändning. I många verksamheter skapas resursuppdrag internt i verksamheten, av intern *resursuppdragsgivare*, som budget för olika delverksamheter. I vårt exempel skapas resursuppdraget externt av Kommunstyrelse och Omsorgsförvaltning i form av en resursbudget med prestationskrav (se figur 5.5 och 5.12). Externa resursuppdrag är vanligt i offentliga verksamheter.



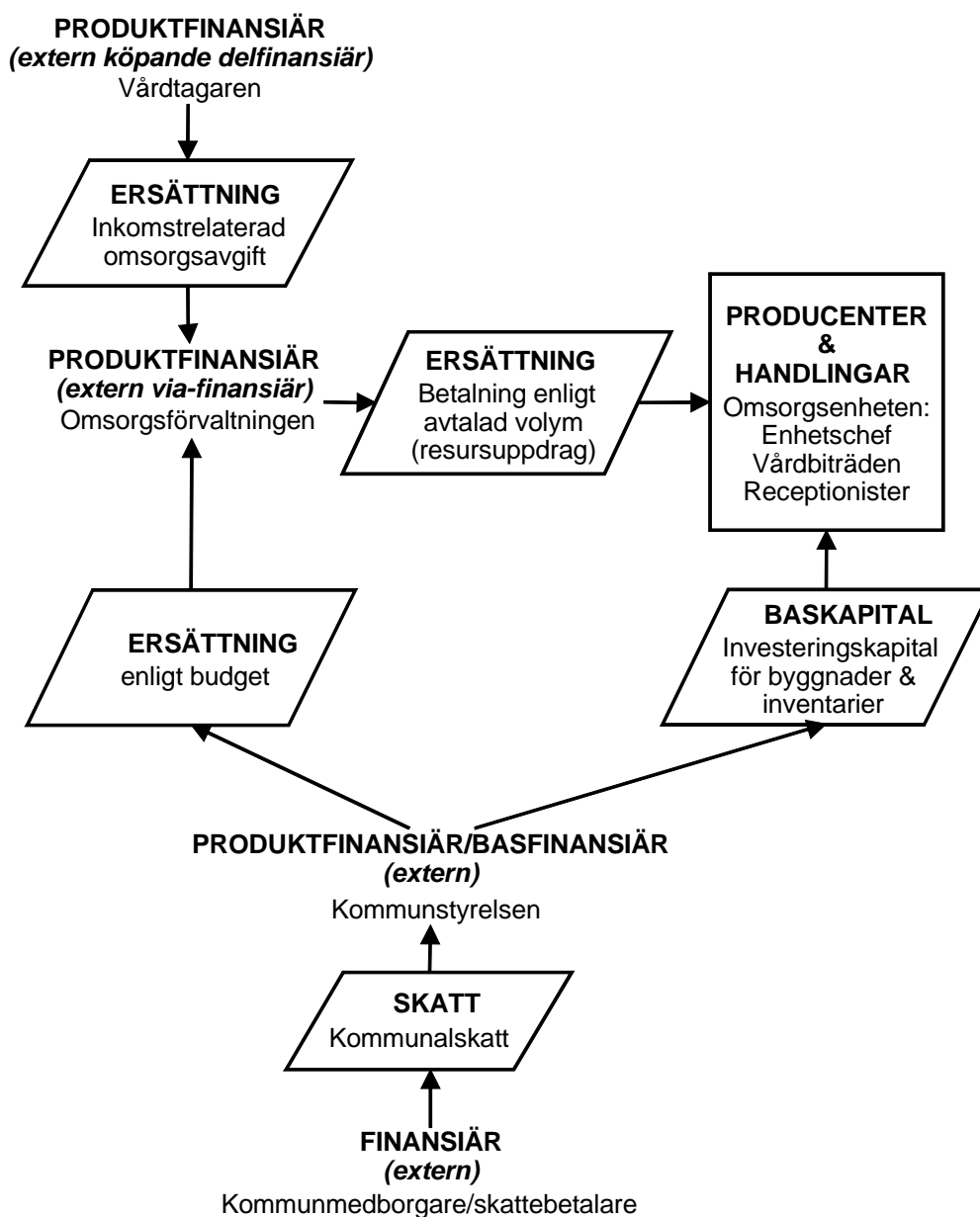
Figur 5.5 Praktikens infrastrukturella förutsättningar i form av basuppdrag

Exemplet visar att omsorgspraktiken har olika uppdrag från olika uppdragsgivare, transaktionsuppdrag såväl som olika basuppdrag, uppdrag från externa uppdragsgivare såväl som från interna. Samtliga uppdrag skall på olika sätt realiseras av praktiken och samtliga uppdragsgivare har förväntningar av olika slag på praktiken. För att uppnå önskat resultat på effektivaste sätt krävs att de olika uppdragen är kongruenta. Motstridiga uppdrag är en orsak till problem och negativa effekter i verksamheter. Det är därför väsentligt att identifiera alla olika uppdragsgivare och vad deras respektive uppdrag innebär.

## 5.5 Kapital

De allra flesta professionella verksamheter kräver kapital för den löpande verksamheten. I en praktik av utbyteskaraktär erhåller producenten *ersättning* i utbyte mot produkter till klienten. Klienten är då ofta den som är *produktfinansiär*.

I exemplet erhåller inte producenten ersättning direkt ifrån klienten, dvs vårdtagaren (se figur 5.6 och 5.11). Klienten köper en subventionerad produkt och betalar till kommunen och inte direkt till Omsorgsenheten. Vårdtagarens ersättning utgörs av en inkomstrelaterad omsorgsavgift som avser produkten personlig omvårdnad oberoende av vilken volym, dvs hur många timmar, som "levereras" till vårdtagaren. Vårdtagaren har här rollen som *köpande delfinansiär* eftersom vårdtagaren inte ensam finansierar produkten. Ersättningen från vårdtagaren är ett mellanhavande med Omsorgsförvaltningen och inte med Omsorgsenheten. Istället ersätter Omsorgsförvaltningen Omsorgsenheten efter avtal baserad på prognostiserad volym personlig omvårdnad. Omsorgsenheten kan ses som produktfinansiär, men en sk via-finansiär, eftersom ersättningen ursprungligen kommer från vårdtagarna. Men ersättning för produkten kommer inte endast från vårdtagarna utan även från kommunens skattebetalare, som alltså subventionerar klientens bruk av produkten personlig omvårdnad.



Figur 5.6 Kapital - en del av transaktionella och infrastrukturella förutsättningar

Ersättning kan direkt relateras till produkten och tillhör därför praktikkategorin transaktionella förutsättningar.

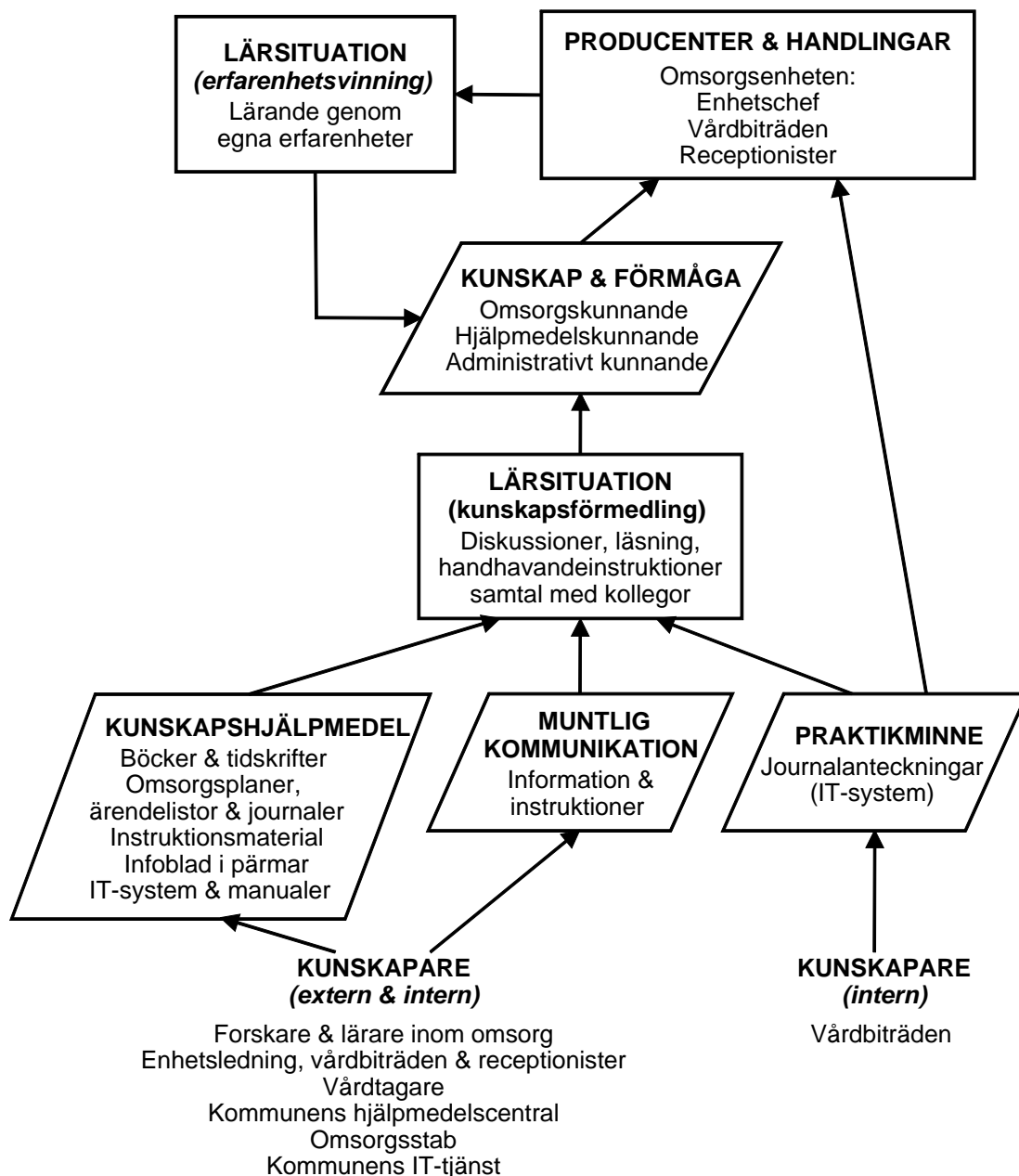
Förutom ersättning för produkter förutsätter verksamheten ofta ett *baskapital*, vilket utgör en del av praktikens infrastrukturella förutsättningar. I exemplet är Kommunstyrelsen basfinansiär och bidrar till verksamheten med baskapital för investeringar i byggnader och inventarier (se figur 5.6 och 5.14). Detta kapital kommer ursprungligen ifrån kommun-medborgarnas skattebetalningar.

## 5.6 Kunskap och förmåga

I kapitel 3 och 4 har vi visat på att producenten behöver olika förutsättningar för att producera. I detta kapitel har vi hittills tagit upp förutsättningarna underlag, uppdrag och finansiellt kapital. Men möjligheten att fullgöra transaktionsuppdraget är beroende av producentens förmåga att producera. Besitter producenten inte t.ex tillräckliga kunskaper för att klara av aktuell typ av produktion uteblir önskat resultat.

I exemplet krävs *kunskap* och *förmåga* inom områdena omsorg, hjälpmedel och administration (se figur 5.7 och 5.13). Olika aktörsroller kräver olika typer av kunskap. Aktörer kan tillägna sig kunskap och förmåga genom lärande i olika situationer. Inom äldreomsorgen sker en viktig del av lärandet genom diskussioner och informella samtal med kollegor. Men det finns också många andra *lärsituationer*, t.ex att läsa journaler och instruktionsmaterial samt att ta del av instruktioner från kollegor. Det lärande som sker genom erfarenhetsvinning i det dagliga omsorgsarbetet har en stor betydelse för utveckling av den individuella förmågan att anpassa produktionen till aktuella vårdtagare.

Lärande i olika lärsituationer stöds av olika hjälpmedel som t.ex böcker, journaler, informations- och instruktionsmaterial. Det IT-system som används i verksamheten utgör också ett viktigt *kunskapshjälpmedel* för att olika aktörer skall lära sig om såväl verksamheten och dess vårdtagare som om IT-systemets användning som administrativt hjälpmedel. IT-systemet fungerar också genom registrerade journalanteckningar som ett *praktikminne*. Ett externt minne för receptionister och vårdbiträden kring åtaganden och genomförda omsorgsinsatser. En stor del av den situationsspecifika kunskapen om viss vårdtagare får vårdbiträden genom *muntlig kommunikation* med andra vårdbiträden. Av ovanstående framgår att *kunskapare*, dvs de aktörer som bidrar till ökad kunskap och förmåga hos Omsorgsenhetens aktörer, till stor del finns internt i verksamheten. Men även *externa kunskapare* har betydelse för kunskapsutveckling inom verksamheten, t.ex forskare och lärare inom äldreomsorg samt personer på Omsorgsstaben. Vårdtagarna har en central roll som externa kunskapare genom att de utgör underlaget som skall behandlas och besitter unika kunskaper om de behov som produkten skall tillfredsställa.

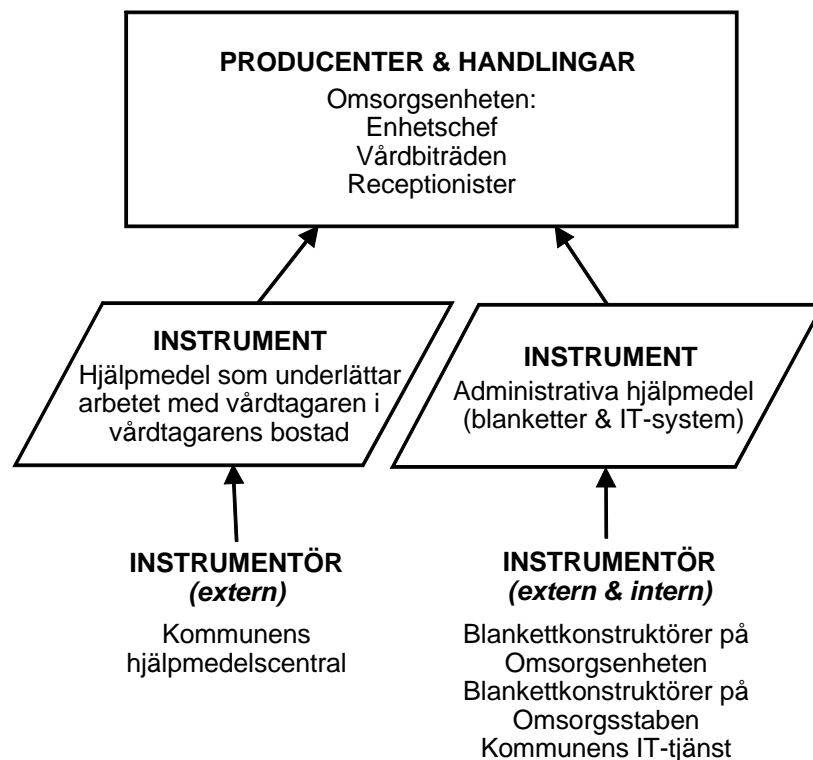


Figur 5.7 Kunskap och lärande - en del av infrastrukturella förutsättningar

## 5.7 Instrument

För att kunna utföra produktion krävs kunskap och förmåga hos verksamhetens aktörer. I föregående avsnitt visades att kunskap och förmåga successivt utvecklas hos Omsorgsenhetens aktörer i olika lärsituationer. Men praktikens förmåga att producera påverkas också av de hjälpmedel som nyttjas i verksamheten. Användning av *instrument* kan underlätta för verksamhetens aktörer att utföra handlingar i verksamheten och förmågan att producera kan därmed öka väsentligt. Instrument ger stöd åt produktionen och vissa instrument, typ automatiska, kan själv bedriva en del av produktionen. Ett instrument är självständigt gentemot den producerade produkten och kommer inte att ingå i resultatet på samma sätt som ett underlag gör.

I exemplet används instrument främst för administrativa arbetsuppgifter (se figur 5.8 och 5.13). IT-systemet är ett viktigt instrument för att t.ex hantera omsorgsärenden och göra uppföljningar. IT-systemet är också en automatisk utförare som utför administrativa handlingar helt självständigt, vilket ger avlastning för verksamhetens aktörer. Men även olika typer av blanketter som används för kommunikation om ärenden och vårdtagare utgör hjälpmedel i verksamheten. *Instrumentör*, dvs konstruktör/leverantör av administrativa hjälpmedel finns internt i verksamheten, t.ex omsorgschefen som konstruerar blanketter. Men även externt, t.ex kommunens IT-tjänst som levererar IT-systemet.



Figur 5.8 Instrument - en del av infrastrukturella förutsättningar

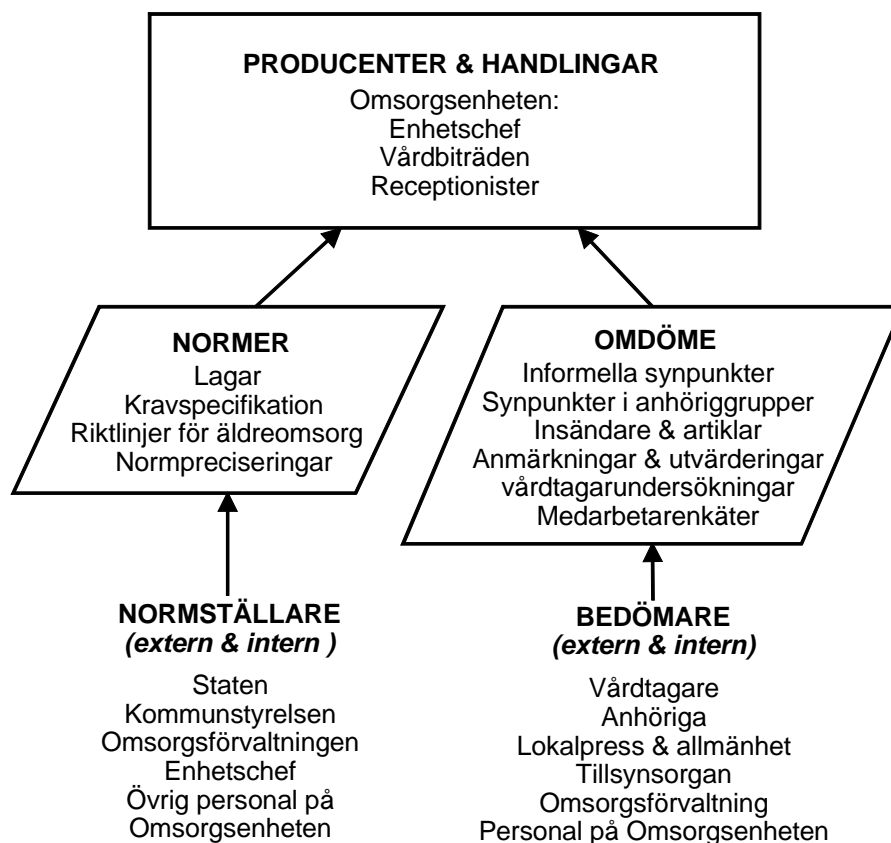
## 5.8 Normer och omdöme

*Normer* är en annan kategori som utgör förutsättningar för verksamhetens bedrivande. Normer har en styrande och reglerande inverkan på verksamheten, vad avser såväl resultat som produktionsprocess. I exemplet finns normer i form av lagar och regler inom omsorgsområdet (se figur 5.9 och 5.14). Dessa har en tvingande funktion och får därför en starkt styrande effekt på verksamheten. Staten som *normställare* har därigenom en stor inverkan på det dagliga arbetet och de handlingar som utförs på Omsorgsenheten. Även andra externa normställare påverkar verksamheten, men dessa normer/normställare måste ses som underordnade de statligt ställda normerna. Kommunstyrelsen formulerar mål och kvalitetskrav, Omsorgsförvaltningen ger riktlinjer för hur omsorgsarbetet skall bedrivas och utvecklas. Men normer kring omsorgsarbetet utvecklas också internt. Enhetschefen och övrig personal förfinar och förtydligar externt givna normer till handlingsnormer som får aktualitet i specifika utförandesituationer vad gäller just Omsorgsenhetens vårdtagare.

En praktiks verksamhet och resultat är föremål för olika bedömningar. Alla aktörer som på olika sätt kommer i kontakt med en praktik, dess resultat och effekter kan ha åsikter och

värderingar om praktiken. *Bedömningar* kan riktas direkt till verksamheten eller till någon/några utanför verksamheten. Praktiken kan på olika sätt fånga upp bedömningar såväl riktade som icke riktade. Praktiken kan också själv ta initiativ och nå ut till *bedömare* så att bedömningar görs och återförs till praktiken.

Exemplet handlar om en behandlingsprodukt, personlig omvårdnad. I sådana fall är det naturligt att klienten, vårdtagaren, ger spontana omdömen till vårdbiträdet i samband med att behandlingen genomförs (se figur 5.9 och 5.14). Enhetschefen leder anhöriggrupper som bl.a har till syfte att fånga upp synpunkter från anhöriga. Lokalpress och allmänhet ger omdömen (ofta om äldreomsorg mer generellt) som oftast inte är direkt riktade till Omsorgsenheten. Olika tillsynsorgan ger omdömen specifikt om Omsorgsenheten i form av t.ex utvärderingar riktade direkt till enhetschefen. Omsorgsförvaltningen initierar ibland vårdtagarenkäter där vårdtagarna uttrycker bedömningar. Samtliga dessa bedömare är externa för verksamheten. Verksamhetens personal utgör interna bedömare som kan göra såväl implicita som explicita bedömningar utifrån det dagliga arbetet. Explicit bedömning kommer till uttryck i medarbetarenkäter som enhetschefen initierar.



Figur 5.9 Normer och omdöme - en del av infrastrukturella förutsättningar

## 5.9 Verksamhetsdefinition

Praktikgeneriska modellen kan användas vid studier av verksamheter. Modellen kan användas för att problematisera och klargöra olika delar av en verksamhet, t.ex hur verksamheten hänger samman, vilken funktion den har, hur verksamheten interagerar med förutsättnings-

och resultataktörer. Att göra en praktikanalys på det sätt som redovisats i avsnitt 5.1-5.8 ovan, innebär att man definierar en verksamhet. En verksamhetsdefinition kan dokumenteras på olika sätt. I våra illustrationer ovan (figur 5.1 - 5.7) har vi använt en grafisk illustrationsform som ligger nära den praktikgeneriska modellens grafiska form. En mer kompakt dokumentationsform kan uppnås om man istället använder en tabellform. I figur 5.10 - 5.14 nedan redovisas en verksamhetsdefinition för äldreomsorgsexemplet i tabellform. Vi kallar ett sådant dokument för en *verksamhetsdefinition*. Tabellformen ger större möjligheter att få plats med mer omfattande text, vilket gör att beskrivningen lättare kan anpassas efter behovet i aktuell utredning. Vi förordar en situationsanpassad dokumentation, vilket innebär att man anpassar verksamhetsdefinitionen och väljer den dokumentationsform som bäst passar i aktuell utredningssituation.

Verksamhetsdefinitionsdocumentet nedan är i rapporten uppdelad i flera deltabeller baserat på olika teman. Figur 5.10 beskriver *produkt, klient och producent*; detta ger en översikt över det resultat som praktiken skapar till nytta för klienter. Vid framställning av en verksamhetsdefinition är det lämpligt att utgå från en produkt (eventuellt flera) och analysera verksamheten relaterad till denna produkt, därför inleds verksamhetsdefinitionen med beskrivning av dessa kategorier. Figur 5.11 beskriver *produktbeställning, underlag och ersättning*; detta ger en översikt över praktikens transaktionella förutsättningar och förutsättningsaktörer. I figur 5.12 beskrivs uppdrag i form av *produktrepertoar, rolluppdrag och resursuppdrag*; detta ger en översikt över de uppdragsrelaterade infrastrukturella förutsättningarna och dess aktörer. Figur 5.13 beskriver även den infrastrukturella förutsättningar men här vad gäller *kunskap och förmåga, kunskapshjälpmiddel, praktikminne och instrument* tillsammans med aktörskategorierna kunskapare och instrumentör. I figur 5.14 återfinns de infrastrukturella förutsättningarna *normer, omdöme och baskapital* med respektive aktörskategori.

<b>PRODUKT, KLIENT OCH PRODUCENT</b>	
<b>Produkt</b>	Personlig omvårdnad.
<b>Delprodukter</b>	Tillsyn, morgonhjälp, kvällshjälp, måltidshjälp, medicinering.
<b>Produkttyp</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Behandling av klient (tillgodose grundläggande behov av fysisk, känslomässig och informativ karaktär).</li> <li>▪ Överlåtelse av vara (t.ex måltider).</li> </ul>
<b>Huvudklient</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Potentiell klient: Äldre boende inom enhetens geografiska område.</li> <li>▪ Klient: Vårdtagare med omsorgsavtal.</li> </ul>
<b>Sidoklient</b>	Vårdtagarens närstående, t.ex anhöriga, vänner, god man.
<b>Effekt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vårdtagaren: Få hjälp med den dagliga livsföringen, få basala behov tillfredsställda samt uppleva trygghet och känna sig individuellt omhändertagen. Kunna bo kvar i den egna bostaden.</li> <li>▪ Övriga: Få avlastning samt känna trygghet avseende vårdtagarens omsorgssituation.</li> </ul>
<b>Producent</b>	<p>Omsorgsenheten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Huvudansvar: Enhetschefen.</li> <li>▪ Operativ utförare: Vårdbiträden, receptionister.</li> </ul>
<b>Handlingar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Omsorgsgivande arbetsuppgifter: kontinuerlig vård och hjälp som anpassas efter respektive vårdtagares aktuella behov, arbetsuppgifter som rör t.ex trygghet, hygien, kläder, mat, medicin.</li> <li>▪ Administrerande arbetsuppgifter: t.ex muntlig och skriftlig informationsöverföring till enhetsledning och andra vårdbiträden, journal/dokumenthantering, ärendeplanering/uppföljning och schemahantering.</li> </ul>
<b>Tid &amp; plats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personlig omvårdnad kan utföras dygnet runt, året runt.</li> <li>▪ Omsorgsgivande arbetsuppgifter utförs av vårdbiträden i vårdtagarens bostad.</li> <li>▪ Administrerande arbetsuppgifter utförs främst i servicehuset (i receptionen och på kontoret) av vårdbiträden och receptionister men även i vårdtagarens bostad av vårdbiträden.</li> </ul>

*Figur 5.10 Verksamhetsdefinition - tema: Produkt, Klient och Producent*



<b>TRANSAKTIONELLA FÖRUTSÄTTNINGAR</b>	
<b>Produktbeställning</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Initial begäran om omsorg [Vårdsökande → Sociala förvaltningen].</li> <li>▪ Beställning av Personlig omvårdnad i form av biståndsbeslut [Sociala förvaltningen → Omsorgsenheten] skriftligt dokument på särskild blankett, är i princip tvingande för Omsorgsenheten.</li> <li>▪ Avtal om Personlig omvårdnad i form av en individuell omsorgsplan som beskriver planerade omsorgsinsatser [Omsorgsenheten ↔ Vårdtagaren].</li> <li>▪ Ärendelistor med planerade omsorgsärenden för aktuellt dygn [Receptionist → IT-system → Vårdbiträden i arbetslaget] innebär vidareföring av internt preciserade produktbeställningar.</li> <li>▪ Begäran om specifika temporära insatser [Vårdtagaren → Vårdbiträde] ställs muntligt till vårdbiträdet i samband med omsorgsärende.</li> <li>▪ Ändringsbegäran om utökad omsorg [Vårdtagaren → Vårdbiträde/Omsorgsenheten] ställs ofta muntligt.</li> </ul>
<b>Produktbeställare</b>	Vårdsökande (potentiell klient, initial uppdragsskapare), Sociala förvaltningen (beslutsfattare), Omsorgsenheten (avtalspart), Receptionister (intern uppdragsförmedlare), Vårdtagaren (klient med omsorgsavtal, slutlig uppdragspecificerare).
<b>Underlag</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vårdtagaren i sin bostad.</li> <li>2. Matportioner.</li> <li>3. Läkemedel.</li> </ol>
<b>Försörjare</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vårdtagaren.</li> <li>2. Centrumrestaurangen.</li> <li>3. Apoteket.</li> </ol>
<b>Ersättning</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Betalning enligt avtalad volym (resursuppdrag), 1 gång per månad i förskott. Från: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Inkomstrelaterad omsorgsavgift, 1 gång per månad i efterskott.</li> <li>b. Kommunalskatt via Omsorgsbudget.</li> </ol> </li> </ol>
<b>Produktfinansiär</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Omsorgsförvaltningen (via-finansiär) → Omsorgsenheten <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Vårdtagare (köpande delfinansiär) → Omsorgsförvaltningen.</li> <li>b. Kommunmedborgare/skattebetalare (subventionerande delfinansiär) → Kommunen → Omsorgsförvaltningen.</li> </ol> </li> </ol>

*Figur 5.11 Verksamhetsdefinition - tema: Transaktionella förutsättningar*

<b>INFRASTRUKTURELLA FÖRUTSÄTTNINGAR</b>	
<i>UPPDRAG</i>	
<b>Produkt-repertoar</b>	Olika produkter/tjänster inom äldreomsorg: <u>Personlig omvårdnad</u> , boservice och trygghetslarm.
<b>Produkt-definierare</b>	Kommunstyrelsen (initialt), omsorgsförvaltningen (specificerat). Produkt-repertoaren definieras utifrån tolkning av Socialtjänstlagen med flera förordningar.
<b>Rolluppdrag</b>	1. Muntliga och skriftliga direktiv (befattnings- och rutinbeskrivningar) för omsorgsarbete utförd av kommunala omsorgsutförare. 2. Lokala rutinbeskrivningar för vårdbiträden och receptionister.
<b>Rolluppdrags-givare</b>	1. Omsorgsstab. 2. Enhetschefen.
<b>Resursuppdrag</b>	Omsorgsbudget/avtal med prognostiserade volymer (antal omsorgstimmar och antal vårdtagare) per år under fem år.
<b>Resursuppdrags-givare</b>	Kommunstyrelsen, omsorgsförvaltningen.

*Figur 5.12 Verksamhetsdefinition - tema: Infrastrukturella förutsättningar - Uppdrag*

<b>INFRASTRUKTURELLA FÖRUTSÄTTNINGAR</b>	
<b>KUNSKAPER, LÄRANDE OCH INSTRUMENT</b>	
<b>Kunskap &amp; förmåga</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Omsorgskunnande:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Allmän kunskap om äldreomsorg [Vårdbiträden, Receptionister].</li> <li>2. Kunskap om specifika vårdtagare med behov [Vårdbiträden, Receptionister].</li> </ol> </li> <li>▪ Hjälpmedelskunnande:               <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Kunskap om hjälpmedel för omsorgsutförande [Vårdbiträden].</li> </ol> </li> <li>▪ Administrativt kunnande:               <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Kunskaper om administrativa regler och rutiner [Vårdbiträden, Receptionister].</li> <li>5. Kunskap om IT-systemet [Vårdbiträden, Receptionister].</li> </ol> </li> </ul>
<b>Kunskapare</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Forskare och lärare inom omsorg samt enhetsledning och kollegor.</li> <li>2. Vårdtagare och kollegor.</li> <li>3. Kommunens hjälpmedelscentral, kollegor.</li> <li>4. Omsorgsstab, Omsorgsenhet (omsorgsledning, kollegor).</li> <li>5. Kommunens IT-tjänst och kollegor.</li> </ol>
<b>Kunskaps-hjälpmedel</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Böcker, tidskrifter.</li> <li>2. Omsorgsplaner. Ärendelistor och journalanteckningar [IT-system].</li> <li>3. Instruktionsmaterial.</li> <li>4. Informationsblad i pärmar.</li> <li>5. IT-system och manualer.</li> </ol>
<b>Lärsituation</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lärande genom egna erfarenheter, diskussioner, läsning. Deltagande i fortbildningskurser arrangerade såväl inom som utanför kommunen.</li> <li>2. Lärande genom egna erfarenheter, läsning, diskussioner med kollegor.</li> <li>3. Lärande genom handhavande instruktion, egna erfarenheter, läsning.</li> <li>4. Lärande genom läsning, samtal med kollegor.</li> <li>5. Lärande genom användarinstruktion, läsning, egna erfarenheter.</li> </ol>
<b>Praktikminne</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Journalanteckningar [Vårdbiträde → IT-system].</li> </ol>
<b>Instrument</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Olika hjälpmedel som kan underlätta arbetet hos vårdtagaren, t.ex lyfthjälpmedel.</li> <li>2. Administrativa hjälpmedel, t.ex blanketter för kommunikation om vårdtagare och ärenden samt IT-system för ärendehantering, journalhantering, uppföljning.</li> </ol>
<b>Instrumentör</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kommunens hjälpmedelscentral.</li> <li>2. Blankettkonstruktörer (Omsorgsstab, Omsorgsenhet). Kommunens IT-tjänst.</li> </ol>

*Figur 5.13 Verksamhetsdefinition - tema: Infrastrukturella förutsättningar - Kunskaper, Lärande och Instrument*

<b>INFRASTRUKTURELLA - FÖRUTSÄTTNINGAR</b>	
<b><i>NORMER OCH OMDÖME</i></b>	
<b>Normer</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen.</li> <li>2. Kravspecifikation (inkl kvalitetskrav och mål).</li> <li>3. Riktlinjer för äldreomsorg samt dess kvalitets- och utvecklingsarbete.</li> <li>4. Normpreciseringar som görs utifrån problematiska situationer (ofta genom samtal mellan olika personer på Omsorgsenheten).</li> </ol>
<b>Normställare</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Staten.</li> <li>2. Kommunstyrelsen.</li> <li>3. Omsorgsförvaltningen.</li> <li>3. Omsorgsenhet (enhetschef och övrig personal).</li> </ol>
<b>Omdöme</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informella synpunkter i samband med mottagande av personlig omvårdnad (klagomål och beröm).</li> <li>2. Synpunkter i samband med träffar i anhöriggrupper (klagomål och beröm), initierat av enhetschef.</li> <li>3. Insändare och artiklar.</li> <li>4. Anmärkningar och utvärderingar.</li> <li>5. Sammanställningar av vårdtagarenkäter, initierat av Omsorgsförvaltningen.</li> <li>6. Synpunkter genom medarbetarenkäter, initierat av enhetschef.</li> <li>7. Informella omdömen.</li> </ol>
<b>Bedömare</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vårdtagare → vårdbiträden.</li> <li>2. Anhöriga mm → enhetschef.</li> <li>3. Lokalpress och allmänhet → allmänheten.</li> <li>4. Tillsynsorgan inom Kommun och Länsstyrelse → enhetschef.</li> <li>5. Vårdtagare → Omsorgsförvaltning → enhetschef.</li> <li>6. Vårdbiträden &amp; receptionister → enhetschef.</li> <li>7. Personal på Omsorgsenheten → kollegor.</li> </ol>
<b><i>KAPITAL</i></b>	
<b>Baskapital</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Investeringskapital för byggnader och inventarier. Från: a. Kommunal skatt</li> </ol>
<b>Basfinansiär</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kommunstyrelsen → Omsorgsenheten a. Kommunmedborgare/skattebetalare → Kommunen.</li> </ol>

*Figur 5.14 Verksamhetsdefinition - tema: Infrastrukturella förutsättningar - Normer, Omdöme och Kapital*

## 6 PRAKTIKBEGREPPET - NÅGRA YTTERLIGARE PRECISERINGAR

### 6.1 Handlingsrelationer och interaktion – en fokusering på uppdrag

Praktikgeneriska modellen beskriver ett antal principiella relationer mellan olika aktörer (roller) som står i något förhållande till en praktik. Det är relationer mellan producenter och ”förutsättningsaktörer” samt mellan producenter och resultander. Om man studerar den grafiska beskrivningen av praktikgeneriska modellen (figur 3.4) så ser man bl.a pilar från förutsättningsaktörer till producenter samt från producenter till resultander. Pilarna anger en riktning. Vad betyder denna riktningssangivelse?

Praktikgeneriska modellen ska *inte* tolkas som en linjär, enkelriktad modell. Detta avsnitt syftar till att ytterligare klargöra modellens relationella och interaktiva karaktär. Visad riktning i den grafiska beskrivningen uttrycker den principiella riktning som finns i de handlingar och relationer som skapas mellan aktuella aktörer. Riktningen ska inte felaktigt tolkas som att ingen interaktion förekommer mellan aktörerna.

Först av allt bör påpekas att själva relationsbegreppet indikerar en ömsesidighet. En aktörsrelation innebär att två aktörer har relationer till varandra. Uppdragsgivaren har en uppdragsgivarrelation till producenten och producenten har en uppdragstagarrelation till uppdragsgivaren. En relation kan inte vara ensidig i betydelsen att den bara kan finnas från en aktör till en annan<sup>1</sup>.

Att ge uppdrag kan ses som slutpunkten (resultatet) av en process som innebär att ett uppdrag skapas. Att etablera ett uppdrag kan ske på olika sätt; med olika grader av dialog och interaktion mellan uppdragsgivare och producent (uppdragstagare) och eventuellt andra aktörer. I figur 6.1 finns en modell över uppdragsskapande (uppdragsgivande och uppdragstagande). Ett antal generiska faser i skapandet av uppdrag har här illustrerats:

- föreslå
- designa/formulera
- granska/värdera
- fastställa/besluta

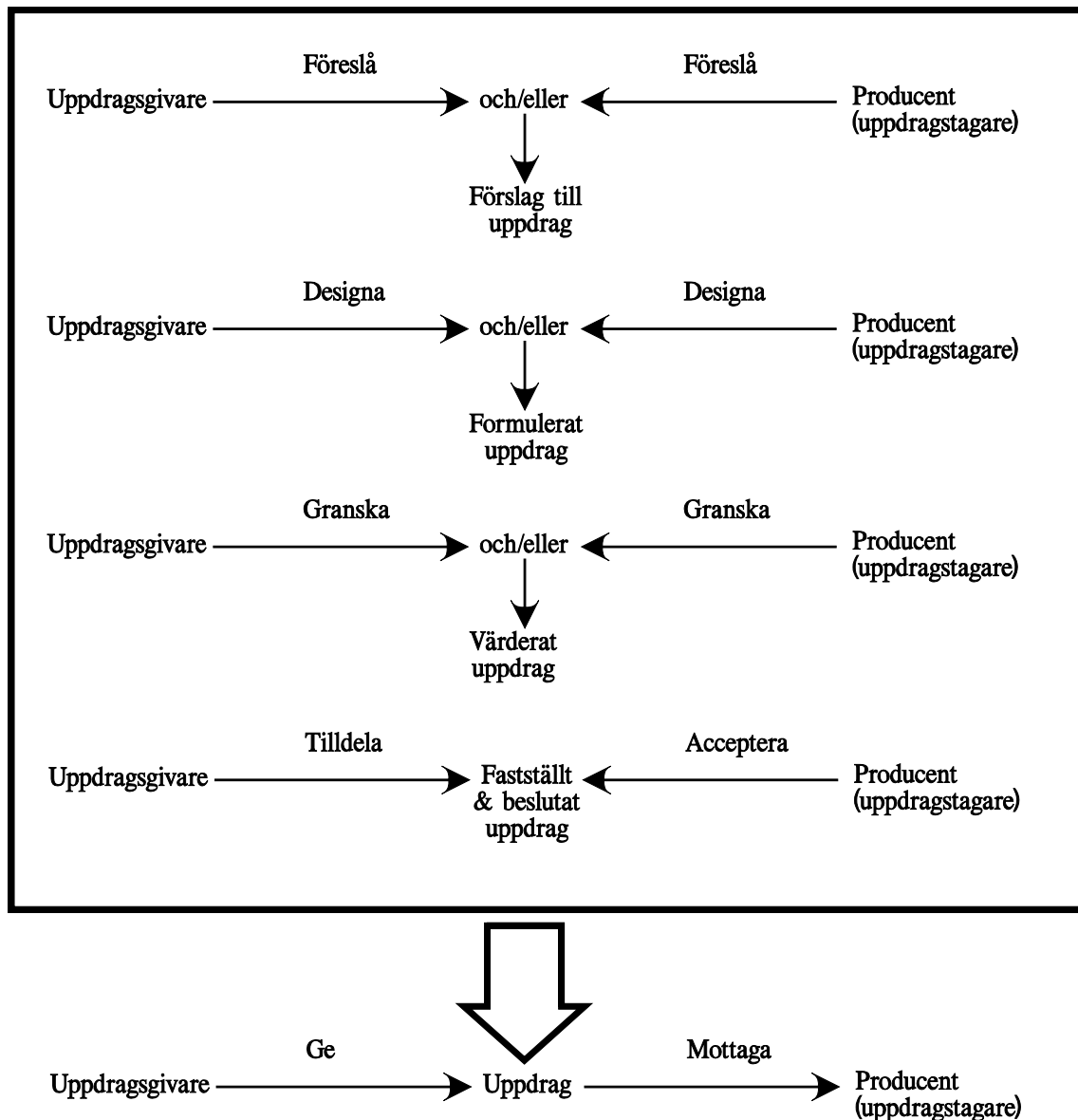
I dessa olika faser kan både uppdragsgivare och producent vara aktiva och utföra handlingar. Förslag till uppdrag kan t.ex komma från producent. Producenten kan medverka i formulering av uppdraget. Som framgår av figur 6.1 så kan, i var och en av de tre första faserna, det vara så att aktuell handling kan utföras av någon av parterna eller av båda parterna. I vissa fall kan det alltså vara så att initiativet ligger hos uppdragsgivaren och producenten är tämligen passiv och ibland kan det vara precis tvärtom, dvs producenten är den aktive parten. I ytterligare andra fall kan båda parter agera tillsammans under en aktiv dialog och samverkan.

I figur 6.1 har vi, för att inte komplicera bilden ytterligare, ej medtagit andra aktörer som kan delta i denna uppdragsdialog. Det kan ju finnas särskilda rådgivare eller andra aktörer som pga relationer till uppdragsgivare och/eller producent lämnar synpunkter på uppdraget. Det

---

<sup>1</sup> Ibland kan det givetvis vara så att den ena relationen är aktiv och den andra är passiv. En ”obesvarad” relation är definitionsmässigt också en typ av relation.

finns även aspekter av uppdragsskapande som inte visas i figuren. Det kan finnas iterationer mellan de olika faserna. T.ex kan en granskning ge upphov till omformulering av uppdrag. Motivering har ej setts som en separat fas, även om detta är ett mycket viktigt moment i uppdragsskapande. Motivering ses istället som en integrerad del i varje fas. Att ge goda skäl (argument) medföljer ofta kommunikativa handlingar. Förslaget kan behöva motiveras liksom uppdragsformulering, eventuell värdering samt fattat beslut. Vi har inte heller tagit med uppföljning och eventuell förändring av uppdraget.



Figur 6.1 En interaktiv modell över uppdragsskapande

Som framgår av figur 6.1 så är rollerna i de tre inledande faserna likartade för de båda parterna. De tre roller som där är angivna kan spelas av de båda aktörerna (uppdragsgivare och producent): Förslagsställare, designer och granskare. I den fjärde fasen (beslutsfasen) så är dock rollerna skilda. Uppdragsgivarens beslut innebär att uppdraget tilldelas och

producentens beslut innebär att uppdraget accepteras. Detta innebär att i normalfallet utgör uppdraget en *överenskommelse* mellan parterna.

Graden av *frivillighet* och *tvång* kan dock variera mellan olika situationer. Det kan finnas situationer med starka inslag av makt och tvång som gör att producenten utför uppdraget utan att egentligen godta det utan endast därför han är tvingad till det. En strikt ordergivning utan inslag av förhandlingar eller överenskommelser förekommer då.

Uppdraget kan alltså ha olika styrka. I vissa fall kan producenten *avvisa* ett uppdrag. Efter värdering kan den tilltänkte producenten välja att avstå från uppdraget då förtjänster ej motsvarar uppoffringar eller andra omständigheter försvårar eller förhindrar genomförande av uppdrag enligt uppdragsgivarens önskemål. Ibland är uppdraget tämligen *vagt* och producenten får då ge det ett mer tydligt innehåll<sup>1</sup>. Vissa producenter har en stark position i relation till uppdragsgivaren och har då ganska stora möjligheter att *själv definiera* och/eller omformulera uppdraget. I alla situationer sker en *tolkning* av uppdraget av producenten. Många rolluppdrag utvecklas över tiden genom praxis, dvs evolutionärt genom producentens handlingar och rolluppdragsgivarens kommentarer till handlingar och resultat.

Att skapa ett uppdrag innebär således att de två parterna kan rikta sina handlingar mot varandra. Varje sådan enskild handling ger upphov till en handlingsrelation; t.ex om producenten föreslår ett uppdrag så uppstår därmed en förslagsrelation från producent till uppdragsgivare. Sådana handlingsrelationer existerar inom ramen för den mer grundläggande aktörsrelation som finns mellan aktörerna, dvs en uppdragsgivar-/uppdragstagarrelation (Goldkuhl & Röstlinger, 1999).

Om nu det kan finnas ett antal handlingsrelationer som riktas mot den andra parten (dvs handlingarna kan gå i båda riktningarna) varför har då *en* riktning angivits från uppdragsgivare till producent? Denna riktning uttrycker det förhållande att uppdrag *kommer från* uppdragsgivare och *ges till* producent. Här finns en klar riktning från en aktör till en annan. Ett handlingsobjekt *skapas av* en aktör och *riktas mot* en annan. Ett handlingsobjekt har en *riktadhet* från dess framställare till dess mottagare. Det är finansiären som ger ersättning till producenten. Det är försörjaren som förser producenten med underlag. Även om det kan finnas starka inslag av interaktion mellan producent och respektive förutsättningsaktör så behöver den principiella riktningen för generiska handlingsobjekt och aktörsrelationer visas; dvs från förutsättningsaktör till producent.

I praktikgeneriska modellen har ett antal roller angivits. Som har beskrivits ovan (kapitel 3-4) kan det ibland vara så att en aktör kan ingå i flera roller. Producenten kan t.ex vara uppdragsgivare. Klienten kan vara medproducent och delta i skapandet av produkten. Detta bör innebära då att en väsentlig interaktion (under produktionsprocessen) förekommer mellan producent och klient.

## 6.2 Multifunktionellt handlande i praktiker

Att handla i en praktik innebär att göra flera saker samtidigt. Det praktikteoretiska tänkesättet innebär en multifunktionell syn. En handling har flera funktioner. Vi har ovan på flera ställen betonat att en praktik innebär framställning av produkter som är ämnade för klient, som skall ha nytta av dessa produkter. Detta är en primär funktion hos praktiker. Men varje handling

---

<sup>1</sup> Inom organisationsteorin så diskuteras detta under olika typer av styrning, exempelvis målstyrning vs detaljstyrning; se t.ex Bruzelius & Skärvad (1989).

innebär inte bara att en producent bidrar till skapande av en produkt för en klient. Samtidigt som detta görs, görs många andra saker samtidigt, t.ex att ett uppdrag fullgörs. Man kan relatera producentens handlingar till de olika praktikkategorierna i den praktikgeneriska modellen. Att säga att producentens handling är framställning av produkt innebär en relatering av handlingen till praktikkategori produkt. Att säga att producentens handling (samtidigt) är fullgörande av uppdrag innebär en relatering till kategorin uppdrag. En praktikteoretisk poäng är att se att detta inte är olika handlingar (att framställa produkt och att fullgöra uppdrag) utan att det snarare är olika aspekter av samma handling. Producent fullgör sitt uppdrag genom att framställa en produkt. Det multifunktionella handlandet stannar inte vid dessa två kategorier och aspekter, utan en handling kan relateras i stort sett till samtliga kategorier i den praktikgeneriska modellen. Vi har sammanställt en översikt över det multifunktionella handlandet i figur 6.2. Vi har där relaterat en handling i en praktik till flertalet av kategorierna i praktikgeneriska modellen. Innehållet i kolumnen ”Aspekt av producents handling” är olika sätt att beskriva en och samma handling på.

<b>Aspekt av producents handling</b>	<b>Praktikkategori</b>
Fullgör uppdrag	Uppdrag
Effektuerar beställning	Produktbeställning
Realiserar produktrepertoar	Produktrepertoar
Utövar en roll	Rolluppdrag
Utnyttjar givna resurser	Resursuppdrag
Transformerar objekt	Underlag
Använder instrument	Instrument
Handlar välinformerat	Deskriptiv kunskap
Följer procedur	Proceduriell kunskap
Följer normer	Normer
Eftersträvar önskat värde	Normer
Anpassar sig efter omdömen	Omdömen
Tillämpar arbetssätt	Sätt
Använder och påverkar sin kropp, sitt förnuft och känsloliv	Producent
Samarbetar	Producenter (andra inom samma praktik)
Handlar kompetent	Förmåga
Erfar, lär sig	Erfarenheter
Utnyttjar erfarenheter	Erfarenheter, minnen
Exploaterar investering	Kapital
Genererar ekonomiskt värde (intäkter)	Kapital
Förbrukar resurser (skapar kostnader)	Kapital
Framställer produkt	Produkt
Tillfredställer (gynnar) klient	Klient
Missgynnar	Missresultand
Underlättar bruk	Klients bruk
Bidrar till effekter	Effekter för klienter och andra resultander

*Figur 6.2 Multifunktionellt handlande i praktiker*



När vi studerar en praktikhandling kan vi alltså studera den ur dessa olika aspekter och därmed få en väl sammansatt bild av detta handlande. Denna multifunktionella handlingssyn skall påminna oss att inte felaktigt separera handlingar i olika typer av handlingar (som t.ex ekonomiska handlingar, normativa handlingar, instrumentella handlingar, skapande handlingar) utan istället förstå att detta istället är olika aspekter av en handling.

Samtidigt som vi ger denna sammansatta bild av en praktikhandling, så vill påpeka att det i en praktikanalys inte är nödvändigt att alltid fokusera och belysa samtliga dessa olika aspekter. Syftet med den studie man genomför skall förstås avgöra vilka aspekter man önskar fokusera. Även om vi erkänner det multifunktionella i praktikhandlingar så behöver detta inte betyda att samtliga aspekter är, så att säga, lika närvarande i varje handling. Vissa aspekter kan säkert vara mindre verksamma i vissa handlingar.

### **6.3 Handlingsrelationer och handlingsutrymme**

Resultat från en praktik behöver, som bl.a framgått av avsnitt 4.11 och 4.12 ovan, inte endast rikta sig mot klienter. Det kan finnas andra resultander också, beroende på karaktären på resultatet. Dessa olika resultat innebär att olika typer av relationer etableras mellan producenten och resultatanden. I fallet med klient så är det en gynnanderelation som etableras. Avsikten är att klientens handlingsutrymme och/eller upplevelserymd ska vidgas. Missresultandens handlings-/upplevelseutrymme skall dock begränsas genom producentens handlingar. Detta innebär ett avsiktligt missgynnande av missresultanden. I vissa fall är det ett avsiktligt huvudresultat, t.ex när den kriminelle lagförs. I andra fall kan det vara ett avsiktligt biresultat, t.ex när konkurrentföretag förlorar kunder genom vårt framgångsrika gynnande av kunder och därmed missgynnas som en bieffekt.

För att utföra vår praktik behöver vi nyttja andra aktörer; dvs de behöver förse oss med nödvändiga förutsättningar. Dessa är medelresultander för oss. Genom begäran och uppdrag så styr vi deras handlande. Externa organisationer kan vi köpa produkter från. Vårt nyttjande av dem kräver att vi ersätter dem för våra inköp. För att de ska vara medel för oss måste vi ekonomiskt gynna dem genom betalning av produkter. Vi blir då finansiärer av deras praktik. Utbytesförhållandet innebär att vi nyttjar dem i utbyte mot att vi svarar för att tillföra ekonomiska resurser till dem. Genom att de erhåller betalning av oss så vidgas deras handlingsmöjligheter.

Ställda normer som resultat av en praktik innebär reglering av de aktörer som normerna avser. Deras handlingsutrymme riktas vilket kan innebära att handlingar både underlättas och inskränks. Viktigt att observera är alltså att en resultatand kan vara både gynnad och missgynnad av en praktik. T.ex i en rättsprocess (domstolspraktik) ska domstolen både värna den åtalades rättsäkerhet (dvs gynna honom i viss bemärkelse) och döma den åtalade för handlingar som han befins skyldig till. I en specifik situation kan alltså vissa normer vara gynnande för en resultatand medan andra normer kan vara missgynnande.

Normers funktion är att vara reglerande, dvs att reglera (normera) handlande. Det finns därmed en inskränkande funktion i detta. Normer inskränker handlande. Men detta är inte hela bilden. Syftet med normen är inte enbart att inskränka, utan också att utöka handlingsutrymme. Låt oss använda trafikregler som exempel på normer här. Hastighetsbegränsningar innebär en inskränkning i bilisters handlingsutrymme. Men det primära syftet är inte att inskränka, utan istället att se till att trafikmiljön blir säker för såväl bilister som andra trafikanter. Normen reglerar beteende genom att ange vad som är acceptabelt och vad som

inte är det. Handlingar blir riktade genom normen. Dess funktion är att begränsa vissa handlingar (och dess möjliga konsekvenser som kan vara skadliga) för att därmed skapa bättre handlings- och upplevelsemässiga förutsättningar för vissa aktörer. Genom normens reglerande funktion så innebär detta både ett gynnande och inskränkande. Normen anger ett lämpligt beteende. Normen har därmed en informerande funktion (dvs en gynnande funktion) för normtagaren; t.ex att genom en hastighets skylt bli informerad om lämplig (trafiksäker) hastighet på ett vägavsnitt.

Normtagare kan således ha nytta av normer. Deras handlingar underlättas och riktas på ett konstruktivt sätt. Men deras handlingsmöjligheter kan också begränsas på ett sätt som upplevs som inskränkande. Det finns genom normens reglerande funktion en styrning av handlande som av den normerade kan upplevas både positivt (underlätta handlande) och negativt (inskränka handlande). Normreglering innebär att olämpliga handlingar skall undvikas. Normtagarna kan dock ha andra uppfattningar än normställarna av vad som är olämpliga handlingar.

Producenten riktar handlingar mot (och åstadkommer därmed resultat för) andra aktörer, dvs praktikens resultander. Producentens handlingar och resultat har en *riktadhet* mot andra aktörer (resultander). I praktikdefinitionen (kapitel 2 ovan) har vi skrivit att producenterna gör något *för* någon/några (klienter) och ibland *gentemot* någon/några (dvs andra resultander). Genom dessa handlingar så etableras relationer<sup>1</sup> mellan producent och resultand samt resultandens handlingsutrymme påverkas.

Vi sammanfattar nedan producentens olika resultatskapande för olika resultander och därmed relationerna till dessa. Följande resultander kan finnas; de som

- gynnas (klienter)
- missgynnas (missresultander)
- nyttjas (medelresultander, uppdragstagare)
- regleras (normtagare)
- ersätts/erhåller resurser (finansierade)

---

<sup>1</sup> Relationer skapas genom handlingar som riktas mot varandra. Detta innebär att relationer kan vara långsiktiga om producenternas och resultanders interaktion är utsträckt över tiden. Tidigare etablerad relation utgör därmed en bas för fortsatt interaktion, men denna kan samtidigt komma att förändras genom den förnyade interaktionen. Se vidare avsnitt 6.1 nedan om handlingsrelationer och interaktion.

# 7 ANVÄNDNING AV DEN PRAKTIKGENERISKA MODELLEN

## 7.1 Användning vid verksamhetsutveckling

Som stöd för verksamhetsutveckling kan olika metoder användas. Ett exempel är förändringsanalys (FA) enligt SIMM-metoden, som är en metod som författarna till denna rapport tidigare har utvecklat (Goldkuhl & Röstlinger, 1988). Vi kommer här att använda oss av denna metod för exemplifiering. FA/SIMM består av olika metodkomponenter, t.ex. för verksamhetsanalys, problemanalys, styrkeanalys och målanalys. En metodkomponent består av arbetssätt (frågor att ställa), notation (dokumentationsformer för beskrivning av ”svar”) samt begrepp (Röstlinger & Goldkuhl, 1994). Genom de begrepp (som finns i de olika frågor som ska ställas enligt metoden) så sker en styrning av vad som uppmärksammas. Vi talar ibland om att en metod innehåller en *normativ konceptualisering*. Metoden styr (genom sina olika begrepp) de personer som utför en utredning. Man fokuserar de typer av företeelser som metoden föreskriver i sina frågor. Molander (1993) som skriver om kunskap i handling, betonar att sådan kunskap till stor del handlar om uppmärksamhet och ett kompetent sätt att styra sin uppmärksamhet på. Metoder innebär alltså styrd uppmärksamhet.

I metoder finns därmed ett slags implicita teorier om den slags domän som ska utredas och studeras. Vi använder här teori i betydelsen ett antal tydliggjorda begrepp med relationer mellan dem. Man kan fråga sig om det räcker med sådana implicita teorier som grund för att bedriva en god verksamhetsutveckling. Vi tror att det räcker en god bit, men att en verksamhetsutveckling ytterligare kan förbättras genom att man kompletterar en förändringsmetod med en explicit teori. Det är dock då viktigt att metod och teori är i harmoni, att de är kongruenta.

Förändringsanalys/SIMM har många gånger använts med gott resultat utan något särskilt explicit teoretiskt stöd<sup>1</sup>. På senare år har dock ofta FA/SIMM kompletterats med mer uttryckliga teori-ansatser. T.ex. så den här affärgeneriska modellen (Goldkuhl, 1996b, 1998) använts i flera olika studier (verksamhetsutvecklingsprojekt), t.ex. Lind & Goldkuhl (1997) och Lindeberg (1997). Eriksson (2000) har, i en studie kring ett säljstödssystem användning, kompletterat FA/SIMM med förutom den affärgeneriska modellen även med sin framväxande teori om kommunikativ kvalitet. Sedan praktikgeneriska modellen presenterades första gången 1997 har den använts i ett antal verksamhetsdiagnoser och förändringsanalyser; se kapitel 1 ovan för några exempel. Genom denna användning har FA-arbete blivit både teori- och metoddrivet. Som helhet är erfarenheterna från att kombinera teori och metod som stöd i verksamhetsutveckling goda.

Genom praktikgeneriska modellen har vi artikulert en lämplig teorigrund som skall kunna användas vid verksamhetsutveckling. Den praktikgeneriska modellen skall alltså användas som ett synraster på verksamheter i samband med diagnos och (re)redesign. Genom att utnyttja denna modell så ska förståelsen för den specifika verksamheten (praktiken) öka bland de personer<sup>2</sup> som medverkar i sådant utvecklingsarbete. Genom att ställa olika frågor<sup>3</sup> och

---

<sup>1</sup> Vi vill karaktärisera FA/SIMM som en teoretiskt (och empiriskt) grundad metod. Metodens teoretiska grund berör huvudsakligen förändringsarbete. Viss implicit ”verksamhetsteori” har funnits sedan tidigare.

<sup>2</sup> Detta kan avse olika utredare som internkonsulter eller externkonsulter eller aktionsforskare eller verksamhetsutförare (dvs praktikens producenter som vi har kallat dem) som befinner sig i en undersökande roll.

<sup>3</sup> Se praktikgeneriska frågor i avsnitt 7.3 nedan.

besvara dessa med stöd av verksamhetskunniga aktörer, så bör man som utredare erhålla större förståelse och insikt om aktuell verksamhet.

Sådana olika praktikgeneriska frågor kan komplettera andra frågor som ingår i en verksamhetsutvecklingsmetod som t.ex FA/SIMM. Verksamhetsanalys som utförs med olika grafiska modelleringstekniker som handlingsgrafer, processgrafer och samverkansgrafer innehåller ett naturligt stöd för fokusering av och frågande kring en praktiks handlingar (aktiviteter), aktörer och handlingsobjekt. I vår omnämnda studie av äldreomsorgen har sådana frågor i metoden kompletterats med frågor från ett uttryckligt praktikteoretiskt tänkande. Vi har fokuserat på hur uppdrag skapas samt vilka olika typer av (delvis motstridiga) uppdrag som finns. Detta har varit ett viktigt teoretiskt raster vid utarbetande av en samverkansgraf som också tydligt beskriver olika roller och andra handlingsrelationer mellan dessa (Röstlinger m.fl, 1997).

Praktikteori och dess olika praktikgeneriska frågor kan också komplettera utförandet av en problemanalys. I en problemanalys (inom FA/SIMM) finns ett antal (generiska) metodstödda frågor som:

- vilka problem finns inom studerad verksamhet?
- vilka orsaker (dvs andra problem) finns till detta problem?
- vilka effekter (dvs andra problem) finns till detta problem?

Ett praktikteoretiskt raster kan öka effektiviteten i problemanalys. När man identifierat ett problem kan man ställa sig frågan: Vad är detta för typ av problem? Det innebär en fenomenpositionering av problem inom en praktik. Med hjälp av den praktikgeneriska modellen (dess olika kategorier) positionerar man aktuellt problem. Som resultat av denna positionering kan man t.ex komma fram till att problemet gäller producentens handlingar inom en praktik. En praktikgrundad orsaksanalys fokuserar (styr uppmärksamheten) mot vad som ligger till grund för utförda handlingar, t.ex förmåga, kunskaper, instrument, underlag och uppdrag. Finns brister i något av dessa i relation till handlandet?

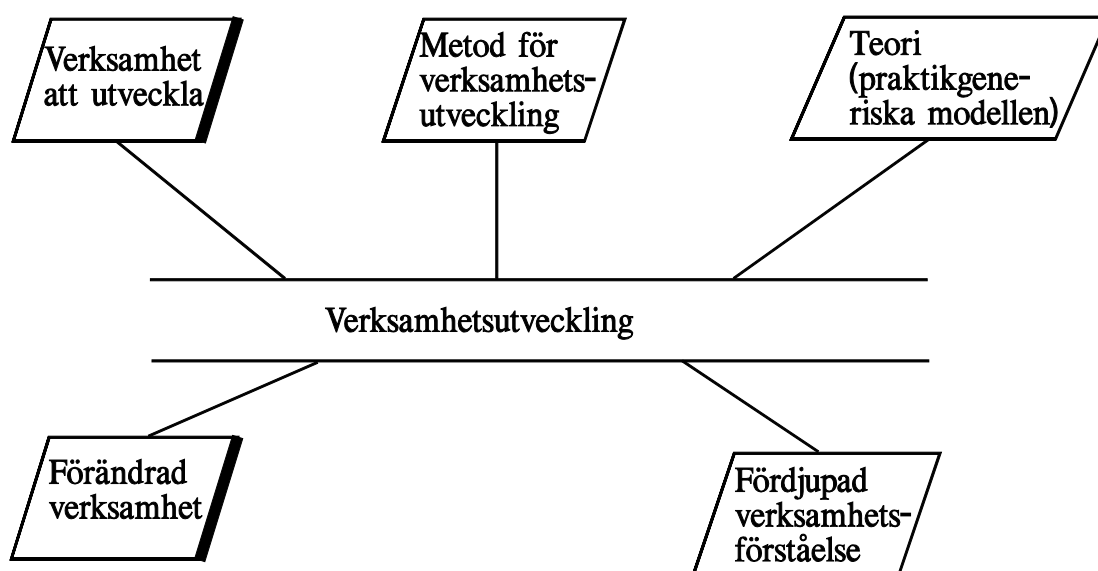
Praktikgeneriska frågor kan också användas för att styra uppmärksamheten i effektorienterad problemanalys. T.ex om det är problem med handlingar inom en praktik är det då i en effektanalys väsentligt att fokusera på vilka konsekvenser detta har på det avsedda resultatet och klienterna. Det kan också ha effekter på erfarenheter och lärande. Förväntningar på vad som ska uppnås inom en praktik finns uttryckt i förutsättningar som uppdrag och kvalitetsnormer.

Praktikteori kan alltså hjälpa oss att styra uppmärksamheten mot sådant som är väsentligt istället för att bara ställa de mycket öppna frågorna ”vilka orsaker finns till detta problem?” och ”vilka effekter finns till detta problem?”. Öppna frågor är givetvis viktiga att ställa bl.a för att få svar som ligger utanför det som vi tänker på och förväntar oss. Det är viktigt i en problemanalys (och i andra delar av en verksamhetsutredning) att hitta en balans mellan det fokuserade och öppna frågandet. En artikulerad praktikteori innebär en viss förkategorisering av studerad verklighet. En sådan förförståelse kan vara både kunskapsdrivande och blockerande. Med blockerande förförståelse avses att vi bara ser det som vi hela tiden förväntar oss att se och aldrig är öppna för det avvikande och överraskande. Den praktikgeneriska modellen är, som framgått ovan, generisk till sin karaktär och innebär därmed, genom sådana mycket generella kategorier, en relativt hög grad av öppenhet inför den studerade verkligheten. Det är dock också viktigt att de utredande personer som utnyttjar modellen i sin undersökning har ett

öppet och nyfiket förhållningssätt och tillåter att andra aspekter kan studeras som inte primärt täcks av modellen. Vi menar att använd på ett flexibelt och odogmatiskt sätt bör den praktikgeneriska modellen med sina olika frågor bidra till ökad kvalitet och effektivitet i problemanalys och i andra delar av en verksamhetsutredning.

Även för andra metodkomponenter som t.ex målanalys och styrkeanalys kan praktikgeneriska frågor bidra positivt till kunskapsutvecklingen. Inom praktikgeneriska modellen betonas att det finns mål/värden inom olika handlingsmässiga förutsättningar som uppdrag, normer och instrument. Genom denna insikt är det möjligt att just fokusera dessa förutsättningar och de värden som finns förknippade med dem.

I figur 7.1 har vi schematiskt beskrivit teori- och metoddreven verksamhetsutveckling. Såväl metod som teori kan användas som hjälpmedel för utveckling av en verksamhet.



*Figur 7.1 Användning av praktikgeneriska modellen som komplement till metod vid verksamhetsutveckling*

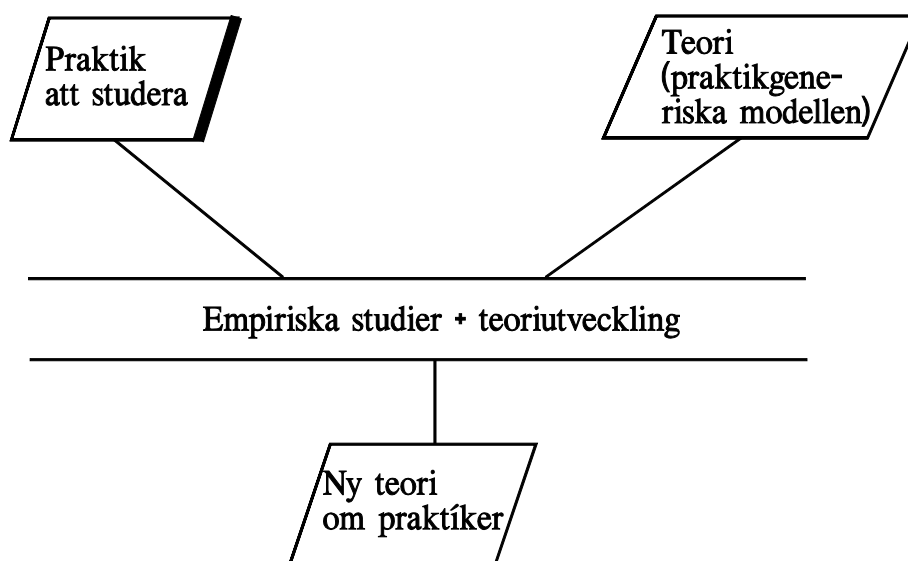
Den praktikgeneriska modellen kan alltså användas som ett teoretiskt komplement till olika metodkomponenter (som t.ex verksamhetsanalys, problemanalys, styrkeanalys och målanalys) i en verksamhetsutvecklingsprocess. Praktikgeneriska modellen kompletterar dessa metodkomponenter med ytterligare kategorier att fokusera och frågor att ställa för att därigenom få ett mer riktat kunskapssökande. En fördjupad kunskap om en verksamhet, erhållen genom ett praktikteoretiskt frågande, kan vara integrativ och helhetsmässig. Sådan kunskap kan hjälpa till att hålla samman mer avgränsade och styrda studier som utförts med stöd av olika metodkomponenter (som t.ex problemanalys och styrkeanalys). En praktikteoretiskt baserad kunskap kan på det sättet stödja en integration av olika studerade aspekter. Den praktikgeneriska modellen kan också användas för att genom frågor och svar etablera en ”inledande” allmän grundförståelse för den aktuella verksamheten (såsom en förförståelse) innan en mer diagnostisk utredning tar vid.

Att etablera en sådan förförståelse innebär att man gör en definition av verksamheten. Med praktikgeneriska modellen som teoretiskt verktyg så anger man de viktigaste delarna i verksamheten, som bl.a resultat (produkter), klienter, producenter och dess handlingstyper, verksamhetens styrning genom uppdrag, ersättning och normer, viktiga underlag, instrument och kunskaper samt vilka aktörer som förser praktiken med dessa olika förutsättningar. Att göra en sådan praktikgenerisk analys av verksamheten skall i likhet med andra utredande moment (som t.ex verksamhetsanalys, problemanalys) dokumenteras på ett strukturerat sätt. En verksamhetsdefiniering skall göras som en inledande analys under en FA. Detta skall dokumenteras i en verksamhetsdefinition (se avsnitt 5.9 ovan). I Goldkuhl & Röstlinger (2003b, 2003c) har vi beskrivit verksamhetsdefiniering som del av förändringsanalys.

## 7.2 Användning vid teoriutveckling

Praktikgeneriska modellen är en del av praktikteori och är därmed att betrakta som en teori. Med teori menar vi en konceptualisering och beskrivning av en del av verkligheten genom ett antal olika kategorier och klargjorda relationer mellan dem. Praktikgeneriska modellen är en grundläggande teori, dvs en teori av ”hög generiskhet”. Som sådan kan den användas för att utveckla mer specialiserade teorier. Vi kan jämföra med sk talaktsteori (t.ex Searle, 1969). Denna teori, som också är allmän till sin karaktär, har använts för att utveckla mer specialiserade teorier; t.ex talaktsinriktade informationssystemteorier (se t.ex Goldkuhl & Lyytinen, 1982; Winograd & Flores, 1986).

Praktikgeneriska modellen kan alltså på motsvarande sätt ligga till grund för utveckling av mer specialiserade teorier. Den affärsgeneriska modellen/affärsaktsteori (Goldkuhl, 1996b, 1998; Goldkuhl & Lind, 2004) kan ses som ett exempel på en mer specialiserad teori i relation till praktikgeneriska modellen/praktikteori. Den affärsgeneriska modellen beskriver hur två aktörer (kund och leverantör) samverkar med varandra för att genomföra en affär. Den beskriver alltså två praktiker som samverkar. I figur 7.2 har vi schematiskt illustrerat att praktikgeneriska modellen kan användas som grund för annan teoriutveckling.

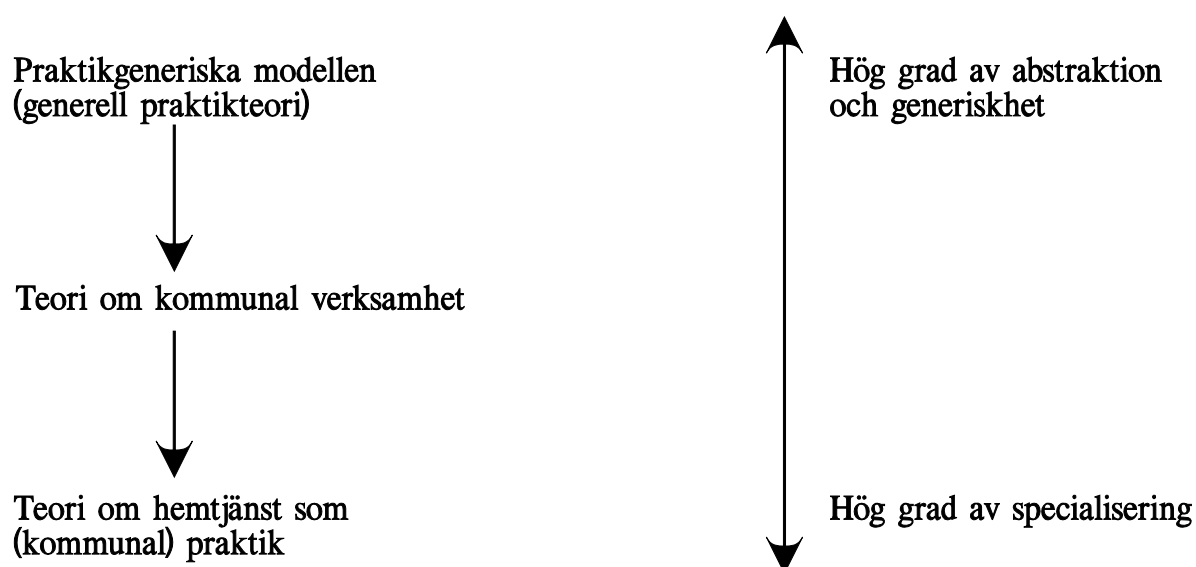


Figur 7.2 Användning av praktikgeneriska modellen som grund för annan teoriutveckling

Vår ambition är att praktikgeneriska modellen ska användas som grund och inspirationskälla för att skapa mer specialiserade teorier om olika typer av verksamheter. Ett exempel är att använda denna teorimodell för att utveckla en teori om hemtjänst som praktik. Praktikgeneriska modellen kan användas för att utveckla teorier på olika abstraktionsnivåer. En generell teori om kommunal verksamhet ligger mellan den praktikgeneriska modellen och en teori om (kommunal) hemtjänst (se figur 7.3 för illustration). I kapitel 1 ovan har vi hänvisat till ett antal tillämpningar av praktikgeneriska modellen som har inneburit utveckling av olika domänspecifika teorier. Dessa teorier bör då ses som domänspecifika praktikteorier.

Den praktikgeneriska modellen kan inte bara användas för att beskriva och utveckla förståelse kring verksamheter och deras drift, utan också av förändringsarbete och utvecklingsprocesser av olika slag.

Ovan i figur 7.2 beskrev vi teoriutveckling på basis den generiska praktikteorin. Figur 7.1 illustrerar användning av praktikgeneriska modellen vid verksamhetsutveckling. Låt oss nu sätta samman dessa två verksamheter (och dess motsvarande figurbeskrivningar) till en integrerad sådan. I figur 7.4 har vi illustrerat hur teoriutveckling kan utföras på basis av och integrerat med verksamhetsutveckling. Som forskare kan vi utnyttja verksamhetsutvecklingsinsatser (om de genomförs på ett teoridrivet sätt) för att utveckla nya praktikteorier. Empiriska data från verksamhetsutveckling utnyttjas för att utveckla teori om sådana verksamheter som förändras. En god teori- och metoddriven verksamhetsutveckling kommer att generera många olika beskrivningar av aktuell verksamhet. En metod som FA/SIMM betonar att förändringsbeslut ska vara välgrundade och att därför beslutsunderlag (främst i form av en verksamhetsdiagnosdokumentation) bör vara transparent och empiriskt säkrat.

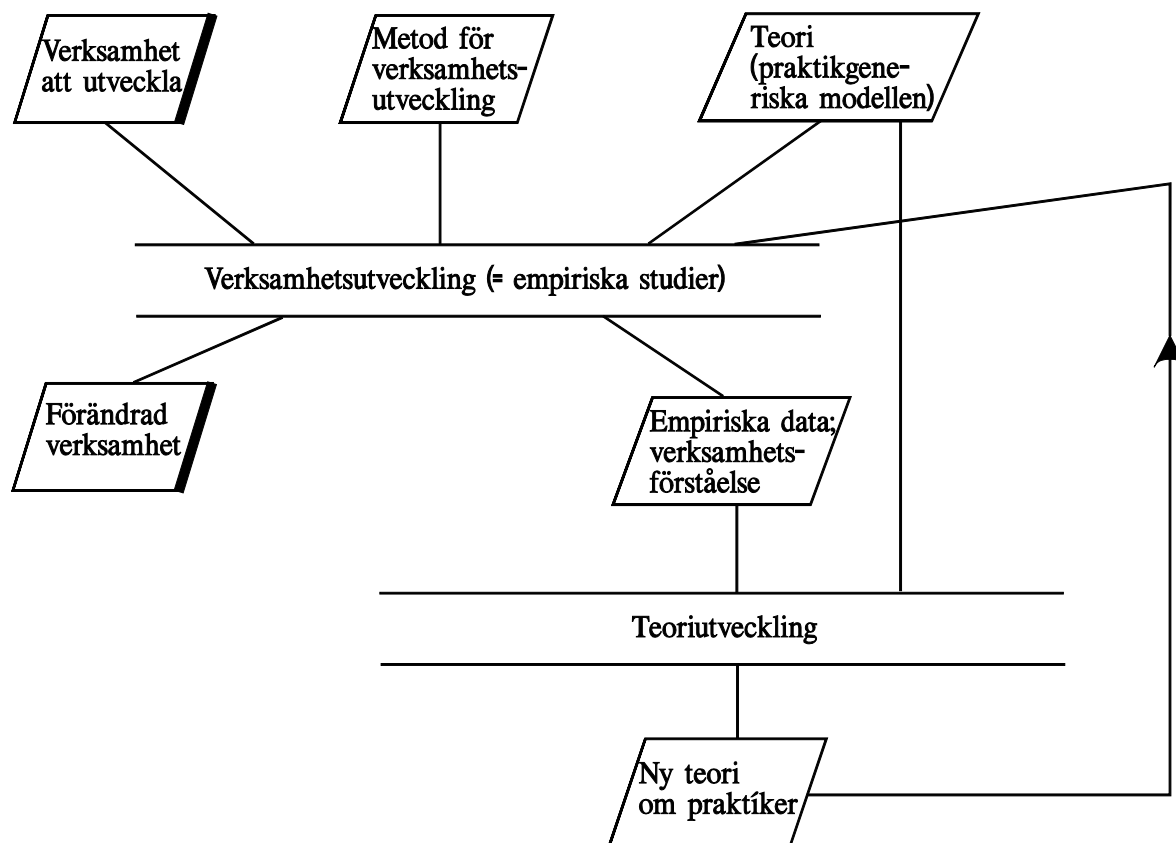


*Figur 7.3 Samband mellan olika praktikteorier på olika nivåer*

Förutom sådana beskrivningar bör det finnas annan strukturerad dokumentation som framställts genom forskares närvaro i det empiriska fältet (t.ex intervju- och loggboksanteckningar). Dessa olika typer av beskrivningar bör tillsammans bilda ett gott underlag för en teoriutveckling om den typ av praktik som studerats under verksamhetsutvecklingen. Den

praktikteori som utvecklas, och som då representerar en fördjupad teoretisk förståelse av den typ av praktik som är under utveckling, kan också återföras till själva verksamhetsutvecklingen och de aktörer som deltar i denna. Detta kan då ytterligare bidra till en förbättrad verksamhetsutveckling. Verksamhetsutvecklingen kommer att vara dubbelt teoridrivna, dvs driven av både en generisk teori och en mer domänspecifik teori. Detta bygger dock på att sådan teoriutveckling kan tidsmässigt samordnas med verksamhetsutvecklingen.

Figur 7.4 (och den typ av ansats som den representerar) innebär också ett klargörande av en aktions- och praktikinriktad forskningsstrategi. Denna ansats är enligt vår mening ett exempel på den goda aktionsforskningen! Ibland har aktionsforskning<sup>1</sup> kritiserats för att vara alltför aktions- och konsultinriktad. Man har menat aktionen har premierats på bekostnad av forskningen och teoriutvecklingen. Checkland (1991) har betonat att aktionsforskning måste baseras på en explicit referensram (förförståelse) som sedan utvecklas under det empiriska arbetet och där den förändrade och fördjupade förståelsen representerar det teoretiska lärande som skett under aktionsforskningsinsatsen. Detta resonemang stämmer väl överens med den ansats som vi presenterar (figur 7.4) i detta avsnitt. Denna ansats har vi t.ex tillämpat i vår studie av hemtjänsten som beskrevs i kapitel 5 ovan (se även Röstlinger m.fl, 1997). Den fördjupade teoretiska förståelsen har återförts in i och påverkat den verksamhetsdiagnos som har utförts.



Figur 7.4 Samspel mellan verksamhetsutveckling och teoriutveckling

<sup>1</sup> En praktikteoretisk analys av vad aktionsforskning innebär finns i Cronholm & Goldkuhl (2004). Med hjälp av praktikgeneriska modellen har tre samverkande och delvis överlappande praktiker identifierats och beskrivits.



### 7.3 Några praktikgeneriska frågor

För att utveckla kunskap om en praktik kan man ställa frågor som led i kunskapssökandet. Den praktikgeneriska modellen kan nyttjas som en kunskapsram utifrån vilken man kan generera frågor om en praktik. Den praktikgeneriska modellen ger upphov till ett antal praktikgeneriska frågor. Vi presenterar ett antal sådana typfrågor här.

- Vad handlar denna praktik om?
  - Vad görs i praktiken, vilka handlingar utförs?
  - Vilken typ av praktik är denna?
  - Vilka slags produkter skapas?
  - Vem/vilka gör något, dvs vilka är producenter?
  - För vem görs något, dvs vem är klient till aktuell praktik?
  - På vilka sätt är resultatet värdefullt för klienten? Vad ska klienten bruka detta resultat till?
  - Vilka effekter förväntas av klientens bruk?
- 
- Vilka slags uppdrag baseras praktiken på?
  - Vilka typer av produktbeställningar finns till praktiken? Vilka är produktbeställare?
  - Vad praktikens produktrepertoar? Vilka är produktdefinierare?
  - Vilka typer av rolluppdrag finns till praktiken? Vilka är rolluppdragsgivare?
  - Vilka typer av resursuppdrag finns till praktiken? Vilka är resursbestämmare?
  - Vem/vilka tar initiativ till uppdrag?
  - Vem/vilka formulerar uppdrag?
  - Hur är uppdrag formulerade? Hur kommuniceras uppdrag?
  - Vilken styrka (påverkanskraft) ligger i uppdraget?
  - Hur kommer uppdragsgivare och producent överens om uppdrag?
  - Hur fastställs uppdrag?
  - Hur tolkar producenter givna uppdrag?
  - Finns konflikter mellan olika typer av uppdrag?
  - Sker vidareförmedling av uppdrag? Genererar ett uppdrag nya/andra uppdrag? Hur sker spridning och förädling av uppdrag? Vilka deltar i uppdragsprocesser?
  - Finns något särskilt rolluppdrag; vari består detta och vem är rolluppdragsgivare?
- 
- Vilka typer av underlag används för att skapa resultat?
  - Vem/vilka försörjer praktiken med dessa underlag; dvs vilka är försörjare?
  - Vilka viktiga mellanresultat skapas i transformationsprocessen?
  - Hur styrs försörjning av underlag? Genom särskilda uppdrag?
- 
- Vilka deskriptiva kunskaper utnyttjar producenten i sitt arbete?
  - Vilka proceduriella kunskaper utnyttjar producenten i sitt arbete?
  - Var kommer dessa kunskaper ifrån? Vilka externa/interna kunskapare finns?
  - Vilka inre/yttra instrument använder producenten för att skapa resultat?
  - Vem/vilka har skapat dessa instrument, dvs vilka instrumentörer finns?
  - Hur tillförs instrument till praktiken?
  - Hur utvecklas instrument inom praktiken?
- 
- På vilka sätt ges ersättning till praktiken? Vilken ersättning ges för arbetet i praktiken?
  - När ges ersättning?

- Vilka ger ersättning för produkter?
- Hur sker tillförsel av baskapital till praktiken?
- Vilka olika basfinansierare finns?
- Genererar praktiken ekonomisk avkastning som tillförs baskapitalet?
  
- Vilka normer finns för att skapa kvalitet i resultat?
- Vilka andra normer finns för praktiken?
- Varifrån kommer olika normer - vilka är externa/interna normställare?
- Vilka omdömen ges om praktiken?
- Vilka externa och interna bedömare finns?
- Vilka olika mål och värden finns förknippade med uppdrag, normer, instrument och kunnande?
- Hur samverkar olika mål och värden?
- Vilka konflikter finns mellan olika mål och värden?
  
- Finns olika typer av producenter inom en praktik? Vilka?
- Finns artificiella producenter?
- Vilka olika förmågor finns i praktiken?
- Hur är dessa förmågor fördelade mellan olika bärare? Är olika förmågor i harmoni med varandra?
- Vilka arbetssätt är etablerade i praktiken?
- Vilka typer av handlingar utförs av olika producenter - hur är arbete fördelat?
- På vilka sätt är producenters handlingsutrymme vidgat/riktat/begränsat?
- Vilket intresse har producenter av att utföra sitt arbete, vilken motivation finns?
- När utförs handlingar i praktiken? Hur är arbete fördelat i tiden?
- Var utförs handlingar i praktiken? Hur är arbete fördelat på olika platser?
- Hur tas erfarenheter om hand av producenter?
- Hur utvecklas förmåga? Hur sker det kontinuerliga lärandet?
- Vilka externaliserade minnen finns i praktiken?
  
- Vilka produkter är huvudresultatet från praktiken?
- Vad slags produkt skapas (vara/tjänst, materiellt/informativt/upplevelsemässigt/ekonomiskt - eller kombination därav)?
- Vilka är huvudklienter?
- Hur påverkas handlingsutrymmet för huvudklienter genom skapade produkter?
- Behöver klienten kompletterande produkter?
- Vilka ersättningsprodukter finns/är tänkbara för klienten?
- Gör klienter någon uppoffring för att komma i åtnjutande av resultat?
- Om det finns annan produktuppdragsgivare än klient, hur är relationen mellan dessa roller?
- Finns sidoklienter? Vilka?
- Vilket värde skapas för sidoklienter?
- Skapas något biresultat från eller genom praktiken?
- Finns biklienter? Vilka?
- Vilket värde skapas för biklienter?
  
- Vilka resultat framställs till andra resultander?
- Vilka andra resultander än klienter finns?
- Finns några som missgynnas, dvs missresultander? Vilka?

- Finns några som nyttjas, dvs medelresultander/uppdragstagare? Vilka?
- Finns några som regleras, dvs normtagare? Vilka?
- Finns några som ersätts ekonomiskt, dvs finansieras? Vilka?
- Vilka beskrivningar av praktiken exponeras mot omvärlden?
- Vilka beskrivningar av produkter exponeras mot omvärlden?
- Hur påverkas andra resultanders handlingsutrymme genom praktikens resultat?
- Vilken legitimitet finns för utövande av makt mot missresultander?
- Vilken legitimitet finns för reglering av normtagares handlingsutrymme?
- Vilka relationer finns till andra praktiker?
- Är denna praktik att betrakta som en subpraktik till annan praktik? Vilken?
- Består denna praktik av subpraktiker? Vilka?
- Vilka närliggande praktiker finns (före, efter, vid sidan)?
- Finns konkurrerande praktiker?

Den praktikgeneriska modellen kan ses som ett hjälpmedel som kan användas för att ställa frågor om en praktik i syfte att öka kunskapen om den. Vi har här givit exempel på frågor som kan vara lämpliga att ställa, men det finns även andra typer av frågor som kan genereras utifrån den praktikgeneriska modellen. Vi menar inte att alla ovan angivna frågor skall/bör ställas i en undersökningssituation, utan det är givetvis undersökarens kunskapsbehov som avgör vilka frågor som ställs. Likaså är ordning mellan frågor något som avgörs av/i undersökningssituationen. Dessa olika typfrågor kan behöva anpassas ("översättas") till den aktuella praktik som studeras. Situationsanpassning gäller!

# 8 ATT AVGRÄNSA EN PRAKTIK

## 8.1 Principer för avgränsning

Vi har i kapitel 3-4 ovan löpande exemplifierat med ett antal typer av praktiker; t.ex skomakeri och skogsavverkning. I kapitel 5 presenterade vi ett mer fullständigt exempel på en praktik -äldreomsorg. På detta sätt hoppas vi ha klargjort vad vi avser med en praktik. En praktik är en *organiserad verksamhet* som syftar till att skapa något av värde för praktikens klienter. Genom att ange klienter och resultat så anger man var praktiken ”tar slut”. Men var börjar den? Hur stor är den?

En praktik kan avgränsas på olika sätt. Vi kan välja att ta med mer eller mindre inom ramen för vad vi avgränsar som en praktik. Praktiker kan avgränsas på olika *förstoringsnivåer*. Den praktikgeneriska modellen är ett perspektiv på mänsklig verksamhet och som sådan är den möjlig att anlägga på olika nivåer. T.ex kan vi betrakta ett helt företag som en praktik. Vi kan också välja att betrakta någon del av ett företag som en praktik. Ett tillverkande företag består ofta av en stegvis förädling av varor. Råmaterial bearbetas till komponenter som sätts samman till större komponenter för att till slut monteras samman till en färdig produkt. Vi kan betrakta hela tillverkningsprocessen som en (aggregerad) praktik eller avgränsa olika delar som praktiker. En stor praktik består helt enkelt av mindre subpraktiker. Vi kan på detta sätt se *kedjor av praktiker* som är relaterade till varandra.

Vad som avgränsas som en praktik avgörs av syftet med den studie som man gör. I diskussioner om avgränsning av en praktik så är det lämpligt att i första hand ta utgångspunkt i vad man uppfattar är klienter och produkter. Naturligt kopplat till detta är också produktuppdrag.

En praktik bygger som framgått ovan på ett antal förutsättningar i form av handlingsobjekt. Dessa olika handlingsobjekt kan ses som resultat från andra praktiker. Den aktuella praktikens resultat kan också brukas av praktikens klienter och andra resultander i sina respektive praktiker. Detta innebär att praktiker är relaterade till varandra på ett *nätverksmässigt* sätt.

## 8.2 Olika typer av praktiker

Som har framgått i avsnitt 8.1 ovan kan man avgränsa praktiker på olika sätt. Det kan ofta vara lämpligt att avgränsa praktiker så att de kan betraktas som tydliga *utförandepraktiker* med klargjorda (externa) klienter. Att framställa underlag, instrument och kunskaper som behövs i andra praktiker är att betrakta som sådana utförandepraktiker (produktionsinriktade praktiker). Det är klart att det föreligger stora skillnader mellan *varutillverkande* och *kunskapsutvecklande* praktiker, men dessa båda typer är ändå av produktionsorienterat slag.

Det är dock möjligt att avgränsa praktiker på andra sätt. Man kan avgränsa praktiker som i första hand är inriktade mot att vara *uppdragsgivande*. Ett exempel på detta är företagsledande funktioner. Deras uppgift är att *leda och styra arbete*. Detta görs bl.a genom att olika basuppdrag och normer produceras. Ett annat exempel på uppdragsgivande praktik är inköpsverksamhet. Inköpsverksamhet är en praktik som syftar till att genom produktbeställning (uppdrag) *anskaffa* produkter från externa leverantörer (försörjare). Dessa leverantörer är då medelresultander (uppdragstagare) till praktiken.

Har inte en praktik av uppdragsgivande karaktär några klienter? Finns det inga som anses ha nytta av sådana praktikers resultat. Jo, givetvis är det så att det finns några som har nytta av en praktik med uppdragsgivande inriktning. Vår praktikgeneriska definition innebär att alla praktiker finns till för att dess resultat/effekter ses som värdefulla för någon/några (som vi alltså kallar praktikens klienter). Det finns alltid några klienter. I en uppdragsgivande verksamhet kan det vara så att producenterna (som alltså är uppdragsgivare till en annan praktik) också är praktikens klienter. Genom att ge uppdrag åt andra kan därefter ett önskat resultat erhållas och som då är avsett för dessa producenter. Det är då dessa producenter själva som blir gynnade (och därmed klienter) av att nyttja andra som är medelresultander till praktiken.

I en anskaffningspraktik (inköpspraktik) så kan man knappast anse att dess producenter (inköparna) är att ses som klienter till sig själva. Frågan är vilka som skall ses som anskaffningspraktikens klienter. Låt oss exemplifiera med en skofabrik för att klara ut denna begreppsliga fråga. Skofabriken kan i sig ses som en praktik. Den består emellertid av ett antal subpraktiker. För detta sammanhang så finns två avgränsade subpraktiker: Inköp och tillverkning. För praktiken som helhet så är dess viktigaste produkter tillverkade skor. Men om man fokuserar inköpspraktiken, hur skall vi uppfatta dess produkter? Vad framställer inköp? Det viktigaste som inköpspraktiken framställer är inköpsorder till (externa) leverantörer, t.ex till en läderproducent. Enligt praktikteorin är denna inköpsorder en produktbeställning; och då en produktbeställning som riktas från praktiken mot dess potentiella försörjare. Det är för praktiken som helhet (skofabriken) inte att betrakta som en produkt, men väl ett resultat. Det är ett resultat som behövs för att framställa praktikens huvudprodukter (skor). Detta resultat tillställs försörjare som då har en mottagande roll som medelresultand, men inte som klient.

För skofabriken som helhet är inköpsordern ett resultat av icke-produktkaraktär; ett medelsanskaffande resultat. Men för inköpspraktiken blir situationen annorlunda. Dess roll är inte att framställa skor. Dess roll är bl.a att framställa inköpsorder. För inköpspraktiken bör inköpsordern ses som en av dess produkter. *En produkt är något som blir gjort och riktas mot någon annan<sup>1</sup> som skall ha användning av denna.* Inköpsordern är något tydligt avgränsat. Den riktas mot andra utanför den avgränsade praktiken. Dessa resultander skall använda resultatet i fråga. Utifrån detta resonemang så kan inköpsordern ses som en produkt från inköpspraktiken. Inköpsordern som produkt är emellertid speciell till sin karaktär. Den är ett *uppdrag*. Mottagaren av uppdraget har viss nytta av det. Läderföretaget får sälja sina produkter till skofabriken. Dessa externa leverantörer karaktäriseras som medelresultander (uppdragstagare) och försörjare enligt praktikteorin. Genom att produkten (inköpsordern) är av regulativt slag så karaktäriserar vi inte dess mottagare som klienter även om de har viss nytta av den. De är medelresultander och som sådana måste de prestera något (leverera råprodukter till skofabriken) för att bli gynnad genom en motsvarande betalning.

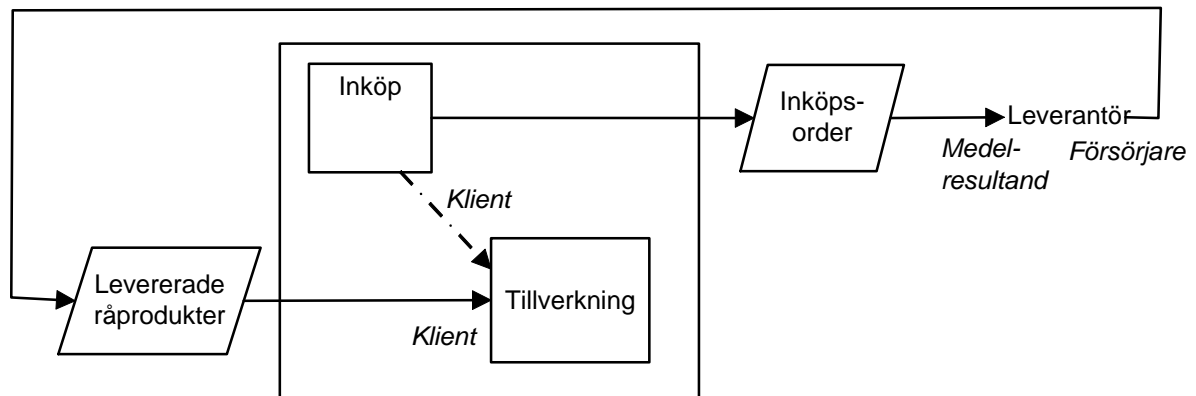
Inköp är en anskaffningspraktik. Rolluppdraget innebär att till gagn för skofabrikens tillverkning införskaffa råprodukter. Inköpspraktiken kan därmed ses som en förmedlingspraktik. Det som inköpspraktiken gör, genom sina inköpsorder och kontakter med externa försörjare, är att anskaffa råprodukter till tillverkning. Skofabrikens tillverkningspraktik är en uppenbar klient till inköpspraktiken. Men det är inte inköp som producerar råprodukterna. Det gör den externa leverantören. Men det är inköpspraktikens handlingar som leder till att råprodukterna kommer till tillverkningen. På detta sätt gynnas tillverkningspraktiken. Det är inte någon produkt som direkt riktas till tillverkningen från inköp, men de inköpta

---

<sup>1</sup> Produkter kan i vissa speciella fall även riktas mot producenten själv, som då får en klientroll till sig själv.

produkterna är *effekter* av inköps handlingar och det är just det avsedda med inköpsverksamheten. Tillverkningspraktiken är därmed klient till både inköp och den externa försörjaren.

Vi har illustrerat dessa förhållanden i figur 8.1. Detta är en figur som lyfter fram anskaffningspraktikens produkt och efterföljande avsedda effekt. Andra viktiga kategorier som t.ex uppdrag till inköspraktiken att inköpa råprodukter är utelämnade för att inte komplicera i onödan.



Figur 8.1 En anskaffningspraktiks relationer

*Ledningspraktik* är som sagts också en uppdragsgivande typ av praktik. Sådana praktiker är ett intressant specialfall. En företagslednings uppgift är att inrikta och organisera företagets verksamheter på ett sådant sätt så att det tillgodoser många intressenter. Ledningen riktar uppdrag och normer åt olika delar av sin organisation. Detta innebär alltså en uppdragsgivande och normställande praktik. Vilka ska då gynnas av ledningens uppdrag och normer? I uppgiften att inrikta och organisera ett företag ingår att se till att dess *generativa förmåga* utvecklas och vidmakthålls. Företaget ska sträva efter att kunna omvandla resurser till värden på sätt som är tillfredställande för olika parter. En generativ verksamhet är gynnsam för olika parter som ägare, anställda, kunder, ledningen själv samt även andra intressenter.

Offentlig verksamhet (stat, landsting och kommuner) kan ha olika uppgifter. Vissa uppgifter syftar till att skapa lagar och förordningar, dvs de är *normställande* praktiker. I avsnitt 6.3 ovan har vi behandlat särskilda egenskaper för normställande praktiker. Inom offentlig verksamhet kan också ingå att *finansiera* vissa praktiker som annars inte skulle bedrivas, dvs som marknaden inte förmår att ordna genom utbuds- och efterfrågebaserad prissättning. Genom att finansiera vissa typer av praktiker (som t.ex väghållning, miljövård, utbildning) gynnas därmed några aktörer och som då, förutom att vara den producerande verksamhetens klienter, även är den finansierande praktikens klienter.

Vissa typer av praktiker är till sin karaktär *samverkande*. T.ex om vi betraktar vetenskapliga seminarier som en form av praktik, så är det uppenbart att detta är en praktik där aktörerna är både producenter och klienter. Det resultat som där är avsett att produceras ("det upplysta samtalet") är något som de olika deltagarna både framställer och har nytta av. Detta är giltigt även om det under ett seminarium kan finnas olika roller som presentatörer och åhörare. Presentatören framställer ett resultat som är avsett att åhörare ska ta del av. Men på ett genuint

vetenskapligt seminarium är åhörarrollen inte passiv, utan i denna roll ingår också att som en diskussionsdeltagare producera lärda synpunkter på det som presenteras. Här är då presentatören en klient i och med att hon får synpunkter på sin framställning. Tillsammans kan presentatör och övriga deltagare föra en aktiv dialog i syfte att tillsammans skapa en djupare förståelse som överskrider det tidigare vetandet. Dessa olika deltagare är då både producenter av och klienter till en sådan samverkande och kunskapsutvecklande dialog.

### 8.3 Alternativa fokuseringar

Praktikgeneriska modellen är ett försök till en helhetlig strukturering av vad en verksamhet innebär. Man ska dock inte uppfatta det som att man vid alla användningssituationer måste nyttja hela modellen. Det är möjligt och lämpligt vid såväl teoriutveckling som verksamhetsutveckling att göra olika fokuseringar. Detta betyder att vissa delar/aspekter framträder tydligare och andra träder i bakgrunden. Praktikgeneriska modellen är en generisk struktur och den kan ses som en ”checklista” över olika aspekter som bör vara intressanta att fokusera. Modellen med dess generiska roller, relationer och handlingsobjekt finns som en påminnelse för undersökaren om olika potentiellt intressanta aspekter att fokusera. Genom att utnyttja modellen som en teoretisk utgångspunkt (se figur 7.1, 7.2, 7.4 ovan) så hjälps undersökaren att rikta sin uppmärksamhet på aspekter som kan vara av intresse. Undersökaren har att ta ställning till om några aspekter ur praktikgeneriska modellen ska väljas bort i en specifik studie. Att se modellen som en checklista bör medverka till att sådana avgränsningsval görs mer medvetna och överlagda. Man bör kunna motivera sitt ställningstagande då man väljer bort något.

Inom ramen för den praktikgeneriska modellen kan man alltså välja olika möjliga fokuseringar. Situation och syften avgör vad som är lämpligt att fokusera. För att förtydliga vad vi menar med olika fokuseringar ger vi nedan exempel på några principiella fokuseringar som är möjliga. Flera andra fokuseringar är förstås också möjliga att göra.

- *Klientfokus*; detta kan innebära fokus på klientens behov, anskaffning, bruk och nytta av produkten, samt därmed också på produktens egenskaper i relation till klientens situation och behov.
- *Uppdragsfokus*; t.ex hur olika uppdrag etableras och verkar, samspel och eventuella konflikter mellan uppdrag; här är det förmodligen också relevant att inkludera samspel med ersättning/finansiering.
- *Kunskaps-/förmågefokus*; detta innebär fokus främst på deskriptiva och proceduriella kunskaper, instrument, normer, förmåga samt lärande och erfarenhetsvinning.
- *Mål/värdefokus*; fokusering på olika mål/värden som finns i t.ex uppdrag, normer och instrument samt relation till handlingsituationella mål; detta kan inrymma identifiering av samband och eventuella konflikter mellan olika mål/värden.
- *Förädlingsfokus*; hur en eller flera praktiker stegvist förädlar input (underlag) till output (resultat).
- *Utbytesfokus*; hur samverkan sker mellan två utbytespraktiker (t.ex mellan kund och leverantör), vilket bl.a bör inkludera orientering mot uppdrag, ersättning och produkter.
- *Nätverksfokus*; hur samverkan och interaktion sker mellan flera relaterade praktiker.

Att välja fokusering kan således innebära dels att delar inom en praktik lyfts fram framför andra (”snäva in”) och dels att olika praktiker och deras samspel studeras (”vidga ut”).

Det är möjligt, men inte nödvändigt att göra någon speciell fokusering, enligt exempel ovan. Den praktikgeneriska modellen, med sitt *praktikfokus*, kan tillämpas på ett helhetligt sätt vid studium av en verksamhet.



## 9 SAMMANFATTANDE SLUTSATSER

Praktikgeneriska modellen är ett sätt att betrakta verksamheter och praktiker på. Denna teoretiska modell lyfter fram att en praktik är till för några, för praktikens klienter. Praktiken skapar ett resultat som ska vara av värde för praktikens klienter. En praktiks primära samhälleliga legitimitet ligger i detta.

Den praktikgeneriska modellen är aktörsorienterad. Den lyfter fram olika aktörer relaterade till en praktik samt de handlingsrelationer som finns mellan dessa. I praktikgeneriska modellen betonas uppdrag. En praktik är en uppdragsstyrd verksamhet. En praktik är också ett kompetent utövande. Producentens handlingar baseras på förmåga och denna förmåga kan utvecklas genom olika lärsituationer, såväl genom explicit lärande av tillförd kunskap som genom kontinuerligt erfarenhetsbaserat lärande.

Praktikgeneriska modellen är en aktörs- och handlingsorienterad teori. Förutom att teorin i sig skall förmedla en grundläggande förståelse av vad en praktik innebär, skall den även kunna brukas för att utveckla sådana praktiker samt fördjupade kunskaper om dem (dvs för fortsatt teoriutveckling). Praktikteori skall vara en *praktisk teori* (Cronen, 2001), dvs en teori som skall brukas och användas för att uppnå kunskaper och praktiska effekter i termer av verksamhetsutveckling och/eller teoriutveckling. I vår praktikteori har vi betonat samspelet mellan kunskap och handling. Detta gäller också för användning av denna teori. Den praktikgeneriska modellen ska kunna brukas för verksamhetsutveckling och då leda till såväl fördjupad förståelse som konkreta förändringsinsatser och där dessa kunskaper och handlingar skall stå väl i överensstämmelse med varandra. Kongruens av kunskap och handling bör eftersträvas.

Den praktikgeneriska modellen innebär ett slags förförståelse vid studium av verksamheter. Som sådan innebär den en viss förkategorisering av den verklighet som vi vill studera. Sådan förkunskap hjälper oss att se saker men kan också i vissa fall hindra oss från att se nya saker. Som vid all undersökning är det viktigt att få en balans mellan å ena sidan fokusering och riktad uppmärksamhet och å andra sidan nyfikenhet och öppen uppmärksamhet (Goldkuhl & Cronholm, 2003). Vi bör använda oss av praktikgeneriska modellen (vid verksamhetsutveckling och teoriutveckling) inom ramen för ett sådant växelverkande förhållningssätt<sup>1</sup>.

Den praktikgeneriska modellen skall givetvis också ses som en teori att utvidga och bygga vidare på. Modellen är expansionsbar som all annan god kunskap. Vi har i denna rapport tagit några steg i formulering och vidareutveckling av denna teori. Fortsättning lär följa!

---

<sup>1</sup> Se Goldkuhl & Röstlinger (2002) för diskussion om samspel mellan induktiv och situationell analys och aktiv användning av praktikgeneriska modellen som teoretiskt raster.

## REFERENSER

- Ahrne G (1994) *Social organizations. Interaction inside, outside and between organization*, Sage, London
- Argyris C, Schön D (1996) *Organizational learning II - theory, method and practice*, Addison-Wesley, Reading
- Aristoteles (1988) *Den nikomachiska etiken*, Daidalaos, Göteborg
- Avdic A (1999) *Användare och utvecklare - om anveckling med kalkylprogram*, doktorsavhandling, Institutionen för datavetenskap, Linköpings Universitet
- Berger P L, Luckmann T (1979) *Kunskapssociologi. Hur individen uppfattar och formar sin sociala verklighet*, Wahlström & Widstrand, Stockholm.
- Braf E (2000) *Organisationers kunskapsverksamheter - en kritisk studie av "knowledge management"*, licentiatavhandling, Institutionen för datavetenskap, Linköpings Universitet
- Bruzelius L, Skärvad P-H (1989) *Integrerad organisationslära*, Studentlitteratur, Lund
- Checkland P (1981) *Systems thinking, Systems practice*, John Wiley, Chichester
- Checkland P (1991) From framework through experience to learning: The essential nature of action research, i Nissen H-E, Klein H, Hirschheim, R (1991) *Information systems research: Contemporary approaches and emergent traditions*, North-Holland, Amsterdam
- Cronen V (2001) Practical theory, practical art, and the pragmatic-systemic account of inquiry, *Communication theory*, Vol 11, No 1
- Cronholm S, Goldkuhl G (2004) Conceptualizing Participatory Action Research – Three Different Practices, *Electronic Journal of Business Research Methods*, Vol 2 (2), [www.ejbrm.com/](http://www.ejbrm.com/)
- Dietz JLG (1999) Understanding and Modelling Business Processes with DEMO, *Proc. 18th International Conference on Conceptual Modeling (ER'99)*, Paris
- Edvardsson B (1996) *Kvalitet och tjänsteutveckling*, Studentlitteratur, Lund
- Ellström P-E (1992) *Kompetens, utbildning och lärande i arbetslivet. Problem, begrepp och teoretiska perspektiv*, Publica, Stockholm
- Engeström Y (1996) Developmental work research as educational research, *Nordisk Pedagogik*, vol 16:3 s 131-143
- Eriksson O (2000) *Kommunikationskvalitet hos informationssystem och affärsprocesser*, doktorsavhandling, IDA, Linköpings universitet

- Forsman A (2005) *Standardisering som grund för informationssamverkan och IT-tjänster - En fallstudie baserad på trafikinformationstjänsten RDS-TMC*, licentiatavhandling, Institutionen för datavetenskap, Linköpings Universitet
- Gibson JJ (1979) *The ecological approach to visual perception*, Houghton Mifflin, Boston
- Giddens A (1984) *The constitution of society. Outline of the theory of structuration*, Polity Press, Cambridge
- Goldkuhl G (1996a) *Praktikteoretiskt perspektiv som forskningsgrund*, VITS Projektseminarium, IDA/CMTO, Linköpings universitet
- Goldkuhl G (1996b) *Generic business frameworks and action modelling*, In *Proceedings of conference Communication modelling - Language/Action Perspective '96*, Springer Verlag
- Goldkuhl G (1998) *The six phases of business processes - business communication and the exchange of value*, accepted to the *Twelfth biennial ITS conference (ITS'98)*, Stockholm
- Goldkuhl G (2001) *En generisk verksamhetsmodell - grund för förståelse, utvärdering och förändring*, i Gottschalk P, Welle-Strand A (Red, 2001) *Läring gjennom økonomi, system og prosjekt*, NKI-Forlaget, Bekkestua
- Goldkuhl G (2002) *Anchoring scientific abstractions – ontological and linguistic determination following socio-instrumental pragmatism*, in *Proceedings of European Conference on Research Methods in Business*, Reading
- Goldkuhl G (2003) *Patterns of change and action: a socio-pragmatic perspective on organisational change*, In Sundgren B, Mårtensson P, Mähring M, Nilsson K (Eds, 2003) *Exploring Patterns in Information Management: Concepts and Perspectives for Understanding IT-Related Change*, Stockholm School of Economics, Stockholm
- Goldkuhl G (2004) *The socio-pragmatics of organisational knowledge: An inquiry of managing eldercare knowledge*, accepted to the *First Scandinavian Workshop on e-Government*, Örebro University
- Goldkuhl G (2005a) *Workpractice Theory – What it is and Why we need it*, in *Proceedings of the 3<sup>rd</sup> Intl Conf on Action in Language, Organisations and Information Systems (ALOIS)*, University of Limerick
- Goldkuhl G (2005b) *Socio-Instrumental Pragmatism: A Theoretical Synthesis for Pragmatic Conceptualisation in Information Systems*, in *Proceedings of the 3<sup>rd</sup> Intl Conf on Action in Language, Organisations and Information Systems (ALOIS)*, University of Limerick
- Goldkuhl G, Cronholm S (2003) *Multi-grounded theory – Adding theoretical grounding to grounded theory*, in *Proc of the 2<sup>nd</sup> European Conference on Research Methods in Business and Management (ECRM 2003)*, Reading
- Goldkuhl G, Lind M (2004) *Developing e-interactions – a framework for business capabilities and exchanges*, Accepted to the *12<sup>th</sup> European Conference on information systems (ECIS2004)*, Turku

Goldkuhl G, Lyytinen K (1982) A language action view of information systems, In Ginzberg & Ross (Eds, 1982) *Proceedings of 3rd International Conference on informations systems*, Ann Arbor

Goldkuhl G, Nilsson E (2000) Ökad IT-användning - vad händer med organisationers och människors förmåga? i Lennerlöf L (red, 2000) *Avveckla eller utveckla - en antologi om verksamhetskonsekvenser i magra organisationer*, Rådet för Arbetslivsforskning, Stockholm

Goldkuhl G, Röstlinger A (1988) *Förändringsanalys - Arbetsmetodik och förhållningssätt för goda förändringsbeslut*, Studentlitteratur, Lund

Goldkuhl G, Röstlinger A (1999) Expanding the scope: From language action to generic practice, in *Proceedings of the 4<sup>th</sup> Int Workshop on the Language Action Perspective (LAP99)*, Jönköping International Business School

Goldkuhl G, Röstlinger A (2000) Beyond goods and services - an elaborate product classification on pragmatic grounds, in *Proc of Quality in Services (QUIS 7)*, Karlstad university

Goldkuhl G, Röstlinger A (2002) The practices of knowledge – investigating functions and sources, in *Proc of the 3<sup>rd</sup> European Conference on Knowledge Management (3ECKM)*, Dublin

Goldkuhl G, Röstlinger A (2003a) Towards an integral understanding of organisations and information systems: Convergence of three theories, in Gazendam H WM, Jorna R J, Cijssouw R S (Eds, 2003) *Dynamics and Change in Organizations. Studies in Organizational Semiotics*, Kluwer, Boston

Goldkuhl G, Röstlinger A (2003b) The significance of workpractice diagnosis: Socio-pragmatic ontology and epistemology of change analysis, in *Proc of the International workshop on Action in Language, Organisations and Information Systems (ALOIS-2003)*, Linköping University

Goldkuhl G, Röstlinger A (2003c) Verksamhetsdiagnos – praktikteori och modellering vid utvärdering för besluts- och kommunikationskvalitet, *KvalitetsMässan 2003*. Göteborg

Goldkuhl G, Röstlinger A, Braf E (2002) Organisations as practice systems – integrating knowledge, signs, artefacts and action, in Liu K et al (Eds, 2002) *Organisational Semiotics: Evolving a science of information systems*, Kluwer, Boston

Goldkuhl G, Ågerfalk P J (2002) Actability: A way to understand information systems pragmatics. In Liu K et al (eds. 2002) *Coordination and Communication Using Signs: Studies in Organisational Semiotics – 2*, Kluwer Academic Publishers, Boston

Hedström K (2000) *Kunskapsanvändning och kunskapsutveckling hos verksamhetskonsulter - erfarenheter från ett FoU-samarbete*, licentiatavhandling, Institutionen för datavetenskap, Linköpings Universitet

- Hjalmarsson A (2004) *Att etablera och vidmakthålla förbättringsverksamhet. Behovet av koordination och interaktion vid förändring av systemutvecklingsverksamheter*, licentiatavhandling, Institutionen för datavetenskap, Linköpings Universitet
- Holgersson S (2001) *IT-system och filtrering av verksamhetskunskap – kvalitetsproblem vid analyser och beslutsfattande som bygger på uppgifter hämtade från polisens IT-system*, licentiatavhandling, Institutionen för datavetenskap, Linköpings Universitet
- Holgersson S (2005) *Yrke: Polis – yrkeskunskaper, motivation, IT-system och andra förutsättningar för polisarbete*, doktorsavhandling, Institutionen för datavetenskap, Linköpings Universitet
- Kant I (1997) *Grundläggning av sedernas metafysik*, Daidalos, Göteborg (ursprungligen utgiven 1786)
- Knutagård H (2003) *Introduktion till verksamhetsteori*, Studentlitteratur, Lund
- Latour B (1998) *Artefaktens återkomst. Ett möte mellan organisationsteori och tingens sociologi*, Nerenius & Santéus Förlag, Stockholm
- Lind M (2001) *Från system till process – kriterier för processbestämning vid verksamhetsanalys*, doktorsavhandling, Institutionen för datavetenskap, Linköpings Universitet
- Lind M, Goldkuhl G (1997) Reconstruction of different business processes - a theory and method driven analysis, In *Proc of the 2<sup>nd</sup> Int Workshop on language/action perspective (LAP97)*, Eindhoven University of Technology
- Lind M, Goldkuhl G (2002) Questioning two-role models or who bakes the pizza?, in *Proc of the 7<sup>th</sup> Intl Workshop on the Language Action Perspective (LAP2001)*, Delft
- Lindberg H (2000) *Webbaserade affärsprocesser - möjligheter och begränsningar*, licentiatavhandling, Institutionen för datavetenskap, Linköpings Universitet
- Lindeberg L (1997) *Affärsprocessanalys på ett IT-företag - erfarenheter från en teori- och metoddreven förändringsanalys*, CMTO, Linköpings universitet
- Lundeberg M (1993) *Handling change process. A systems approach*, Studentlitteratur, Lund
- Mead G H (1938) *Philosophy of the act*, The university of Chicago Press
- Medina-Mora R, Winograd T, Flores R, Flores F (1992) The Action Workflow Approach to Workflow Management Technology, In: Turner J., Kraut R. (Eds.) *Proceedings of the Conference on Computer-Supported Cooperative Work, CSCW'92*, ACM Press, New York
- Nordström M (2005) *Styrbar systemförvaltning - Att organisera systemförvaltningsverksamhet med hjälp av effektiva förvaltningsobjekt*, doktorsavhandling, Institutionen för datavetenskap, Linköpings Universitet

- Normann R (1992) *Service management. Ledning och strategi i tjänstproduktionen*, Liber Ekonomi, Malmö
- Normann R, Ramirez R (1992) *Den nya affärslogiken*, Liber-Hermods, Malmö
- Molander B (1993) *Kunskap i handling*, Daidalos, Göteborg
- Oscarson P (2001) *Informationssäkerhet i verksamheter - begrepp och modeller som stöd för förståelse av informationssäkerhet och dess hantering i verksamheter*, licentiatavhandling, Institutionen för datavetenskap, Linköpings Universitet
- Petersson J (2002) *Lokala elektroniska marknadsplatser – informationssystem för platsbundna affärer*, licentiatavhandling, Institutionen för datavetenskap, Linköpings Universitet
- Rao A, Carr, LP, Dambolena I, Kopp RJ, Martin J, Rafii F, Shlesinger PF (1996) *Total Quality Management: A cross functional perspective*, John Wiley, New York
- Rolf B (1995) *Profession, tradition och tyst kunskap*, Nya Doxa, Nora
- Röstlinger A, Goldkuhl G (1994) Generisk flexibilitet - På väg mot en komponentbaserad methodsyn, VITS Höstseminarium 1994, IDA, Linköpings universitet
- Röstlinger A, Goldkuhl G (1999) *Produktbegreppet - en praktikteoretisk innebördsbestämning*, Working paper 99:07, CMTO, Linköpings Universitet
- Röstlinger A, Goldkuhl G, Hedström K, Johansson R (1997) Processororienterat förändringsarbete inom omsorgen, *Konferensen Kvalitet 97*, Göteborg
- Schön D (1983) *The reflective practitioner - How professionals think in action*. Basic Books, New York
- Scott W R (1995) *Institutions and organizations*, Sage, Thousand Oaks
- Searle J R (1969) *Speech acts. An essay in the philosophy of language*, Cambridge University Press, London.
- Segerkvist P-A (2001) *Webbaserade imaginära organisationers samverkansformer – Informationssystemarkitektur och aktörssamverkan som förutsättningar för affärsprocesser*, licentiatavhandling, Institutionen för datavetenskap, Linköpings Universitet
- Seigerroth U (2003) *Att förstå och förändra systemutvecklingsverksamheter – en taxonomi för metautveckling*, doktorsavhandling, Institutionen för datavetenskap, Linköpings Universitet
- Taylor J, Van Every E (2000) *The emergent organization. Communication at its site and surface*, Lawrence Erlbaum, London
- Wertsch J V (1998) *Mind as action*, Oxford University Press, New York

Winograd T, Flores F (1986) *Understanding computers and cognition: A new foundation for design*, Ablex, Norwood