



FLEXIBILITETENS FRÄMLINGAR
- OM ANSTÄLLDA I BEMANNINGSFÖRETAG

Gunilla Olofsdotter

Supervisors:
Lars-Erik Wolvén
Gunnar Augustsson

Department of Social Sciences
Mid Sweden University, SE-851 70 Sundsvall, Sweden

ISSN 1652-893X,
Mid Sweden University Doctoral Thesis 47
ISBN 978-91-85317-88-2

Akademisk avhandling som med tillstånd av Mittuniversitetet i Sundsvall framläggs till offentlig granskning för avläggande av filosofie doktorsexamen i sociologi fredagen den 11 april, 2008, klockan 10.30 i sal O111, Mittuniversitetet Sundsvall. Seminariet kommer att hållas på svenska.

FLEXIBILITETENS FRÄMLINGAR
- OM ANSTÄLLDA I BEMANNINGSFÖRETAG
Gunilla Olofsdotter

© Gunilla Olofsdotter. 2008

Department of Social Sciences
Mid Sweden University, SE-851 70 Sundsvall
Sweden

Telephone: +46 (0)771-975 000

Printed by Kopieringen Mid Sweden University, Sundsvall, Sweden, 2008

STRANGERS OF FLEXIBILITY

- EMPLOYEES IN TEMPORARY WORK AGENCIES

Gunilla Olofsdotter

Department of Social Sciences

Mid Sweden University, SE-851 79 Sundsvall, Sweden.

ISSN: 1652-893X, Mid Sweden University Doctoral Thesis nr: 47

ISBN:978-91-85317-88-2

ABSTRACT

Temporary Work Agencies (TWAs) are an example of a trend towards flexibility in the labour market. By hiring staff from TWAs organisations can keep their staff numbers down. This however, refers to the client companies' use of temps, and omits the intermediary, the TWA, which also needs various flexibility strategies in its activities.

The main purpose of this thesis is to study the organising of TWAs supply of manpower to different clients companies, and how managers and temps experience their terms of employment, working conditions and relationships with regular employees at the client companies.

Two qualitative case studies were conducted. In study one, interviews have been carried out with managers and temps in a TWA and a client company in Jämtland. In the second study, managers and temps in an international TWA in Sweden were interviewed.

The results show that both managers and temps work under complex conditions and demands on flexibility. The managers shall, by flexible prioritising, satisfy demands from the TWA on profitability, demands from client companies' for an adaptable workforce and temps need of employment and community. The results also indicate that temps have to balance between a position as stranger and outsider, and handle insecurity of the assignments duration and spatial location. They have to be able to manoeuvre between the power inequalities, stigmatisation and exclusion they encounter in working conditions and social interactions in client companies. To handle such situations the ideal temp and manager have to be able to vary between distance and nearness in spatiality and indifference and involvement in social relations.

Keywords: Temporary work agencies, employment relations, flexibility, stranger, outsider, numerical flexibility, inter-organisational, temps

SAMMANFATTNING

I diskussioner om organisationers flexibiliseringsstrategier framställs inhyrning av personal från bemanningsföretag som en framkomlig väg för att möta behoven av flexibilitet i arbetsstyrkan. Fokus är då i första hand på de inhyrande företagens positiva eller negativa erfarenheter av personalinhyrning. I denna avhandling har istället flexibilitetens konsekvenser och villkor behandlats inom ramen för organiseringen av personaluthyrning. Det har inneburit att tyngdpunkten har förflyttats från de företag som hyr in personal till bemanningsföretagen och deras organisering av sin verksamhet.

Det övergripande syftet för avhandlingen är att studera organisering av personaluthyrning och dess innebörd för personalens upplevelse av anställningsförhållanden, arbetsvillkor och sammanhållning. Mer specifikt undersöks vilka konsekvenser organiseringen av personaluthyrning får för chefernas upplevelse av sina arbetsvillkor i termer av krav från och prioritering mellan olika ansvarsområden. Dessutom studeras personaluthyrningens konsekvenser för den uthyrda personalens upplevelse av tillhörighet och utanförskap i relation till bemanningsföretag, kundföretag och personalgrupper.

Avhandlingen består av fyra artiklar samt en kapp. Två kvalitativa fallstudier har utförts. Den första studien genomfördes inom två lokalt förankrade företag i Jämtland, där chefer och personal från ett bemanningsföretag och ett kundföretag intervjuades. Den andra studien utfördes inom ett internationellt bemanningsföretag med verksamhet i stora delar av Sverige. Intervjuer har utförts med kontorschefer, bemanningsansvariga chefer och uthyrda konsulter inom två separata platskontor med verksamhet inom administration och ekonomi respektive industriproduktion och logistik.

Som teoretiska utgångspunkter har Simmels (1955/64) teorier om sociala konflikters inverkan för social sammanhållning och Zerubavels (1991) teoretiska tänkande om mental gränssättning utgjort vissa delar. Ytterligare teoretiska perspektiv har varit Elias (1994) teori om maktförhållanden mellan grupper av nykomlingar och etablerade, tillsammans med Simmels (1908/1981) teoretiska tänkande om Främlingen, den potentielle vandraren.

Den första artikeln (I) utgår från studie 1. I artikeln skildras arbetsvillkor och anställningsförhållanden för inhyrd respektive ordinarie personal. Resultaten visar att personalen vill se sig som en enhetlig arbetsgrupp, men med olika arbetsgivare. Cheferna däremot ser det som viktigt med tydliga skiljelinjer mellan personalgrupperna för att inte ansvarsområden ska bli otydliga. Resultaten visar även att kundföretagets ekonomiska utveckling påverkar personalen upplevelse av organisatorisk tillhörighet.

Artikel II, III och IV utgår samtliga från det empiriska materialet i studie 2.

I den andra artikeln (II) undersöks och diskuteras chefernas och konsulternas tankar och erfarenheter av flexibilitetens villkor och konsekvenser inom bemanningsföretaget. Resultaten visar att chefer såväl som konsulter har behov av både flexibilitet och stabilitet i sin verksamhet, men att dessa förhållanden har olika betydelse för de båda parterna. Vad som uppfattas som flexibilitet och stabilitet för cheferna innebär snarast inflexibilitet och instabilitet för konsulterna, och vice versa. Cheferna strävar efter anpassningsbara, lojala konsulter som känner tillhörighet till bemanningsföretaget. Konsulterna å sin sida upplever maktlöshet, rotlöshet och osäkerhet i sin arbetssituation och söker snarast tillhörighet till de personalgrupper som de kommer i kontakt med inom kundföretagen. Dessa motstridiga intressen tyder på förekomsten av underliggande konflikter mellan chefer och konsulter, konflikter som inte öppet kommer till uttryck av rädsla för att riskera anställningsrelationens fortlevnad.

Den tredje artikeln (III) behandlar de bemanningsansvariga chefernas arbetssituation. De har personalansvaret för dem som hyrs ut som konsulter. De ska matcha konsulterna med uppdrag, arbeta med försäljning av uppdrag samt utveckla goda relationer med både kundföretag och konsulter. Resultaten visar på en många gånger konfliktfylld och pressad arbetssituation där cheferna samtidigt ska tillmötesgå kundföretagens krav på duglig arbetskraft, bemanningsföretagets krav på lönsamhet samt konsulternas behov av arbete och bra arbetsvillkor. För att hantera sådana motstridiga krav och behov kan de bemanningsansvariga cheferna i vissa fall bli tvungna att gå emot sin egen uppfattning om hur de vill utöva sitt ledarskap. I syfte att undvika en inre konflikt väljer ledarna ett flexibelt förhållningssätt där de utifrån specifika situationer väljer det handlingsalternativ som medför den lägsta risken för bemanningsföretagets lönsamhet.

Artikel IV analyserar det faktum att trots att konsulterna arbetar nära personal inom kundföretagen, måste de alternera mellan att behandlas, och uppleva sig, som en främling och en outsider. Resultaten visar att konsulterna arbetar under komplexa villkor och därmed har ett konstant behov av en förmåga att växla mellan avstånd och närhet i rummet, och likgiltighet och engagemang i de sociala interaktionerna. Om de lyckas kan de uppleva sig som främlingar, men om de misslyckas handlar det snarast om en upplevelse av att vara en outsider. Det visar på ett dilemma som innebär att de inför varje nytt uppdrag måste finna strategier och ha en beredskap att hantera både inkluderande och exkluderande bemötanden från kundföretagens personal.

Sammanfattningsvis, resultaten visar att det ställs stora krav på chefers och konsulters förmåga till flexibilitet. En flexibilitet som delvis har olika innebörd för parterna. Cheferna ska genom flexibel prioritering mellan krav från bemanningsföretag, kundföretag och enskilda konsulter sträva efter att tillgodose

bemanningsföretagets krav på lönsamhet, kundföretagets behov av anpassningsbar arbetskraft och konsulternas önskan om arbete och gemenskap.

Konsulterna ska kunna balansera mellan att i vissa fall uppleva sig som en främling och i andra fall som en outsider i relation till kundföretaget och dess etablerade personalgrupp. Det handlar om en förmåga till "social surfing" mellan ställningen som främling och outsider. Därigenom kan konsulterna hantera osäkerheten om uppdragens rumsliga belägenhet och varaktighet och dessutom manövrera mellan de maktojämlikheter, stigmatisering och utestängning som de möts av i arbetsvillkor och sociala interaktioner inom kundföretagen.

Detta betyder att chefernas och konsulternas olika möjligheter och förmågor till flexibel prioritering respektive social surfing tyder på motstridiga intressen och mer eller mindre tydliga konflikter mellan parterna. För att hantera sådana situationer bör den idealiska konsulten och bemanningsansvariga chefen kunna variera mellan avstånd och närhet i rumsliga dimensioner, samt likgiltighet och engagemang i sociala relationer.

Båda är bärare av en ställning som främling i relation till kundföretaget. De har båda del i kundföretagets verksamhet, men de är inte fullvärdiga medlemmar i kundföretagets arbetsledning och arbetslag. Cheferna ska hantera ett ledarskap på avstånd, där konsulterna arbetar under kundföretagets ledning. De saknar därigenom insyn och möjligheter att påverka konsulternas prestationer. De har ett rumsligt avstånd till konsulterna. Dessutom medför den flexibla prioriteringen att lönsamhet ställs mot medmänsklighet där cheferna tvingas välja mellan likgiltighet och engagemang i relation till konsulterna.

Konsulternas situation som främling är en annan och härstammar från skillnader i anställningsförhållanden i arbetsvillkor jämfört med ordinarie personal inom kundföretaget. I vissa fall stigmatiseras och utestängs de från sociala interaktioner med den ordinarie personalen. Den innebär att konsulternas ställning som främling är villkorad, där de sociala interaktionerna med ordinarie personal har avgörande betydelse för hur konsulterna bemöts, och kan agera, som en främling eller en outsider.

Dessa chefer och konsulter kan liknas vid att vara en flexibilitetens förtrupper på den framtida arbetsmarknaden. En arbetsmarknad där kraven på flexibilitet och rörlighet i arbetslivet tillsammans med arbetets alltmer tillfälliga karaktär kräver anpassningsbara men samtidigt självständiga individer. Dessa flexibilitetens förtrupper måste utmanas av och trivas med en splittrad och fragmentarisk tillvaro, och verka under arbetsförhållanden med bristande gemenskap och lojalitet. De kan med rätta benämnas som flexibilitetens främlingar.

FÖRORD

Nu, när det äntligen är dags att skriva de sista orden minns jag tillbaka på hur allt började. Resan startade för snart tio år sedan, utan egentligt mål men med en önskan om förändring. En mörk dag togs beslutet. Efter många år i byggbranschen var det dags att byta spår. Jag lämnade in min uppsägning och började på måfå läsa vid dåvarande Mitthögskolan. Så rullade det på, kurs efter kurs, och åren gick. Det blev magisterexamen i sociologi, och en ansökan till forskarutbildningen. Och här är jag nu, framme vid ett mål som för några år sedan verkade främmande och avlägset. Det är nu dags att sätta punkt för avhandlingens resa från det första utkastet till dessa avslutande ord, men det känns lite vemodigt att sätta punkt.

När jag nu reflekterar över resan finns minnesbilder av både glädje och frustration. En glädje när skrivkrampen släpper och orden flödar, och frustrationen när osäkerhet och tvivel fångar mitt sinne. Min drivkraft genom avhandlingens alla irrvägar har hela tiden varit mitt grundmurade intresse för människor, deras vardag, arbetsliv och sociala relationer. Ett intresse som växt under resans gång, där nyfikenhet för människors arbetslivserfarenheter har varit min ledstjärna. Vad kan vara mer spännande än när pusselbitarna faller på plats och orden, teorierna och berättelserna får liv. Även om resan ibland har känts både tung och lång, har det varit en berikande tid av mitt liv att skriva denna avhandling. Jag vill därför tacka alla inom Mittuniversitetet som på olika sätt har bidragit till avhandlingens tillkomst och för det intresse som ni visat mitt avhandlingsämne under dessa år.

Avhandlingen bygger på intervjusamtal med anställda inom bemanningsföretag och kundföretag. Jag vill därför rikta ett stort tack till dessa företag och de personer som villigt ställt upp och låtit sig intervjuas. Jag vill också tacka de organisationer som finansierat avhandlingsprojektet. Ett stort tack till Arbetslivsinstitutet, Institutet för tillväxtpolitiska studier och Mittuniversitetet som finansierade den första delstudien och Forskningsrådet för arbetsliv och socialvetenskap (FAS) som finansierade den andra delstudien.

Det finns ett stort antal personer som betytt mycket för mig under arbetet med denna avhandling. Dessa personer har varit till ovärderlig hjälp och stöd, i olika skeden och på olika sätt. Först vill jag rikta ett varmt tack till mina handledare Lars-Erik Wolvén och Gunnar Augustsson. Tack Lars-Erik för att du trodde på mig och min idé om att studera personaluthyrningens konsekvenser. Dina kreativa idéer och värdefulla kommentarer har varit ett stort stöd och lotsat mig förbi ett antal villovägar under resans gång. Gunnar, du har funnits med från min första kurs i sociologisk teori på A-nivå och genom hela forskarutbildningen. Jag vill tacka dig för allt engagemang och envishet, och våra långa och givande diskussioner där matriser och flödesscheman har ställts mot varandra. Två

tankesätt som kolliderar men också korsbefruktar varandra. Jag vill också tacka Elisabet Sundin som bistått med goda råd och kommentarer under delar av tiden. Ett särskilt varmt tack vill jag sända till Lars Dahlgren för alla konstruktiva och inspirerande kommentarer vid mitt slutseminarium.

Till alla mina sociologikolleger i Sundsvall och Östersund vill jag rikta ett stort tack för kritiska och konstruktiva kommentarer vid seminarier och all trevlig samvaro. Ni har bidragit till att avhandlingen nu är färdig. Jag vill särskilt tacka Björn Fjæstad för alla hans insiktsfulla och kreativa kommentarer vid seminarier och vid granskningar av manuskript. Jag riktar också ett stort och varmt tack till Maria Bogren för all hjälp med utskrifter och för många trevliga stunder.

Att skriva en avhandling kan ibland kännas som ett ganska ensamt arbete. Jag vill därför sända ett varmt tack till mina kolleger i Sundsvall för alla skratt, kaffepauser och diskussioner som har förgyllt många gråa dagar. Ett särskilt tack till Katarina Giritli-Nygren och Ulrika Schmauch för alla pep-talks, genomläsningar, diskussioner och samtal om allt från sociologisk teori till livets mysterier, era erfarenheter från världens alla hörn har ställt många av mina fördomar i skamvrån.

Utöver alla dessa kolleger har jag förmånen att ha människor runt omkring mig som betyder oerhört mycket för mig i livet. Annika Åhs-Forslund som trodde på mig och peppade mig till att börja läsa. Tack för att du alltid finns där med ett leende och några uppmuntrande ord. Tänk att man kan bli så glad och stärkt av några få minuter med dig. Annika Hedberg, Barbro Grahn, Christina Nilsson, ni mina bästa vänner, tack för att ni inte snålar på telefonräkningen och alltid finns där och påminner mig om vänskapens betydelse och att det finns ett liv utanför akademien. Alla dansglada människor inom DSK Spirorna, med er har jag upplevt många stunder av skratt och glädje och även fått massor av motion. Marek Perlinski, jag är så glad att du kom in i mitt liv. Du har uppmuntrat, läst och kommenterat. Alla våra långa samtal och diskussioner om allt från sociologins klassiker och maratonlöpningens vändor till det akademiska livets relativa betydelse är en ständig källa till glädje och reflektion.

Till sist finns det tre personer som jag vill sända särskilt varma tankar, mina barn, Robin, Erica och David. Ni, mina trognaste supportrar, jag vill tacka er för all uppmuntran och kärlek. Era underbara tankar, kritiska ifrågasättanden och livliga diskussioner om bland annat idrott, politik och teknikens framsteg berikar mitt liv och gör samtalen runt köksbordet till allt annat än långtråkiga. Denna avhandling tillägnas Er med orden: Gör det som får era hjärtan att sjunga!

Gunilla Olofsdotter
Sundsvall i februari 2008

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

ABSTRACT	II
SAMMANFATTNING.....	III
FÖRORD.....	VI
INKLUDERADE ARTIKLAR	X
INLEDNING	1
SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	3
FLEXIBILITET PÅ ARBETSMARKNADEN.....	4
DEN FLEXIBLA ORGANISATIONEN	5
PERSONALUTHYRNING – VAD ÄR DET?.....	8
PERSONALUTHYRNINGENS KÄNNETECKEN	8
<i>Anställningsvillkor</i>	9
<i>Personaluthyrningens omfattning i Sverige</i>	9
ARBETE ÖVER ORGANISATORISKA GRÄNSER.....	10
PERSONALUTHYRNINGENS AKTÖRER	12
<i>Bemanningsföretag (Förmedlaren)</i>	13
<i>Bemanningsansvariga chefer (BA)</i>	13
<i>Kundföretag (Användaren)</i>	15
<i>Konsulter (Anställda i bemanningsföretag)</i>	16
<i>Ordinarie personal (Anställda i kundföretag)</i>	17
TEORETISKA PERSPEKTIV	19
<i>Samstämmighet eller konflikt</i>	19
<i>Gränssättning och kategorisering</i>	21
<i>Etablerade grupper och nykomlingar</i>	23
<i>Främling eller outsider?</i>	25
DESIGN, METOD OCH BESKRIVNING AV DATA	27
INKLUDERADE STUDIER	29
STUDIE 1 – FALLSTUDIE INOM ETT BEMANNINGSFÖRETAG OCH ETT KUNDFÖRETAG I JÄMTLAND	31
<i>Urval och genomförande</i>	31
STUDIE 2 – FALLSTUDIE INOM ETT INTERNATIONELLT BEMANNINGSFÖRETAG	33

<i>Fältanteckningar</i>	35
<i>Urval av informanter</i>	35
<i>Intervjuer, samtal och observationer</i>	37
<i>Analys och skrivande</i>	42
EMPIRISKA RESULTAT	45
<i>Flexibilitet – för vem? (artikel I, II, III och IV)</i>	46
<i>Chefernas vardag: Flexibel gränssättning (artikel I, II och III)</i>	48
<i>Konsulternas dilemma: Främling och outsider (artikel I, II och IV)</i>	50
DISKUSSION – FLEXIBILITETENS FRÄMLINGAR	53
REFERENSER	59

INKLUDERADE ARTIKLAR

Avhandlingen utgår i huvudsak från följande fyra artiklar, fortsättningsvis refererade till med romerska siffror:

- Artikel I Olofsdotter, G. (2004) "Bemanningsföretag – en möjlighet för vem?" I Wolvén, L-E., & Ekstedt, E. (red) Företagande och gemenskap – små företags kultur, samverkan och konkurrens. *Arbetsliv i omvandling* 2004:7. Stockholm: Arbetslivsinstitutet
- Artikel II Olofsdotter, G. (2007) "Flexibilitetens villkor och konsekvenser inom Bemanningsföretag". *Nordiske Organisasjonsstudier* 2007:4, årgång 9
- Artikel III Olofsdotter, G. (2006) "I skärningspunkten mellan motstridiga krav och intressen – om ledarskap i bemanningsföretag". *Arbetsliv i omvandling* 2006:9. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Artikel IV Olofsdotter, G., & Augustsson, G. (2008) Temporary Agency Workers' Social Surfing: Switching Between Stranger and Outsider Manuscript submitted to *Work, Employment & Society*.

INLEDNING

Ska man jobba på ett bemanningsföretag ska man vara flexibel (Uthyrd konsult).

Flexibilitet! Detta ord har blivit något av ett ledord i diskussioner om dagens arbetsliv. Organisationer ska vara flexibla med en arbetsstyrka som också förväntas vara flexibel. Flexibilitet antas öka organisationers möjligheter att stärka sina positioner på den globala marknaden, och samtidigt ge anställda ökade möjligheter att kombinera arbete med övriga åtaganden i livet. Dessutom kan en flexibilitet som är positiv för den ena parten i en anställningsrelation ha motsatt innebörd för den andra parten. Det finns kritiska röster som menar att förändringar på arbetsmarknaden, som krav på ökad flexibilitet, kan leda till att polarisering mellan grupper på arbetsmarknaden kan öka (Bauman, 2002:34; Beck, 2000; 1994). Flexibilitet, menar Bauman, betyder slutet för arbetet "som vi känner det". Följden blir korttidsanställningar, osäkra anställningskontrakt och befattningar utan inbyggd trygghet (Bauman, 2002:34). Detta innebär att flexibilitet som begrepp används i en mängd olika sammanhang och med olika betydelser. I den här studien intresserar jag mig för flexibilitet inom ramen för personaluthyrning.

Syftet med avhandlingen är att studera organisering av personaluthyrning och dess innebörd för personalens upplevelse av anställningsförhållanden, arbetsvillkor och sammanhållning inom bemanningsföretag.

I diskussioner om organisationers flexibilitetsstrategier framställs inhyrning av personal från bemanningsföretag som en framkomlig väg för att möta behoven av flexibilitet i arbetsstyrkan. Storleken på arbetsstyrkan kan då varieras i takt med förändringar i efterfrågan av dess varor och tjänster. Dessutom slipper kundföretagen att själva anställa personal och ansvara för uppsägningsproceduren med varsel, förhandlingar och uppsägningstider (Allvin, Jacobsson & Isaksson, 2003; Andersson & Wadensjö, 2004; Atkinson, 1984; Houseman, 2001; Knocke, Drejhammar, Gonäs & Isaksson, 2003). Men det råder olika uppfattningar om personaluthyrningens fördelar och nackdelar. Förenklat kan man påstå att den positiva sidan menar att personaluthyrning ger kundföretag och medarbetare en ökad flexibilitet, bidrar till kunskapsöverföring mellan organisationer och ökad erfarenhet bland personalen. Den negativa sidan menar att anställda blir exploaterade, att traditionella anställningsformer hotas och att konflikter på arbetsplatserna uppstår (Walter, 2005). Det innebär att det förekommer uppfattningar om både en positiv och en negativ sida av såväl flexibilitet som personaluthyrning.

En problematik som aktualiseras vid studier av personaluthyrning är distinktionen mellan personal*in*hyrning och personal*u*thyrning. Dessa utgör skilda perspektiv, eller utsiktspunkter, vid studier av samma fenomen. Inhyrning av personal sker inom ramen för kundföretagen, medan uthyrning av personal utgår från bemanningsföretagets synvinkel. Det betyder att det som är inhyrning för den ena parten är uthyrning för den andra. Jag intresserar mig för personaluthyrning.

Andra diskussioner om personaluthyrning handlar om den uthyrda personalens situation i gränslandet mellan olika organisationer. De är anställda av ett bemanningsföretag, men utför sitt arbete inom olika kundföretag. Diskussionerna berör då frågor om till vilket av företagen den uthyrda personalen känner lojalitet och tillhörighet, den formella arbetsgivaren eller kundföretagen? Personalen kan med Garstens (1999; 2003b:58) ord beskrivas som stående på tröskeln mellan organisationer.

Vid personaluthyrning fördelas ledarskapets ansvar mellan chefer inom bemanningsföretag och kundföretag. Bemanningsföretagets chefer har det direkta personalansvaret för den uthyrda personalen. Dessa chefer har en förmedlande roll mellan organisationerna och blir viktiga i det identifikationsarbete som den uthyrda personalen utför i sin strävan efter sammanhang. Det handlar om att skapa en samhörighet mellan aktörer som befinner sig inom olika rumsliga sfärer. Att, som Gunnarsson påpekar, skapa "balans mellan organisatorisk flexibilitet och stabilitet" (Gunnarsson, 2003:77).

Kraven på flexibilitet och rörelse tillsammans med arbetets alltmer tillfälliga karaktär leder till en fragmentisering av de sammanhang där människor verkar. Att leva och verka under sådana oordnade och turbulenta förhållanden kräver både karaktärsstyrka och självtillit. Sennett (1999:88) menar att de verkliga segrarna "vantrivs inte med en fragmentarisk tillvaro" utan stimuleras av att arbeta på många olika fronter samtidigt. Det är just en sådan fragmentarisk och rörlig tillvaro som anställda inom bemanningsföretag verkar under. Ständiga förflyttningar mellan olika organisatoriska sammanhang gör att deras situation kan jämföras med Främlingens, som fysiskt närvarande men inte som en fullvärdig medlem i gruppen eller organisationen (Simmel, 1908/1981). I ett samhälle där flexibilitetssträvanden växer sig allt starkare får därmed skapandet av en motpol, en symbol för gemenskap allt större betydelse. MacCannell skriver:

The central problem of postmodernity will be to create ersatz 'communities' to manufacture and even to sell a 'sense' of community, leaving no free grounds for the formation of relations outside the corporation. The complexity of this feat of social engineering – that is, the construction of a believable symbol of community where no community exists – should not be underestimated, nor should the drive to accomplish this feat be underestimated (MacCannell, 1992:89).

Det är sådana strävanden och motstridigheter i personaluthyrningens spår som utgör avhandlingens utgångspunkt. För vem eller vilka har personaluthyrning positiva eller negativa konsekvenser? Hur upplever den uthyrda personalen och berörda chefer sin arbetsituation? Hur skapas och upprätthålls någon form av gemenskap och lojalitet i en verksamhet kännetecknad av ständig rörelse över organisatoriska gränser?

Vid tidigare studier av organisationers flexibilitetsstrategier i termer av personalinhyrning är fokus i första hand på de inhyrande företagens positiva eller negativa erfarenheter av personalinhyrning. I den fortsatta beskrivningen av personaluthyrning kommer flexibilitetens konsekvenser och villkor att behandlas inom ramen för organiseringen av personaluthyrning. Detta innebär att jag förflyttar tyngdpunkten från de företag som hyr in personal till bemanningsföretagen och deras organisering av sin verksamhet. Avhandlingen handlar om personaluthyrning inom ramen för bemanningsföretag.

Syfte och frågeställningar

Det övergripande syftet i denna avhandling är att studera innebörden av organisering av personaluthyrning för personalens anställningsförhållanden, arbetsvillkor och sammanhållning. Följande frågor ställs:

- Hur upplever uthyrd personal och bemanningsansvariga chefer sina anställningsförhållanden och arbetsvillkor inom bemanningsföretagen?
- Vilka konsekvenser får organiseringen av personaluthyrning för de bemanningsansvariga chefernas upplevelse av sina arbetsvillkor i termer av krav från och prioritering mellan olika ansvarsområden?
- Vilka konsekvenser får organiseringen av personaluthyrning för den uthyrda personalens upplevelse av tillhörighet och utanförskap i relation till bemanningsföretag, kundföretag och personalgrupper?

Kappan är disponerad enligt följande. Först ges en bakgrundsbeskrivning av flexibilitet och personaluthyrning samt de interorganisatoriska relationer som följer med organiseringen av personaluthyrning. Därefter följer en genomgång av avhandlingens teoretiska perspektiv. Efter den teoretiska genomgången beskrivs de vetenskapsteoretiska och metodologiska utgångspunkterna. Metoddelen åtföljs av en tematisk redovisning av de empiriska resultaten. Kappan avslutas med en sammanfattande diskussion och slutsatser.

Flexibilitet på arbetsmarknaden

Den svenska arbetsmarknaden har under 1990-talet genomgått stora förändringar när det gäller anställningsformer, arbetsvillkor och arbetstider. De tillfälliga anställningarna har ökat i omfattning. Närmare en fjärdedel av alla förvärvsarbetande i Sverige har någon form av tillfälliga kontrakt och har med andra ord en relativt lös koppling till arbetsmarknaden. En vanlig förklaring är att arbetsplatserna måste vara flexibla för att möta den allt hårdare konkurrensen på den globala marknaden (Garsten, 2003b; Håkansson, 2001:7,54). Flexibilitet antas vara viktig för ekonomisk utveckling och tillväxt. Det innebär att arbetsmarknadens aktörer måste vara beredda på förändring av något slag. Exempelvis ställs det krav på företagets konkurrenskraft, bland annat i form av förnyelse av teknologiska och organisatoriska lösningar, förändringar av produktionsprocessen och minskning av arbetsstyrkans storlek. De anställda påverkas av denna utveckling, och förväntas därmed vara beredda att byta jobb, arbetsuppgifter, yrke och arbetstider eller att flytta (Boje & Grönlund, 2003; Furåker, 2005b, 2007). Sådana krav på flexibilitet kan bli föremål för stridigheter inom en organisation, men också på arbetsmarknaden i stort.

Ur ett organisatoriskt perspektiv kan en anpassning utifrån den ena partens intressen föranleda konflikter mellan arbetsgivare och anställda. Men det kan även finnas situationer där parterna har samstämmiga uppfattningar om flexibilitetsstrategier inom en organisation (Furåker, 2005b, 2007). Boje & Grönlund (2003) menar exempelvis att flexibilitet ökar organisationernas möjligheter att hantera osäkerheten på arbetsmarknaden genom att förflytta osäkerheten till de anställda. Konsekvenserna av införandet av flexibla arbetsorganisationer torde de anställda vara mer skeptiska till. Å ena sidan kan de anställda få tillgång till en mer flexibel arbetssituation som ökar möjligheterna att kombinera arbetet med ansvar för familj. Å andra sidan kan det innebära en ökad osäkerhet som i förlängningen kan leda till en ökad sårbarhet på arbetsmarknaden.

Det råder en teoretisk förvirring om vad flexibilitet som begrepp egentligen innebär. Flexibilitet beskrivs ofta som anpassningsförmåga (Jonsson, 2007), och associeras därför oftast till något positivt. Man missar då att synliggöra vem eller vilka som ska anpassa sig. Flexibilitet handlar, som bland annat Furåker (2005b) påpekar, ofta om att en aktör önskar att andra ska anpassa sig till dennes önskemål. En definition av flexibilitet i form av enbart anpassningsförmåga bortser från att flexibilitet alltid är "flexibilitet för någon" (Jonsson, 2007:30). Det betyder att man bör ställa sig frågan "för vem" flexibilitet antas vara bra eller dåligt (Furåker, 2005a; Karlsson, 2006). Flexibilitet är med andra ord alltid mer eller mindre önskvärd för parterna i en anställningsrelation (Jonsson, 2007). Därför är det vid studier av flexibilitet inom organisationer värdefullt att utgå från de olika aktörernas skilda utgångspunkter och erfarenheter.

Arbetsvillkor, som flexibel arbetstid och frihet från ständig övervakning, påverkar möjligheten att kombinera arbete och familjeliv. Dessa villkor kan variera beroende på kön, yrke och position (Acker, 2006). En flexibel och individanpassad arbetstid framställs ofta som positivt bland annat från jämställdhetssynpunkt. Ett sådant antagande bygger på att kvinnor och män får ta del av flexibiliteten i samma utsträckning och att denna flexibilitet har gynnsamma effekter. Men effekterna av flexibiliteten, exempelvis på arbetstidens längd och förläggning, kan påverka kvinnor och män olika när det gäller konflikten mellan arbete och familj.

I Sverige är arbetsmarknaden fortfarande både horisontellt och vertikalt könssegregerad. Kvinnor och män har olika yrken och arbetar inom olika branscher. Män är fortfarande de som till övervägande del har de högsta chefsbefattningarna och de flesta platserna i styrelserummen. Detta trots att Sverige anses vara ett av de mest jämställda länderna (SOU, 2004, 2005). Kvinnor har fortfarande huvudansvaret för hushållsarbete och omhändertagande av barn, trots att arbetskraftsdeltagandet bland kvinnor är högt. Kvinnor utför 58 procent av det obetalda hemarbetet och män 42 procent. Småbarnsmammor använder mer än dubbelt så mycket tid som småbarnspappor till både hushållsarbete och omsorg om barnen (SOU, 2005).

När kvinnor och män har liknande arbeten och arbetstider upplever kvinnor oftare att arbetet kommer i konflikt med familjelivet. Kvinnor vill oftare minska sin arbetstid och är mer stressade än män. Detta kan sannolikt förklaras av kvinnornas huvudansvar för hushållsarbete och barn, vilket innebär att kraven är höga från både arbetsliv och familjeliv. Män däremot ägnar huvuddelen av sin tid och energi åt förvärvsarbete oavsett familjesituation, därmed är risken för rollkonflikter inte lika stor för dem (Nordenmark, 2002, 2004).

Synen på könsroller inom familjen kan ha inverkan på flexibilitetens möjligheter att radera gränser mellan könen. Det finns risker att kvinnor i högre grad än män använder en flexibel arbetstid till att tillmötesgå familjens krav (Grönlund, 2004). Dessutom påpekar Grönlund (2004) att kvinnor som grupp har mindre möjligheter än män att variera sin arbetstid, och att arbetstidsflexibiliteten är villkorad utifrån verksamhetens behov och av individens position inom organisationen. Detta innebär att konsekvenserna av flexibiliteten kan se olika ut för kvinnor och män som grupp. Flexibilitetens könsmässiga implikationer handlar därmed om för vem flexibilitet innebär möjligheter till ökat självbestämmande, eller anpassning till andras behov.

Den flexibla organisationen

Det finns olika vägar för organisationer att uppnå flexibilitet i arbetsstyrkan. En av de mer kända modellerna för att förklara flexibilitet i förhållande till arbetskraftens utnyttjande är Atkinsons (1984) teori om det flexibla företaget. I sin beskrivning av

det flexibla företaget delar Atkinson in företagets arbetskraft i en kärna av tillsvidareanställd personal med bred kompetens som anpassar sitt arbete efter produktionens villkor och en periferi där arbetskraften har mer osäkra anställningar, och som enkelt kan bytas ut när så krävs.

Atkinson (1984) skiljer mellan tre olika typer av flexibilitet, *funktionell*, *numerisk* och *finansiell*. *Funktionell flexibilitet* kan associeras till den tillsvidareanställda personalen i kärnan. Avsikten med den funktionella flexibiliteten är att de anställda ska kunna växla mellan olika arbetsuppgifter allt eftersom behoven förändras inom företaget. De anställda får erforderlig kompetensutveckling för att klara varierade arbetsuppgifter och deras ansvarsområden breddas. Anställda inom kärnan utgörs huvudsakligen av tillsvidareanställda som har relativt god anställningstrygghet, inflytande, stabilitet och kompetens. *Numerisk flexibilitet* förknippas med den mer perifera arbetskraften inom företaget. Genom numerisk flexibilitet kan företaget anpassa arbetsstyrkan till behovet av arbetskraft. En sådan flexibilitet av arbetsstyrkans storlek kan uppnås genom tillfälliga anställningar, deltid, korttidsanställningar och inhyrning av personal från bemanningsföretag. Anställningsvillkoren för personalen som befinner sig i periferin kännetecknas av osäkerhet, utbytbarhet, instabilitet och utsatthet (Atkinson, 1984; Dyer, 1998; Kalleberg, 2001; Reilly, 1998). *Finansiell flexibilitet*, slutligen, innebär att löner och förmåner kan anpassas efter prestation och efterfrågan. Det innebär att arbetskraftens löner individualiseras och marknadsanpassas. Det främsta syftet är att underlätta för den funktionella och numeriska flexibiliteten (Allvin, Aronsson, Hagström, Johansson & Lundberg, 2006; Atkinson, 1984; Boje m.fl., 2003).

Atkinsons beskrivning av det flexibla företaget har varit föremål för diskussioner om huruvida den ska ses som ett förslag för hur företagen bör organisera sin verksamhet, eller enbart som en beskrivning av hur vissa företag faktiskt organiserar sin verksamhet. Oavsett Atkinsons bakomliggande syften har teorin om det flexibla företaget haft en viss normativ roll då särskilt den numerära flexibiliteten av många ses som vägen till tillväxt och framgång (Aronsson, Gustafsson & Dallner, 2000).

Reilly (1998) gör en bredare kategorisering av organisationers olika flexibileringsstrategier. Förutom numerisk, funktionell och finansiell flexibilitet beskriver han en tidsmässig och lokaliseringsmässig flexibilitet. Den tidsmässiga flexibiliteten omfattar olika sätt att variera arbetstiden utan att variera antalet anställda. Den huvudsakliga fördelen för arbetsgivarna är att de bättre kan anpassa arbetskraftens arbetstid till produktionen. För de anställda kan en tidsmässig flexibilitet underlätta kombinationen av arbete med övriga åtaganden som ansvar för familj och barn. Den tidsmässiga flexibiliteten kan vara mer eller mindre strukturerad. Det kan exempelvis röra sig om övertidsarbete, skiftarbete och deltidarbete. Det kan även handla om flexibel arbetstid där den anställde har

möjlighet att variera den tid arbetsdagen påbörjas och avslutas (Boje m.fl., 2003; Reilly, 1998:11). Lokaliseringsmässig flexibilitet handlar om att placera arbetskraften utanför den vanliga arbetsplatsen. Det kan röra sig om hemarbete och telearbete men även den så kallade rörliga datakonsulten (Reilly, 1998:12).

Dessa beskrivningar av organisationers flexibileringsstrategier sätter kundföretagens möjligheter att uppnå flexibilitet i arbetsstyrkan i fokus genom inhyrning av personal, medan bemanningsföretagen enbart ses som en organisation som tillhandahåller en sådan flexibilitet. Därmed utelämnas det faktum att även bemanningsföretag som organisationer är i behov av olika former av flexibileringsstrategier i sin verksamhet.

I den följande diskussionen om hur olika flexibileringsstrategier kan ta sig i uttryck inom bemanningsbranschen vill jag påvisa att bemanningsföretag som organisation är i behov av numerisk, funktionell och tidsmässig flexibilitet. Numerisk flexibilitet kan närmast beskrivas med hänvisning till Allvins (2006) begrepp utbytbarhet. Den uthyrda personalen förväntas vara utbytbara med varandra, dvs. en uthyrd ska enkelt kunna ersättas av en annan uthyrd. Funktionell flexibilitet innebär att den uthyrda personalen har bred kompetens och därmed kan växla mellan en rad olika arbetsuppgifter. Den tidsmässiga flexibiliteten hänvisar till hur arbetstiden kan varieras för den uthyrda personalen.

PERSONALUTHYRNING – VAD ÄR DET?

I detta kapitel ges en bakgrundsbeskrivning om hur personaluthyrning organiseras i Sverige med utgångspunkt i tidigare forskning. Därefter beskrivs personaluthyrning som en interorganisatorisk relation mellan bemanningsföretag och kundföretag. Kapitlet avslutas med en beskrivning av personaluthyrningens aktörer.

Personaluthyrningens kännetecken

Personaluthyrning är ett relativt nytt inslag på den svenska arbetsmarknaden som förknippas med avregleringen av bemanningssektorn under 1990-talet. Avregleringen innebar att svensk lagstiftning om vinstbringande personaluthyrning förändrades från förbud till en av de mest liberala i Europa (Storrie, 2003b:87). Sedan 1993 är privat arbetsförmedling legaliserad och nästan helt avreglerad, med förbehållet att samma regler gäller för bemanningsbranschen som inom andra branscher. De regler som kvarstår är att det är förbjudet att ta betalt av dem som blir uthyrda och att de arbetstagare som sagt upp sig från en anställning inte får hyras ut till sin förra arbetsgivare tidigare än sex månader efter anställningens upphörande (Andersson m.fl., 2004:5; Andersson & Wadensjö, 2005; Skr., 2005; Storrie, 2003b:88). Den anställde i bemanningsföretaget hindras dock inte från att ta en anställning inom ett kundföretag.

Personaluthyrning kännetecknas i de flesta europeiska länderna av att anställda i bemanningsföretag hyrs ut för att utföra visst arbete inom kundföretag (Storrie, 2003a:233). Däremot så förekommer det nationella variationer i anställningsvillkoren för den personal som hyrs ut av företagen. I Sverige ses personaluthyrning som en anställningsform som i likhet med andra anställningsformer ska följa den generella arbetslagstiftningen (Andersson m.fl., 2004:5; Storrie, 2003a:234). Det betyder att den uthyrda personalen är anställd av bemanningsföretaget och omfattas av den svenska arbetslagstiftningen.

I exempelvis Storbritannien kan den uthyrda personalens anställningsvillkor vara mer otydliga. I vissa fall ses personalen som anställd av kundföretaget och i andra fall av bemanningsföretaget och ibland som egenanställda. Storbritannien har en liberal arbetslagsstiftning som ger uthyrd personal ett begränsat arbetsrättsligt skydd. (Storrie, 2003a:233; 2007:107). Rubery m.fl. (2005:68) redogör för ett antal rättsfall i Storbritannien där man funnit att relationen mellan bemanningsföretag och uthyrda inte ska ses som ett anställningskontrakt, istället ska de uthyrda ses som "self-employed". Även Håkansson & Isidorsson (2007:132) beskriver den uthyrda personalens otydliga anställningsstatus i Storbritannien. I andra länder, t.ex. Belgien, Frankrike, Luxemburg, Portugal, Spanien och Italien, åtföljs personaluthyrningen av särskilda regler. Där måste företagen ha licens för

att starta sin verksamhet samtidigt som de övervakas av särskilda institutioner. Dessutom regleras uppdragens varaktighet inom kundföretagen av lagstiftning (Storrie, 2003a:106; 2007).

Anställningsvillkor

Det mest utmärkande draget för personaluthyrningen i Sverige är de kollektivavtal som ger uthyrd personal en betydande anställnings- och ekonomisk trygghet. Den vanligaste anställningsformen, framför allt för anställda i de större bemanningsföretagen, är tillsvidareanställning. Det är dock tillåtet med tidsbegränsade anställningar under vissa villkor, exempelvis vid hög arbetsbelastning eller vid provanställningar. Eftersom inhyrd personal ofta anlitas när kundföretagen har behov av extra personal är klausulen om "hög arbetsbelastning" ofta tillämplig. Därutöver är det vanligt att bemanningsföretag provanställer uthyrda för de första sex månaderna (Håkansson m.fl., 2007:132).

I Sverige omfattas bemanningssektorn av kollektivavtal som ger uthyrd personal en garantilön på minst 80 procent av månadslönen när de saknar uppdrag, oavsett tillgången på uppdrag (Storrie, 2007:107). Tjänstemän är, beroende på anställningstid, garanterade en inkomst på mellan 75 och 85 procent av sin heltidslön. Därutöver ska huvudprincipen vara tillsvidareanställningar, men under vissa förutsättningar kan tillfälliga anställningar tillåtas. Anställda inom arbetarkollektivet ska i princip ha samma lön och arbetsvillkor som personal inom kundföretagen. Den garanterade månadslönen är, beroende på anställningstid, mellan 85 och 90 procent av den lön som intjänats under föregående kvartal (Almega, 2006; Storrie, 2003b:88).

Personaluthyrningens omfattning i Sverige

Den svenska bemanningsbranschen domineras av ett fåtal stora bemanningsföretag med verksamhet både internationellt och nationellt. Dessa företag representerar cirka 75 procent av hela den svenska marknaden för personaluthyrning. Därutöver finns ca 400 mindre bemanningsföretag i Sverige (Walter, 2005). Statistik visar att i Sverige arbetar ca 0,8 procent av arbetskraften inom bemanningsföretag (Almega, 2006; Andersson m.fl., 2004; Gallagher & Sverke, 2005; Håkansson, 2002; Storrie, 2003b) jämfört med 1,4 procent inom EU (Storrie, 2003a).

Unga, kvinnor och invandrare är överrepresenterade i bemanningsbranschen i Sverige. De som är yngre än 30 år utgör 45,5 procent av samtliga anställda inom bemanningsbranschen, jämfört med 22,7 procent av samtliga sysselsatta på arbetsmarknaden. Överrepresentationen av unga kan förklaras av möjligheten att kombinera extraarbete med studier, möjlighet att prova olika arbeten och att skaffa sig ett kontaktnät samt svårigheterna att få en tillsvidareanställning.

Bemanningsbranschen sysselsätter 58 procent kvinnor jämfört med 49,5 procent av samtliga sysselsatta på arbetsmarknaden. En förklaring kan vara att de största tjänsteområdena inom bemanningsföretagen i huvudsak sysselsätter kvinnor, exempelvis administrativ personal, telefonister och receptionister. Andra förklaringar kan vara en önskan att ha en flexibel arbetstid och svårigheter att få en permanent anställning. De utlandsfödda utgör 15,7 procent av de uthyrda jämfört med 10,4 procent av samtliga sysselsatta på arbetsmarknaden. En förklaring är att utlandsfödda har svårare att få ett annat arbete och därför delvis arbetar ofrivilligt i branschen. Personaluthyrning kan också vara ett sätt att skaffa sig erfarenhet och kontakter (Andersson m.fl., 2004; Storrie, 2003b). En utredning från Näringsdepartementet (2000) påvisar att personaluthyrning kan vara en bro till arbetsmarknaden för kvinnor, invandrare och unga.

Bemanningsföretagen är verksamma inom en rad olika branscher, exempelvis tillverkningsindustrin, kommunikation, hälsa, hotell och restaurang, handel, finans och utbildning. Den grupp som ökar mest är uthyrd personal inom lättare monteringsarbete och lagerarbete (Håkansson m.fl., 2007:136). Detta kan tyda på att den tidigare kvinnodominansen inom branschen i Sverige kan komma att förändras.

Arbete över organisatoriska gränser

Bemanningsföretagen har en verksamhet som sträcker sig över organisatoriska gränser till en rad olika kundföretag. Organisering av personaluthyrning är en komplex process, där aktörer från skilda organisationer och med varierande positioner inom organisationerna ska samarbeta. Det handlar om ett interorganisatoriskt sammanhang där chefer och anställda ska arbeta tillsammans över organisatoriska gränser. Därmed försvåras möjligheterna att avgöra var den ena organisationen slutar och den andra börjar. De organisatoriska gränserna blir otydliga, och som en konsekvens blir även anställningsrelationen till en specifik arbetsgivare mer svävande (Grimshaw, Marchington, Rubery & Willmott, 2005b). Ahrne & Papakostas (2002) hävdar att det är grundläggande för varje organisation att upprätthålla kontrollen över tillhörigheten till organisationen. Att bestämma vilka som ska vara med, vilka som är utanför och vilka som kommer och går. De påpekar dock att personaluthyrning inte upphäver organisationens gränser. För att kunna samarbeta blir enskilda medarbetare tvungna att skapa olika metoder för att kontrollera den organisatoriska tillhörigheten.

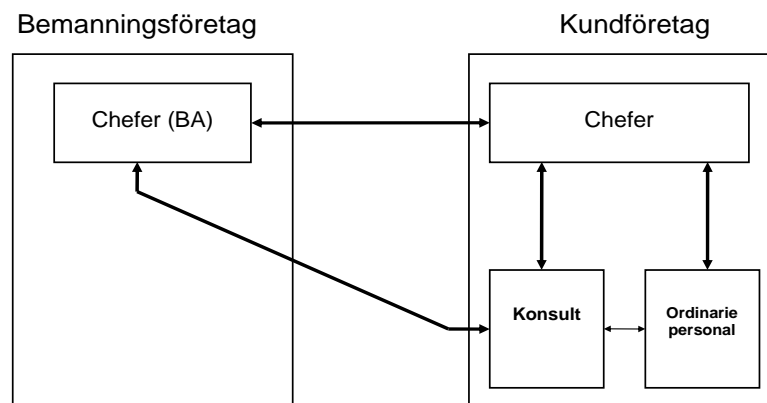
Gränserna mellan bemanningsföretag och kundföretag kan därmed uppfattas som otydliga för den personal som arbetar i ett interorganisatoriskt sammanhang. Som Garsten (2003a) påpekar, organisationerna inkräktar på varandras områden genom att anställda i bemanningsföretaget arbetar inom kundföretagens väggar. Gränserna mellan organisationerna är därmed inte rumsligt utan kontraktsmässigt

definierade. Därutöver är det inte säkert att formella gränser som definieras i ett kontrakt mellan organisationer stämmer överens med socialt konstruerade gränser.

To define what is inside or outside the organization as “culture” is a trickier matter. Cultural boundaries may or may not coincide with the spatial, legal, or structural boundaries of an organization. Most often, they tend not to coincide (Garsten, 2003a:246).

Rubery m.fl. (2003:285) poängterar att studier av interorganisatoriska relationer inte kan utgå från ett antagande där organisationer ses som distinkta enheter. Istället bör mer komplexa relationer identifieras mellan chefer och anställda inom samma organisation, och mellan chefer och anställda tvärs över organisatoriska gränser (se figur 1, nedan).

Figur 1: Interorganisatoriska relationer mellan bemanningsföretaget och kundföretagens chefer och anställda. (Omarbetad efter Grimshaw m.fl. 2005:17).



Figur 1 visar aktörerna inom de interorganisatoriska relationerna mellan bemanningsföretag och kundföretag. Figuren tydliggör att gränserna mellan dessa företag inte ska ses som rumsliga utan kontraktsmässigt definierade (Garsten, 2003a). Detta visar på den problematik som kan förknippas med frågor om hur *en* organisatorisk gemenskap och tillhörighet kan skapas och upprätthållas bland anställda inom ett bemanningsföretag.

Sådana gränsöverskridande relationer handlar om såväl samarbete mellan personal inom samma hierarkiska nivå som försök av chefer inom en organisation att leda och kontrollera anställda i en annan organisation. Som en följd kan

befintliga hierarkier påverkas och nya konflikter uppstå mellan chefer och anställda. Grimshaw m.fl. påpekar:

As such, it is feasible that comparatively high trust contractual relations may be established between the upper tiers of two organizations, but at the cost of new tensions and conflicts between managers and workers, and indeed between workers employed at these different organizations (Grimshaw m.fl., 2005b:17).

Det innebär att chefer inom bemanningsföretag och kundföretag kan ha ett givande ömsesidigt utbyte. Detta sker dock på bekostnad av nya typer av spänningar och konflikter mellan aktörer som tidigare knappast hade med varandra att göra på grund av sin skilda organisatoriska hemvist. Det kan därmed vara viktigt vid studier av interorganisatoriska relationer att analysera anställningsrelationernas innebörd (Grimshaw, Marchington, Rubery & Willmott, 2005a; Rubery m.fl., 2003).

Personaluthyrningens aktörer

Bemanningsföretag i Sverige arbetar först och främst med uthyrning av personal men också med rekrytering för andra företags räkning. De kan även arbeta med att stötta eller överta en eller flera funktioner inom företag på entreprenad, så kallad outsourcing, och som ett stöd för företag vid organisationsförändringar (Almega, 2007).

Föreliggande studie fokuserar den del inom bemanningsföretag som arbetar med uthyrning av personal till kundföretag. Jag kommer fortsättningsvis att använda beteckningen konsulter¹ för den personal som hyrs ut från bemanningsföretag till kundföretag.

Bemanningsföretagens huvuduppgift är att placera rätt person på rätt plats och samtidigt vara en fullgod arbetsgivare för konsulterna (Bergström, 2003a; Knocke m.fl., 2003; Walter, 2005). Det innebär att bemanningsföretag hyr ut konsulter till en mängd kundföretag. Detta kan beskrivas som en tredelad relation mellan bemanningsföretag, kundföretag och de enskilda konsulterna där ansvar och risker fördelas mellan parterna (Bergström, 2003a:14). Inför redovisningen av de studier som ingår i avhandlingen vill jag även beskriva ytterligare två aktörer, de bemanningsansvariga cheferna och den ordinarie personalen, i de komplexa relationer som innefattas i organisering av personaluthyrning.

¹ I likhet med Garsten (2003) använder jag begreppet konsulter. Medarbetare, utemedarbetare, utepersonal, uthyrda o.s.v. är andra vanliga benämningar på denna personalgrupp.

Bemanningsföretag (Förmedlaren)

Bemanningsföretag agerar som förmedlare mellan de företag som är användare av deras tjänster och de anställda. Detta innebär att anställningsrelationen tar formen av en trepartsrelation mellan bemanningsföretag, användare och anställda. Det betyder att bemanningsföretag är den förmedlare som tillgodoser både de anställdas och användarnas behov genom att matcha tillgång och efterfrågan på arbetskraft. Bemanningsföretag kan definieras som en:

[I]ntermediary in the labour market that provides both the individual and the user with the services of matching supply and demand of labour and risk diversification (Bergström, 2003b:9).

Det innebär att organisering av personaluthyrning, förutom att placera rätt person på rätt plats, för med sig att ansvar och risker fördelas mellan parterna i relationen.

Det finns vissa skillnader mellan bemanningsföretag och andra former av förmedlare på arbetsmarknaden, exempelvis arbetsförmedlingar och underleverantörer. Den huvudsakliga skillnaden är att bemanningsföretag har arbetsgivaransvar för konsulterna. Därutöver etablerar de en marknadsmässig relation med kundföretagen som användare genom att sälja sina tjänster och förhandla om priset för sina tjänster i relation till användarens betalningsvilja (Walter, 2005). Arbetsförmedlingar matchar arbetssökande med de företag som söker arbetskraft utan engagemang i en anställningsrelation eller kompensation från inblandade aktörer. Dessutom bygger relationen mellan arbetsgivare och arbetsförmedling på de regler som säger att arbetsgivare ska rapportera lediga arbeten till arbetsförmedlingen (Bergström, 2005). När det gäller underleverantörer kan arbetsgivare och anställda se sin relation som permanent, genom att sälja tjänster på en mer eller mindre permanent basis (Bergström, 2003b).

Bemanningsansvariga chefer (BA)

Chefer inom bemanningsföretag som har det direkta personalansvaret för uthyrd personal, här kallade bemanningsansvariga chefer (BA), ansvarar för en personalstyrka vars dagliga arbete utförs inom kundföretagens väggar. Det innebär att dessa chefer är verksamma i ett interorganisatoriskt sammanhang. De kan med Marchingtons m.fl. (2005) ord beskrivas som "gränsöverbryggande agenter" [boundary-spanning agents]. Deras arbete innebär att de har ständiga kontakter med den egna uthyrda personalen och representanter för kundföretagen. De är verksamma "at the edge of organizations, often trying to persuade other people over whom they have not any real authority" (op.cit:137). De arbetar med andra ord i gränslandet mellan den egna organisationen och kundföretagen. Men

deras ledarskap kompliceras av att de saknar reellt inflytande över de uthyrda konsulternas faktiska arbete.

Walter (2005:129) beskriver de bemanningsansvariga chefernas arbetsuppgifter som indelade i tre huvudområden: rekrytering, matchning och personalansvar.

Vid rekrytering av blivande konsulter sköter de bemanningsansvariga cheferna intervjuer och bedömer den sökandes lämplighet. Viktiga kriterier i bedömningen är de sökandes uthyrningsbarhet och matchningsbarhet. Med uthyrningsbarhet avses de möjligheter som den sökande har att placeras på "*olika typer av uppdrag*" (Walter, 2005:101). Breda kunskaper och erfarenheter innebär att de sökande lättare kan placeras inom olikartade uppdrag. Matchningsbarhet har att göra med den sökandes förmåga att matchas till "*ett specifikt uppdrag*" (op.cit:101). Detta innefattar bland annat den sökandes förmåga att kunna anpassa sig till specifika krav som ställs av kunder inom ett visst uppdrag.

Matchningsarbetet innebär att de bemanningsansvariga cheferna tillsammans med kundföretagen skapar en konkret kravspecifikation som de sedan använder för att matcha mot lämpliga konsulter. De ansvarar också för den löpande kontakten med kundföretagen (Purcell & Purcell, 1998; Walter, 2005).

Cheferna har också personalansvaret för de uthyrda konsulterna. Det innebär att de ansvarar för allt löpande personalarbete som lönediskussioner, medarbetarsamtal, semesterhantering och rekrytering av nya medarbetare. Om någon konsult har problem inom ett uppdrag, eller vill diskutera ledigheter, löner eller annat som har att göra med anställningen, ska de vända sig till den bemanningsansvariga chefen (Walter, 2005:129).

Detta betyder att de bemanningsansvariga cheferna på liknande sätt som chefer inom andra typer av företag planerar och organiserar för att ett visst arbete ska utföras, men till skillnad från dessa chefer kan de inte påverka arbetets utförande. De förmedlar arbetstillfällen på liknande sätt som arbetsförmedlare, men till skillnad från arbetsförmedlare har de en anställningsrelation med konsulten med tillhörande personalansvar. Det rör sig därmed om en ansvarsfördelning av ledarskapets arbetsuppgifter och ansvarsområden mellan användare, förmedlare och anställda (Bergström, 2003a; Walter, 2005).

Här framgår tydligt konsekvenserna av det delade ledarskapet, där de bemanningsansvariga cheferna har personalansvaret, men saknar inflytande över det dagliga arbetet inom uppdragen. Som Marchington m.fl. (2005) påpekar, är deras roll motsägelsefull. De ska arbeta för nära, öppna och tillitsfulla relationer med kundföretagen samtidigt som de ska vara distanserade och skydda den egna organisationen från eventuella störningar i relationerna till kundföretagen.

Kundföretag (Användaren)

Användaren är den aktör i anställningsrelationen som använder sig av tillfällig arbetskraft. Användaren köper eller anlitar tillfällig arbetskraft men har inte nödvändigtvis ett arbetsgivaransvar. Den tillfälliga arbetskraften kan exempelvis utgöras av anställda inom ett bemanningsföretag eller konsultfirma. Kännetecknande är dock att de anställda arbetar under användarens ledning. Det är viktigt att poängtera att användaren inte ska betecknas som en arbetsgivare för den tillfälliga arbetskraften, utan istället som en aktör på arbetsmarknaden (Bergström, 2003b).

I föreliggande studie kommer användare fortsättningsvis att utgöras av de företag som hyr in arbetskraft från bemanningsföretag, så kallade kundföretag.

För det enskilda kundföretaget är personalinhyrning ofta förknippat med både möjligheter och problem. Genom inhyrning av personal antas kundföretagen kunna ersätta frånvarande personal och klara tillfälligt ökad verksamhet (Andersson m.fl., 2004; Håkansson & Isidorsson, 2004). Andra orsaker kan vara att hitta personer för senare anställning (Houseman, 2001). Följden blir att kundföretagets mellanchefer ansvarar för en heterogen arbetsstyrka. Därmed förutsätts de hantera olika personalgrupper med skilda anställningsformer, löner förmåner och anställningstrygghet (Ward, Grimshaw, Rubery & Beynon, 2001).

Inhyrning av personal medför även att ledarskapets arbetsuppgifter och ansvarsområden för den inhyrda personalen delas mellan chefer inom bemanningsföretaget och kundföretaget (Bergström, 2003a; Walter, 2005). Chefer inom bemanningsföretagen ansvarar för tillgången av arbetskraft. De hanterar sjukfrånvaro, sen ankomst, löneutbetalningar och ersätter frånvarande konsulter. Chefer inom kundföretagen ansvarar för det arbete som faktiskt utförs av konsulten. De ansvarar för kvalitet i och värdering av utfört arbete (Purcell m.fl., 1998; Ward m.fl., 2001).

Inhyrning av personal innebär dock en paradox för organisationen. På en organisatorisk nivå kan flexibilitet och ekonomisk effektivitet uppnås, men detta åtföljs av en ökad organisatorisk komplexitet, en mer differentierad arbetsstyrka och risker för organisationens kunskapsbas (Bergström, 2001b). De inhyrda konsulternas närvaro kan även oroa de ordinarie anställda, både ifråga om uppsägning och ifråga om återanställning som konsulter (Connelly, & Gallagher, 2004; Olofsdotter, 2004). Utöver det kan kundföretag ha svårt att entusiasmera inhyrd personal eftersom den personalen inte kan kompenseras via lön, förmåner eller befordran (Feldman, Doeringhaus & Turnley, 1994; Rubery m.fl., 2003).

Konsulter (Anställda i bemanningsföretag)

Konsulterna är anställda av bemanningsföretaget men utför sitt arbete inom kundföretag under en begränsad tid. En viktig skillnad mellan personaluthyrning och vad som ofta benämns konsultverksamhet är att det arbete som utförs av uthyrd personal, leds och övervakas av användaren, dvs. kundföretaget (Bergström, 2005:369). Efter avslutat uppdrag har användaren, kundföretaget, inget fortsatt ansvar för den inhyrda personalen (Bergström, 2005; Storrie, 2003a:233).

Uthyrda konsulter befinner sig i ständig rörelse mellan olika organisationer. Deras uppdrag kan variera i längd och innehåll. Detta kan leda till en upplevelse av utanförskap och bristande socialt stöd (Garsten, 1999; Isaksson & Bellaagh, 1999b). De riskerar att uteslutas från sociala relationer med ordinarie anställda och att bli behandlade som andra klassens anställda (Bergström, 2001a; Boje m.fl., 2003; Feldman m.fl., 1994; Garsten, 1999; Isaksson m.fl., 1999b). Den uthyrde konsulten kan vara någon som personalen inom kundföretagen träffar dagligen, men som ändå "är och förblir tillhörig en annan organisation, en person man inte känner" (Garsten, 2003b:57). Barley & Kunda (2004) visar i sin tur på olika sätt som den ordinarie personalen kan bemöta inhyrda konsulter. Konsulterna kan bli behandlade med respekt för sin kompetens och professionalism, men också med avståndstagande, där ordinarie personal visar sitt missnöje med hur konsulterna utför sitt arbete och de ojämlikheter som inhyrningen innebär.

Orsakerna bakom kundföretagens val att hyra in personal kan påverka hur de inhyrda konsulterna integreras. Om de hyrs in för att öka flexibiliteten blir de troligtvis mer integrerade och kompenserade i nivå med ordinarie anställda jämfört med om de hyrs in för att minimera kostnader (Connelly m.fl., 2004:971).

Om konsulterna har sökt sig till bemanningsföretaget frivilligt eller ofrivilligt kan ha stor betydelse för hur konsulten ser på sin arbetssituation (Isaksson & Bellaagh, 1999a). Ett motiv för frivilligt engagemang är att en konsult kan ha viss grad av frihet att välja när, hur och vilket arbete som ska utföras. Vissa menar att ett arbete som konsult kan passa dem som har sitt huvudsakliga engagemang i en annan livssfär och därför vill undvika att engagera sig och ta ansvar i sitt arbete (Boje m.fl., 2003; Casey & Alach, 2004; Håkansson m.fl., 2004; Isaksson m.fl., 1999a). Andra menar att tillfälliga anställningar, som att arbeta som uthyrd konsult, kan innebära en ökad sårbarhet på arbetsmarknaden och i förlängningen, marginalisering (Boje m.fl., 2003; Krasas Rogers, 1995). Enligt Andersson & Wadensjö (2004) är dock de individuella preferenserna avgörande för om en anställning i ett bemanningsföretag är positivt eller negativt för den enskilde individen.

Konsulterna ställs dessutom inför en social situation som kännetecknas av oregelbunden kontakt med bemanningsföretaget. Den bemanningsansvariga

chefen blir därmed den viktigaste länken i kontakten med bemanningsföretaget (Isaksson m.fl., 1999b). Därutöver förväntas de att både vara anpassningsbara inför kundföretagens önskemål och lojala mot bemanningsföretaget (Bergström, 2001a). Som en konsekvens socialiseras konsulterna till en speciell yrkesidentitet som innefattar uppförande, attityder och hantering av intryck och känslor (Garsten & Turtinen, 1999).

En arbetssituation som kännetecknas av ständiga byten av arbetsplatser och arbetskamrater innebär bristande kontinuitet i sociala relationer och bristfällig tillhörighet för de uthyrda konsulterna (Isaksson m.fl., 1999a). Det betyder att den uthyrda personalen själva måste finna sätt att hantera rörligheten mellan olika organisationer och anpassa sig till den organisation eller det sociala sammanhang som kan ge stabilitet i deras växlande arbetsliv. En sådan arbetssituation kräver anpassningsbarhet och förmåga att snabbt kunna sätta sig in i "nya organisatoriska sammanhang, nya regler, nya positioner, kanske nya kulturer" (Ahrne m.fl., 2002:180). Konsulterna måste helt enkelt finna sin egen väg i ett sammanhang där de aldrig kan bli fullvärdiga medlemmar i kundföretaget (Barley m.fl., 2004). Den enda reella kontakt som konsulterna har med bemanningsföretaget är via den bemanningsansvariga chefen. Det betyder att det ställs höga krav på dessa chefer att skapa gemenskap och en känsla av organisatorisk tillhörighet bland konsulterna.

Ordinarie personal (Anställda i kundföretag)

Den ordinarie personalen är anställd inom kundföretagen. Deras anställningsvillkor kan vara varierande, men de har en tydligare anknytning till kundföretaget än konsulterna. Kundföretaget är deras arbetsgivare med det fulla personalansvaret, och dessutom leds det faktiska arbetet av kundföretagets egna chefer. De kan i sin dagliga verksamhet arbeta tillsammans med inhyrda konsulter. En sådan arbetssituation där ordinarie anställda och inhyrda konsulter arbetar sida vid sida är dock inte helt oproblematisk. Kalleberg (2001) påpekar exempelvis att vi har en ofullständig bild av konsekvenserna av numerisk flexibilitet i termer av tillfällig arbetskraft för den ordinarie personalen. Han menar att organisationernas strategier för att minimera kostnader genom att använda tillfällig arbetskraft, samtidigt som de försöker öka motivationen och engagemanget bland kärnarbetskraften, inte alltid är så lyckade. Sådana strategier kan ge upphov till spänningar och konflikter mellan tillfällig och ordinarie personal. Dessutom kan konsulternas närvaro inom kundföretaget oroa den ordinarie personalen om den egna anställningens varaktighet (Olofsdotter, 2004). Detta bekräftas av Connelly & Gallagher (2004), som menar att inhyrning av personal kan påverka den ordinarie personalens lojalitet och relation till kundföretagets chefer negativt. Det betyder att

inhyrning av personal kan medföra såväl positiva som negativa konsekvenser för kundföretagen.

TEORETISKA PERSPEKTIV

[T]here probably exists no social unit in which convergent and divergent currents among its members are not inseparably interwoven. An absolutely centripetal and harmonious group, a pure 'unification' (*Vereinigung*), not only is empirically unreal, it could show no real life process. (Simmel, 1955/64:15)

Georg Simmels ord får utgöra en inledning till de teoretiska perspektiv som beskrivs i detta kapitel. Han menar att såväl konflikter som samarbete har sociala funktioner. Ingen grupp kan vara fullständigt harmonisk. Istället grundläggs grupprelationer genom både positiva och negativa faktorer. Dessa till synes motstridiga begrepp, konflikter och samarbete, har visat sig sammanlänkade i organiseringen av personaluthyrning. Organisationens flexibilitetssträvanden, i synnerhet inom bemanningsföretag, utgör utgångspunkten för de teoretiska perspektiv som följer. Kapitlet utgår från Simmels (1955/64) teoretiska tänkande om konflikters sociala funktion som sammanhållande för relationer. Därefter presenteras Zerubavels (1991) teori om mentalt gränsarbete som visar på olika strategier och praktiker som individer använder för att separera eller integrera olika kategorier. Vidare beskrivs Elias & Scotsons (1994) teori om "etablerade och outsiders" där maktrelationerna mellan olika grupper lyfts fram. Kapitlet avslutas med ett avsnitt om främlingens roll i det flexibla arbetslivet.

Samstämmighet eller konflikt

Flexibilitetens för- och nackdelar kan utgöra en källa till både samstämmighet och konflikt mellan parterna i en anställningsrelation. Parterna kan ha samstämmiga uppfattningar om de flexibilitetsstrategier som föreslås eller som redan är implementerade inom organisationen, men organisationens flexibilitetssträvanden kan även leda till oenighet och motsättningar mellan arbetsgivare och anställda (Boje m.fl., 2003; Furåker, 2005b, 2007). Ett rimligt antagande är därför att arbetsgivare och anställda inom bemanningsföretag kan besitta såväl positiva som negativa uppfattningar om flexibilitetens konsekvenser. Det är därför viktigt att utgå ifrån att flexibilitet alltid är flexibilitet för någon i en anställningsrelation (Furåker, 2005a; Jonsson, 2007; Karlsson, 2006).

Flexibilitetssträvanden kan därmed ses som en fråga som både kan ena och splittra olika personalgrupper inom en organisation. Detta betyder att flexibilitet kan vara en grogrund för sociala konflikter. Men, sådana konflikter behöver inte enbart ha negativa konsekvenser för de sociala relationerna inom en organisation. Sociala konflikter kan även fylla en viktig funktion för den sociala sammanhållningen inom arbetsgrupper och arbetsplatser. Georg Simmel förespråkar en sådan ståndpunkt när han skriver att en konflikt "is a way of

achieving some kind of unity" (Simmel, 1955/64:13). Sociala konflikter mellan parterna i en anställningsrelation, exempelvis mellan konsulter och deras chefer, skulle i Simmels anda kunna antas ha en positiv inverkan på den sociala sammanhållningen inom en organisation. Konflikter kan exempelvis vid stressfyllda tillfällen tjäna som en säkerhetsventil som rensar luften. Det innebär att konflikter kan vara mer eller mindre nödvändiga för sociala relationers fortlevnad (Simmel, 1955/64).

Sociala konflikter kan uppstå både inom och mellan grupper av varierande storlek och sammansättning. Coser beskriver, med hänvisning till Simmel, hur konflikter med andra grupper bidrar till att gruppens identitet och dess gränser mot den omgivande sociala världen kan skapas och bekräftas. Han påpekar dock att det är viktigt att göra en åtskillnad mellan konflikter och fientliga attityder. Konflikter, menar han, medför alltid social interaktion, medan fientliga attityder och känslor enbart är en benägenhet till handling, som inte nödvändigtvis resulterar i konflikter (Coser, 1956/1964:38).

Coser (1956/1964) påpekar dessutom att makt och statusrelationer har ett tydligt samband med förekomsten av konflikter. Innan en social konflikt kan uppstå mellan mer eller mindre privilegierade grupper måste de mindre privilegierade grupperna bli medvetna om att de faktiskt förnekas rättigheter som de är berättigade till. Detta innebär att de måste avvisa förklaringar som försvarar ojämlikheter och orättvisor. Det betyder att de hierarkiska strukturerna inom en organisation kan ligga till grund för mer eller mindre uttalade konflikter. Simmel poängterar dessutom att om medlemmarna saknar möjligheter att öppna ventilerna missnöje och motvilja kan de uppleva vanmakt och reagera genom att dra sig undan från relationen. Som en konsekvens är fientlighet och missnöje som inte tydligt uttrycks knappast av godo för relationens fortlevnad. Om däremot missnöjet visas öppna har det en positiv effekt som kan förhindra relationens upplösning (Coser, 1956/1964:47–48; Simmel, 1955/64).

Genom att opponera sig eller göra motstånd kan båda parter i en relation uppnå en inre tillfredsställelse som innebär att de inte ser sig som offer för omständigheter som ligger utanför deras egen kontroll. Motstånd kan därmed tjäna som sammanhållande för relationer (Simmel, 1955/64:19). Det innebär att anställda som kan protestera och öppna uttrycka sitt missnöje kan uppleva en viss makt över sin egen situation och därmed välja att fortsätta en anställningsrelation som de sannolikt utan sådana möjligheter skulle försöka avsluta.

Motstånd och missnöje kan också vara mer eller mindre dolt, och i princip sakna synlig effekt. Trots detta kan det dolda motståndet ha en sammanhållande inverkan på relationer. Individerna kan ändå uppleva en inre balans och "produce a feeling of virtual power" (Simmel, 1955/64:19), som kan bevara en relation som annars skulle löpa en avgörande risk att avbrytas. Simmel skriver:

In such cases, opposition is an element in the relation itself; it is intrinsically interwoven with the other reasons for the relation's existence. It is not only a *means* for preserving the relation but one of the concrete functions which actually constitute it (Simmel, 1955/64:19).

Motstånd och motstridiga uppfattningar mellan parter i en anställningsrelation kan därmed uppfattas som en av de konkreta funktionerna som formar relationen mellan arbetsgivare och anställda.

Simmel (1955/64) använder begreppet latenta konflikter för att beskriva sådana dolda konflikter som grundas i motvilja, ömsesidigt främlingskap och avståndstagande. Dessa konflikter uppträder företrädesvis inom mindre djupa och betydelsefulla relationer. Relationer mellan arbetsgivare och anställda kan utgöra ett exempel på relationer som betraktas som mindre djupa jämfört med exempelvis relationen mellan makar. Men, om parterna i en mindre djup relation konfronteras med varandra riskerar de latenta konflikterna att blossa upp. Därmed kan konflikterna förändras till att bli mer tydliga. Simmel påpekar dock att det är mer troligt att fiendlighet och konflikter kommer till ytan i mer stabila relationer. Medlemmarna vågar då uttrycka sina känslor på ett friare sätt. I mer osäkra relationer kan medlemmarna försöka att dölja fiendliga inställningar och missnöje av rädsla för att riskera att relationen avslutas (Coser, 1956/1964:81; Simmel, 1955/64:46–47).

Detta kan förstås som att det kan finnas ett samband mellan upplevd anställningstrygghet och mer eller mindre tydligt uttryckta konflikter mellan anställda och arbetsgivare. I en anställningsrelation där de anställda upplever trygghet och säkerhet är det mer troligt att konflikter och protester kommer till ytan jämfört med anställningsrelationer där mer otrygga förhållanden råder. Där är det istället mer troligt att konflikter och missnöje gror under ytan. Ett förhållningssätt som på sikt kan hota relationen.

Sammanfattningsvis, organisationers flexibilitetsstrategier kan innebära olika uppfattningar om deras positiva och negativa konsekvenser bland anställda och arbetsgivare. Dessa olika uppfattningar kan leda till missnöje och i förlängningen uppkomsten av mer eller mindre tydliga konflikter inom organisationen. Det är därför viktigt att distinkt urskilja olika grupper, inställningar och strategier. Det handlar därmed om hur sociala gränser skapas och upprätthålls i sociala relationer.

Gränssättning och kategorisering

Sociala gränser utgör viktiga referenspunkter i vårt sociala liv:

They enclose those who live on one side of the boundary and exclude those on the other side. And they make it possible to distinguish between friend and foe, the virtuous and the evil, the like and the different (Hewitt, 2000:207).

Sociala gränser bygger på en klassificering där människor kategoriseras med utgångspunkt från en förenklad bild av den mänskliga naturen och en överdrift av vikten eller konsekvenserna av en sådan skillnad. Gränser genomsyrar hela vår föreställningsvärld. Vi sätter gränser bland annat mellan kön, klasstillhörighet och etniskt ursprung. Gränser har betydelse för hur människor med mer eller mindre makt behandlar varandra eftersom medlemskapet i en viss kategori ofta medför lojalitetsanspråk, kontroll och identifikation mellan medlemmar inom sin egen kategori. Det betyder att kategorisering med åtföljande gränser understödjer en utveckling av en "vi och dom" känsla. Där "vi" är de vars värderingar, moral eller kultur anses vara bättre jämfört med "dom" (Hewitt, 2000:207-210). "[V]i" och "de" står inte bara för skilda grupper av människor, utan två olika attityder: "å ena sidan förtroende, tillgivenhet, trygghet, samarbetsvilja och å den andra misstänksamhet, motvilja, rädsla, stridslystnad" (Bauman, 1992:53). Gränser kan också handla om olika åsikter (Hewitt, 2000), gränssättning mellan hem och arbete (Nippert-Eng, 1996) eller hur olika yrken kan särskiljas från varandra (Lamont & Molnár, 2002). För chefer kan gränssättning handla om hur de prioriterar mellan och särskiljer olika arbetsuppgifter och krav från exempelvis anställda. Det handlar i deras fall om hur de sätter gränser mellan de krav, valmöjligheter och begränsningar de möter i sitt arbete (Stewart, 1982).

Eviatar Zerubavel (1991) beskriver i sin bok "The Fine Line" de praktiker och strategier som används för att separera eller integrera olika kategorier. Han benämner denna process gränsarbete [boundary work]. Gränsarbete kan uttryckas genom vad vi gör rent praktiskt, hur vi konstruerar kön, ålder och etnicitet eller hur vi använder olika rum i vårt hem för olika ändamål (Nippert-Eng, 1996; Zerubavel, 1991:3). Gränserna mellan olika kategorier kan verka tydliga, men alla gränser är inte tydliga och distinkta. Istället kan gränserna, de fina linjerna, likt en gråskala vara mer eller mindre suddiga och otydliga. Medan andra gränser kan vara skarpa och tydliga (Zerubavel, 1991).

Zerubavel (1991) särskiljer mellan olika föreställningar som visar hur vi kategoriserar. Det första, *rigida tänkandet*, ser världen som bestående av distinkta enheter med skarpa och tydliga gränser mellan enheterna. Ett sådant tänkande motsätter sig det tvetydiga och sammansatta, allt för att skapa en värld utan oklarhet. Det andra, *gränslösa tänkandet*, är det rigida tänkandets motsats. Det blandar samman olika delar på ett sätt som gör det svårt att bestämma vad som skiljer något från något annat. Allt blandas till en gråskala där rumsliga och tidsmässiga indelningar blir svåra att urskilja.

Men vi måste inte välja mellan dessa båda föreställningar. Zerubavel menar att de båda istället kan förenas i ett *flexibelt tänkande* som har förmågan att vara både och. Vi kan därför, beroende på sammanhang, växla mellan rigida och gränslösa

inställningar. Kreativitet, menar han, kännetecknas just av gränsöverskridande och förmåga att inte uppfatta strukturer som givna (Zerubavel, 1991, 1995).

Kategorisering, eller med Zerubavels ord, gränsarbete kan därmed uttryckas på olika sätt. För att söka svar på frågor som rör hur chefer hanterar de krav, valmöjligheter och begränsningar som de möter i sin verksamhet, kan därför Zerubavels tänkande om gränsarbete vara ett lämpligt verktyg. Den andra parten i en anställningsrelation, i detta fall konsulterna, har även ett behov av gränsarbete i sitt arbetsliv. Av nästa avsnitt framgår att detta gränsarbete ofta handlar om grupptillhörighet.

Etablerade grupper och nykomlingar

Personaluthyrning utgör ett exempel på en flexibiliseringstrend där de anställda konsulterna överskrider organisatoriska gränser. De rör sig i gränslandet eller, med Garstens (2003b:58) ord, "betwixt and between" organisatoriska strukturer. Deras arbetsituation kännetecknas av rörlighet och mer eller mindre kortvariga sociala relationer med arbetskamrater inom uppdragen. Deras upplevelse av tillhörighet till det ena eller andra företaget kan därför vara fyllda av reservationer. Därutöver kan personalen inom uppdragen ha både positiva och negativa erfarenheter av att arbeta tillsammans med konsulter från ett bemanningsföretag. Barley och Kunda (2004:187) visar dessutom att konsulter som arbetar tillsammans med ordinarie personal inte ses som fullvärdiga medlemmar, utan snarast som "outsiders" som deltar i arbetet utan att för den skull tillhöra personalgruppen. Det handlar därmed i Alvesson och Willmotts (2002) termer, om en grupp-kategorisering där den sociala världen indelas i ett vi och dom, där individens relation till signifikanta andra, i termer av över- och underordning, är av stor betydelse för den egna identiteten.

En teori som visar på maktförhållandet mellan grupper är Norbert Elias teori om "etablerade och outsiders" (Elias, 1994; Elias m.fl., 1994). Teorin behandlar mötet mellan nykomlingar och redan etablerade grupper. Det handlar i Elias exempel om nyinflyttade och etablerade grupper i ett bostadsområde, Winston Parva, men kan även gälla för maktrelationer mellan andra grupper av människor. Följden av den inflyttning som beskrivs av Elias blev en konflikt och maktkamp mellan dem som bott inom området under en längre tid och de nyinflyttade. Elias påpekar dock att maktbalansen mellan dessa grupper inte kan härledas till enskilda individers egenskaper eller personlighet. Istället måste man betrakta den figuration som bildas av nykomlingarna och de etablerade som grupper, dvs. deras ömsesidiga beroenden. "Kärnan i denna figuration är en ojämn maktbalans och dess inbyggda spänningar" (Elias, 1994:xxiv).

I Winston Parva var det inga skillnader mellan de etablerade och nykomlingarna avseende etnisk härkomst, religion eller klass. Det fanns heller inte

några större olikheter avseende gruppernas levnadssätt. Trots detta upplevde sig de som bott under längre tid i området som hotade av nykomlingarnas intåg. De nyinflyttade sågs som ett "hot mot deras etablerade livsföring" (Elias, 1994:xxvi). När nykomlingarna kom till bostadsområdet slöt den etablerade gruppen leden för att bevara sin identitet som grupp och hävdade sin överlägsenhet. Eftersom nykomlingarna saknade en inre sammanhållning kunde de inte "sluta sina egna led och slå tillbaka" (op.cit:xxvi). Detta resulterade i en maktskillnad mellan grupperna.

Avgörande för maktrelationerna mellan dessa grupper var skillnaderna i "graden av inre sammanhållning och kollektiv kontroll" (Elias, 1994:xxii). Den etablerade gruppens maktöverlägsenhet byggde till stor del på en stark sammanhållning mellan familjer som känt varandra och levt tillsammans i det gamla arbetarklassområdet under några generationer. Nykomlingarna, däremot, hade inte haft tid och möjlighet att bygga upp en social sammanhållning och var därmed som främlingar för varandra. Tidsdimensionen var därmed viktig i och med att den etablerade gruppen hade ett gemensamt förflutet medan nykomlingarna saknade sådant. Därigenom kunde ett maktförhållande upprätthållas för att bevara skillnaderna mellan grupperna. Den starkare sammanhållningen tillsammans med en stigmatisering av outsiders ledde till en utestängning av outsiders från mer kontakt med de etablerade än vad som var absolut nödvändigt. Genom stigmatisering tillskrevs nykomlingarna vissa negativa egenskaper som visade på deras underlägsenhet medan de etablerade såg sig som överlägsna och i besittning av vissa högre kvaliteter.

Som studien av Winston Parva visar tenderar en etablerad grupp att tillskriva outsidersgruppen som helhet de "dåliga" egenskaperna hos dess "värsta" del – dess anomiska [normlösa] minoritet. Den etablerade gruppens självuppfattning tenderar däremot att formas efter sin exemplariska, mest "nomiska" del, den del som de "bästa" medlemmarna utgör (Elias, 1994:xxiii).

Sammanfattningsvis ledde den sociala sammanhållningen bland de etablerade, tillsammans med en stigmatisering av nykomlingarna, till uppkomsten av makt och statusskillnader mellan grupperna som innebar att nykomlingarna utestängdes. Detta i sin tur reproducerade sammanhållning och stigmatisering. Elias påpekar dock att denna maktbalans mellan etablerade och outsiders inte är oföränderlig. Han menar istället att maktbalansen mellan grupperna kan förändras så att tidigare outsidersgrupper kan komma i maktposition medan tidigare etablerade grupper kan förlora i makt (Elias, 1994).

Att vara tillfälligt inhyrd konsult och verksam inom ett kundföretag uppvisar stora likheter med att vara nykomling i ett bostadsområde. För de inhyrda kan arbetsuppgifter, arbetskamrater och organisationskultur vara främmande, till skillnad från den ordinarie personalen för vilka allt är välbekant. Den inhyrda

personalen kanske inte har någon kontakt med andra konsulter som är anställda av bemanningsföretaget, medan den ordinarie personalen inom kundföretaget kan ha arbetat tillsammans under många år. Detta tyder på en åtskillnad mellan den ordinarie personalen som etablerade och de inhyrda som outsiders. Som Kalleberg påpekar, har kraven på flexibilitet inom organisationer lett till en polarisering mellan "organizational insiders versus outsiders" (Kalleberg, 2003:158).

Främling eller outsider?

[P]eople who try to join a group from outside might face three distinct reactions: they might simply be expelled; they might be adopted unconditionally; or they might be accepted to the group conditionally (Karakayali, 2006:313).

Dessa ord skrevs av Margaret Wood i sin bok "The Stranger" (se Karakayali 2006). Hennes beskrivning av den första reaktionen kan jämföras med outsiders position i relation till den maktöverlägsna etablerade gruppen (Elias, 1994). Den tredje reaktionen eller möjligheten visar på likheter med Simmels (1908/1981) beskrivning av Främlingens situation som fysiskt närvarande men samtidigt inte en fullvärdig medlem av gruppen. Som nykomling hänvisas Främlingen till en viss plats i den sociala strukturen som innebär att denne inte blir en fullt deltagande medlem i gruppen. McLemore menar att "a person may be *in* the group but not *of* it" (McLemore, 1970:86). Främlingen kan därmed ses som en del av gruppen samtidigt som han eller hon inte har samma ställning i gruppen som de etablerade.

Simmel menar att främlingen inte ska jämföras med vandraren, dvs. "den som kommer idag och går i morgon" utan istället "den som kommer idag och stannar i morgon – den så att säga potentielle vandraren" (Simmel, 1908/1981:139). Detta refererar till en rumslig dimension av främlingen, som i sin tur innebär en osäkerhet om varaktigheten i främlingens/nykomlingens vistelse. Främlingen blir en del av gruppen, samtidigt som han eller hon har en frihet att vandra vidare och lämna gruppen.

Eftersom Främlingen inte i grunden är fäst vid något eller någon speciell individ inom gruppen kan denne förhålla sig objektiv. Detta innebär inte ett enkelt avståndstagande, utan istället handlar det om en specifik kombination av "avstånd och närhet, likgiltighet och engagemang" (Simmel, 1908/1981:141). Det kan tolkas som att främlingen kan variera mellan avstånd och närhet i den rumsliga dimensionen, och mellan likgiltighet och engagemang i den sociala interaktionen. Det betyder att främlingens rumsliga och socialt interaktiva dimension i gruppen är tvetydig, främlingen är "samtidigt nära och fjärran" (Simmel, 1908/1981:144).

Främlingen kan beskrivas som mitt emellan två världar, två organisationer. Eftersom främlingen inte tillhör någon av världarna, organisationerna, fullständigt

samtidigt som han eller hon har tillträde till båda, har främlingen en möjlighet att underlätta kommunikationen mellan dessa världar (Karakayali, 2006:318). Det innebär också att Främlingen har förmågan att anpassa sig till rådande situationer, och därför bör man inte förväxla främlingen med den outsider som beskrivs av Elias (1994). Främlingen som social form är med andra ord något annat än figurationen etablerade och outsiders. En etablerad är nära och engagerad, medan en outsider kan vara på avstånd eller relativt nära, men inte tillåten att bli fullt involverad och engagerad i den sociala relationen. En främling kan däremot vara flexibel och alternera mellan avstånd och närhet, och/eller likgiltighet och engagemang.

Det innebär att såväl etablerade och outsiders som främlingen behöver en förmåga att urskilja vem som är vem och vad som är vad från en situation till en annan, och kunna göra distinktioner mellan sociala möten, ansvarsområden och organisatoriska sfärer. Oavsett om en nykomling i en organisation tänker eller agerar som en främling eller en outsider, kommer han eller hon troligtvis att uppleva spänningar och en ojämn maktbalans. Men som främling kan nykomlingen växla mellan olika rumsliga och sociala positioner, istället för att som en outsider vara maktlös och stigmatiserad. Det kan därför vara intressant att undersöka om konsulter inom bemanningsföretag upplever sig, och agerar som, främlingar eller outsiders.

I ett interorganisatoriskt sammanhang där aktörer som inte tidigare hade med varandra att göra möts, kan tidigare hierarkier förändras och nya samarbeten inledas samtidigt som mer eller mindre tydliga konflikter kan uppstå (Grimshaw m.fl., 2005a). Maktbalansen mellan grupper kan förändras och outsidergrupper kan komma i maktpositioner som tidigare innehades av etablerade grupper (Elias, 1994). Även främlingens position i relation till den etablerade gruppen är föränderlig. Karakayali menar att:

[W]e should refrain from concluding that the stranger and the native 'complement' each other and form an harmonious whole. In essence, strangeness is an unstable relation since the *possibility* of expulsion or assimilation always remains intact (Karakayali, 2006:328).

Detta visar på vikten av att skilja mellan främlingens och outsiders position i relation till den etablerade gruppen – positioner som inte är stabila utan under ständig omförhandling i de sociala interaktionerna mellan grupperna. Dessa interaktioner aktualiserar vikten av att hantera konsekvenserna av anställningsförhållanden och arbetsvillkor för aktörer i interorganisatoriska sammanhang. Vilka följder får sådana villkor för nykomlingarna, de gränsöverskridande aktörerna, i termer av utanförskap eller valfrihet?

DESIGN, METOD OCH BESKRIVNING AV DATA

Mitt intresse för personaluthyrning väcktes för några år sedan av personer i min bekantskapskrets som på olika sätt kommit i kontakt med bemanningsföretag. En kvinna hade fått veta att hon inte kunde få arbete inom ett bemanningsföretag på grund av sin ålder, hon var då drygt 50 år. En annan bekant berättade om ett företag som lagt ut en hel funktion på entreprenad till ett bemanningsföretag. Detta resulterade i att avdelningens personal varslades om uppsägning, men samtidigt erbjöds sina tidigare tjänster tillbaka i bemanningsföretagets regi och till sämre villkor. Under denna tidsperiod presenterade dessutom Näringsdepartementet (2000) en utredning som visade att personaluthyrningsverksamhet antogs kunna ge tidigare utsatta grupper, som unga, kvinnor och invandrare, nya möjligheter på arbetsmarknaden.

Med tiden fördjupades mitt intresse för personaluthyrning och resulterade sedan i en forskningsskiss till min ansökan om doktorandanställning. Sedermera vidareutvecklades skissens frågeställningar till en projektansökan till FAS (Forskningsrådet för arbetsliv och socialvetenskap). Syftet med denna ansökan var att studera de möjligheter och hinder som personaluthyrning kan innebära för infödda och utlandsfödda kvinnor på arbetsmarknaden. Under resans gång förändrades inriktningen från det ursprungliga syftet till ett intresse för personalens upplevelser av tillhörighet och utanförskap i relation till bemanningsföretag, kundföretag och olika personalgrupper. Jag återkommer till denna förändring mer ingående under rubrik: Studie 2 – Fallstudie inom ett internationellt bemanningsföretag.

Det innebär att i min förförståelse av personaluthyrning som socialt fenomen ryms kunskap och föreställningar om både personaluthyrningens positiva och negativa konsekvenser. Jag har inte själv arbetat inom bemanningsföretag. Men jag har kommit i kontakt med personer som känner till branschen, och jag har också studerat personaluthyrning inom ramen för en uppsats. Denna förförståelse måste jag på ett medvetet sätt förhålla mig till. I avhandlingen söker jag efter individernas upplevelser och förståelse av sin arbetssituation inom bemanningsföretag. Det är deras beskrivningar som jag ska tolka och analysera, samtidigt som jag är medveten om att vi tillsammans konstruerar en berättelse. Detta reser frågor om min objektivitet som forskare, men som Kjörup påpekar är objektivitet i positivistisk mening en omöjlighet. Forskning kommer alltid att visa spår av forskaren som person, dennas värderingar och tänkesätt. Han påpekar att: "En beskrivning kommer alltid att vara selektiv och kommer alltid att innehålla element av värderande och känslomässig karaktär" (Kjörup, 1999:169).

De studier som ingår i avhandlingen är kvalitativa. Ett kvalitativt tillvägagångssätt ger möjlighet till en fördjupad kunskap om ett socialt fenomen

och den mening som individer tillskriver sina egna eller andras handlingar. En kvantitativ undersökning kan visserligen ge svar på en mängd frågor. Men, som Silverman (1999:15) påpekar, en djupare förståelse för informanternas upplevelser är svår, om inte omöjlig, att uppnå via kvantitativa metoder. Jag har valt att låta informanternas beskrivningar vara det som skapar en förståelse för personaluthyrning som social företeelse. Men samtidigt är jag väl medveten om den påverkan som globalisering, arbetsmarknadsstrukturer, flexibilitetsdiskursen, och individualiseringstendenser har på den enskilda individen.

Det är därför som studien har en hermeneutisk ansats där jag tolkar intervjupersonernas beskrivningar med hänsyn till det sammanhang, den situation som de befinner sig i. Jag rör mig i den så kallade hermeneutiska cirkeln (Føllesdal, 1994:242; Gilje, & Grimen, 1992:191; Helenius, 1990). Vid tolkning växlar jag mellan helhet och del. Jag växlar mellan det jag ska tolka (del) och det sammanhang det ska tolkas i (helhet), liksom mellan det som ska tolkas och min förförståelse. Hur delen tolkas påverkas av hur helheten uppfattas, och uppfattningen om helheten påverkas av hur enskilda delar tolkas (Gilje m.fl., 1992:191).

Det betyder att jag som forskare förflyttar mig mellan intervjupersonernas beskrivningar av sina upplevelser av att arbeta inom bemanningsföretag, arbetsmarknadens utveckling och förändring i termer av bland annat flexibilisering och individualisering, och min förförståelse av personaluthyrning. Informanternas beskrivningar kan då ses som delar i ett sammanhang av arbetsmarknadsförändringar som tillsammans med min förförståelse vävs samman i en fortlöpande tolkningsprocess som pågår från det att forskningsprojektet startar och fram tills de sista orden skrivs i texterna.

Kvalitativ forskning har empiriska data som utgångspunkt vid skapandet av begrepp och teorier, ett sådant angreppssätt kallas för induktion. Man ska dock komma ihåg att den induktiva processen varierar med förförståelsen, dvs. hur mycket jag som forskare redan känner till om personaluthyrning. Jag har under hela forskningsprocessen rört mig mellan informanternas beskrivningar, min förförståelse, tidigare forskning och teorier. Det handlar då snarast om *abduktion*, dvs. att jag växlat mellan induktiva och deduktiva angreppssätt allt eftersom forskningen fortskridit. Under forskningsprocessen har jag successivt utvecklat begrepp och teorier som jag prövat mot insamlat datamaterial (Dahlgren, Emmelin & Winkvist, 2004).

Samhällsforskare måste dock, som Gilje & Grimen (1992:179) skriver, "förhålla sig till en värld som redan är tolkad av de sociala aktörerna själva". Det betyder att de beskrivningar som informanterna delger mig som forskare redan är deras egna tolkningar av situationer och händelser. Det handlar således om en dubbel hermeneutik vars problem är att det finns "en konflikt mellan forskningsobjektets

egen syn på sig själv och sin värld – och 'världens', dvs. miljöns syn på honom och hans värld”(Helenius, 1990:76).

Det empiriska materialet i denna avhandling är hämtat från två fallstudier som jag kallar studie 1 och studie 2. En vanlig diskussion vid fallstudier är huruvida resultaten är representativa och kan generaliseras till en vidare population (Innes, 2001; Yin, 1994). Men, som bland annat Yin (1994) påpekar, kvalitativa forskare strävar inte efter statistisk generalisering utan istället söker man efter en analytisk generalisering. Det huvudsakliga syftet med fallstudier är att utveckla och generalisera till teorier. Det går inte komma fram till några generella slutsatser om populationer utifrån intervjuer med informanter som arbetar inom två separata bemanningsföretag och ett kundföretag. Däremot kan informanternas berättelser och upplevelser ge en ökad förståelse för personaluthyrning som socialt fenomen. Det är individerna och deras beskrivningar som står i centrum. Istället för generaliseringar kan resultaten bidra med empiriskt grundad kunskap om personaluthyrning som kan användas vid organisering av verksamheten inom bemanningsföretag.

Inkluderade studier

Den forskning och de artiklar som ingår i denna avhandling har tillkommit inom ramen för två separata projekt. Det första projektet, *Relationsbyggande för lokal ekonomisk utveckling (REK)*, var ett samarbetsprojekt mellan Mittuniversitetet, Arbetslivsinstitutet och Institutet för tillväxtpolitiska studier. Inom ramen för detta projekt intervjuades chefer och anställda vid ett lokalt bemanningsföretag och ett kundföretag i Jämtland. Det andra projektet, *Personaluthyrning ur ett etniskt genusperspektiv*, finansierades av Forskningsrådet för arbetsliv och socialvetenskap (FAS). Inom detta projekt genomfördes den huvudsakliga studien, en fallstudie, vid ett internationellt bemanningsföretag med verksamhet i Sverige.

Det huvudsakliga syftet med avhandlingsprojektet var att söka kunskap om personaluthyrning som en social företeelse och den mening som chefer och konsulter framförde om sina anställningsförhållanden, arbetsvillkor och personalgruppsstillhörighet. De båda studierna var kvalitativa, med intervjuer som den huvudsakliga metoden. Samtliga företag och intervjupersoner är anonymiserade. Både företagsnamn och de namn som anges vid citaten är fingerade. Citaten har till viss del redigerats för att göra dem mer läsvänliga. I följande avsnitt presenteras de data och designen för de studier som ligger till grund för de fyra artiklar som ingår i avhandlingen. Studierna presenteras var för sig. En sammanfattande översikt av ingående studier ges i tabell 1, nedan.

Tabell 1. Översikt över avhandlingens studier och artiklar

	Artikel - I Bemannings- företag – en möjlighet för vem?	Artikel - II Flexibilitetens villkor och konsekvenser inom bemannings- företag	Artikel - III I skärnings- punkten mellan motstridiga krav och intressen – om ledarskap i bemanningsföretag	Artikel - IV Temporary Agency Workers´ Social Surfing: Switching Between Stranger and Outsider
Studier	Studie 1 Fallstudie: - Bemannings- företag, Jämtland - Kundföretag	Studie 2 Fallstudie; - Internationellt bemanningsföretag 2 avdelningskontor i en storstadsregion studerades: - Administration, 178 anställda. - Industri, 216 anställda.		
Syfte	Hur ser anställnings- förhållanden och arbetsvillkor ut för inhyrd och ordinarie personal inom kundföretag och hur påverkas relationerna dem emellan av personal- inhyrning?	Att undersöka och diskutera flexibilitetens villkor och konsekvenser för konsulter och bemannings- ansvariga ledare inom ett bemannings- företag.	Att undersöka hur kundföretagens, bemannings- företagets och konsulternas olikartade krav, behov, intressen påverkar BA:s arbetssituation och dess konsekvenser	Att undersöka implikationerna av att konsulter som arbetar rumsligt nära ordinarie personal, måste alternera mellan att vara en främling och en outsider.
Teori	Atkinsons teori om det flexibla företaget (Atkinson, 1984)	Önskvärd respektive oönskad variabilitet (Jonsson, 2007). Numerär och funktionell flexibilitet. (Atkinson, 1984).	Ledarskapets krav, begränsningar, val (Stewart, 1982). Mentalt gränsarbete; Rigid, gränslös, flexibel (Zerubavel, 1991).	Etablerade och outsiders (Elias, & Scotson, 1994). Främlingen (Simmel, 1908/1981)
Data	Semistrukturerade, transkriberade intervjuer;			
	Bemannings- företaget 1 BA, 2 konsulter Kundföretaget 1 ledare, 2 ordinarie personal	Administration; 1 KC, 5 BA, 5 konsulter Industri 1 KC, 4 BA, 7 konsulter	Administration; 1 KC, 5 BA Industri; 1 KC, 4 BA	Administration; 5 konsulter Industri; 7 konsulter

Förklaringar : BA = Bemanningsansvarig chef, KC = Kontorschef

Studie 1 – Fallstudie inom ett bemanningsföretag och ett kundföretag i Jämtland

Studie 1 var en fallstudie som genomfördes under hösten 2002 inom ett kundföretag där inhyrd personal från ett bemanningsföretag arbetade tillsammans med personal anställd vid kundföretaget. Studien var till stor del en beskrivande och undersökande studie. Resultaten från studien gav grundläggande information om personaluthyrning som sedan låg till grund för val av metod och frågeställningar till studie 2.

De båda studerade företagen var belägna i Jämtland. Kundföretaget hade varit verksamt i Jämtland sedan början av 1960-talet. Under år 2000 såldes företaget till ett amerikanskt bolag. I samband med försäljningen valde man att hyra in personal från bemanningsföretag för delar av personalbehovet. Antalet inhyrda har sedan starten varierat mellan 10 till 336 personer. I december 2002, vid tidpunkten för intervjuerna, fanns endast 11 personer inhyrda. Kundföretagets egen anställda personal hade under perioden minskats från 700 personer, till att under hösten 2002 omfatta knappt 500 personer.

Bemanningsföretaget var ett mindre lokalt bemanningsföretag. Under de år som kundföretaget hyrt in personal hade bemanningsföretaget varit den huvudsakliga förmedlaren av inhyrd personal. Ett flertal av den inhyrda personalen hade tidigare varit anställda vid kundföretaget, men blivit varslade vid tidigare omorganiseringar. De hade då blivit anställda vid bemanningsföretaget, och därefter fått uppdrag hos sin tidigare arbetsgivare.

Vid tiden för intervjuerna låg ett varsel på 230 personer vid kundföretaget. Även de inhyrda var informerade om att de skulle komma att varslas från bemanningsföretaget om inte kundföretaget förlängde avtalet. En oro för konsekvenserna av det lagda varslet avspeglade sig i informanternas berättelser.

Urval och genomförande

Valet av den geografiska förläggningen av den empiriska undersökningen har sin grund i REK-projektets intresse för ekonomisk utveckling i Norrlands inland. Detta, tillsammans med mitt intresse för personaluthyrningens konsekvenser för de inblandade aktörerna, innebar att jag påbörjade att söka efter en lämplig arbetsplats i Jämtland där inhyrd personal arbetar tillsammans med den ordinarie personalen. Genom samtal med personer med god kännedom om Jämtlands företagsklimat kunde ett antal lämpliga företag urskiljas. Jag fick även viss information om de senare valda företagens historik. Det innebar att jag vid kontakten med företagen och de senare intervjuerna var medveten om tidigare varsel och det nyligen lagda varslet, samt kundföretagets inhyrning av tidigare anställd personal.

För att genomföra intervjuer med inhyrd personal och ordinarie personal krävs tillstånd från både bemanningsföretaget och kundföretaget. Vid den fortsatta planeringen av studien kontaktades därför dels personalchefen vid kundföretaget och kontorschefen för bemanningsföretaget. Dessa visade sig vara välvilligt inställda till studien och förmedlade sedan kontakter till de båda mellanchefer inom respektive företag som senare intervjuades. Mellancheferna förmedlade i sin tur kontakten till den inhyrda och den ordinarie personal som intervjuades. Ett sådant urvalsförfarande kan liknas vid ett snöbollsurval, där en person, oftast en informant, används för att lokalisera andra personer som senare kan intervjuas (Arber, 2001; Lindlof, 1995).

Under hösten 2002 intervjuades en personalansvarig chef och två uthyrda konsulter vid bemanningsföretaget. Dessutom intervjuades en chef och två ordinarie anställda vid kundföretaget. Samtliga intervjuer genomfördes inom kundföretagets lokaler. Intervjuerna med inhyrd personal och ordinarie personal ägde rum i ett mindre mötesrum vars ena vägg hade en stor glasruta som vette direkt mot kundföretagets lager/leveransavdelning. Utanför glasrutan var verksamheten i full gång med personal som packade varor, alternativt körde omkring med truckar. Ljudnivån var trots verksamheten utanför relativt tyst, och det var inga svårigheter att föra ett lugnt samtal. Intervjun med chefen från kundföretaget genomfördes i hans arbetsrum. Chefen från bemanningsföretaget intervjuades i ett kontorsrum som låg i anslutning till fabrikslokalen.

Innan intervjuerna påbörjades, presenterade jag mig och vad intervjuerna skulle handla om. Jag berättade att samtliga uppgifter om informanterna skulle anonymiseras samt frågade om medgivande att spela in intervjuerna på band. Dessutom lämnade jag ut ett informationsblad med uppgifter om mig själv, kontaktuppgifter och information om forskningsprojektet. Intervjuerna var semistrukturerade. Som underlag för intervjuerna användes en intervjuguide med tematiserade frågor som stöd. Intervjuerna hade formen av ett samtal, där informanterna kunde svara med egna ord och beskrivningar samt att jag som intervjuare kunde ställa följdfrågor (Fielding & Thomas, 2001; Simmons, 2001). Det inspelade intervjumaterialet transkriberades ord för ord.

Vid kvalitativ analys är det viktigt att forskaren blir väl bekant med datamaterialet. Analys av kvalitativa data handlar om att systematiskt behandla insamlade data för att identifiera teman och begrepp samt söka efter mönster som kan bidra till en förståelse av det studerade fenomenet (Fielding m.fl., 2001:137). Mot denna bakgrund kodades och kategoriserades datamaterialet med utgångspunkt i de tematiska frågorna. Därpå sorterades och infördes det kodade materialet i matriser som hade de tematiska frågorna som grund (Johannessen & Tufte, 2002; Miles & Huberman, 1994). Mina val av citatutdrag har vuxit fram

utifrån de mönster av synpunkter som utkristalliserats i matrisen. Samtliga företag och intervjupersoner har anonymiserats och har därför fingerade namn.

De mest uppenbara resultaten från studie 1 var att både den inhyrda och den ordinarie personalen vid kundföretaget ville se sig som en arbetsgrupp, men med olika arbetsgivare. Men denna gemenskap var villkorad – vid sämre tider för kundföretaget blev den formella organisatoriska tillhörigheten tydligare, och en rädsla infann sig bland den ordinarie personalen för att förlora sin anställning och sedan bli tvungen att arbeta som inhyrd. Studie 1 visade alltså på en uppdelning i två olika grupper, inhyrd och ordinarie personal. Detta resultat fick mig alltmer intresserad av den inhyrda personalens upplevelse av gemenskap och tillhörighet till bemanningsföretag, kundföretag och personalgrupper: funderingar som fanns med vid planeringen av studie 2.

Studie 2 – Fallstudie inom ett internationellt bemanningsföretag

Den andra studien var en fallstudie vid ett internationellt bemanningsföretag med verksamhet inom stora delar av Sverige. Företaget var indelat i fyra olika verksamhetsområden: uthyrning, rekrytering, outsourcing och stöd till kundföretag vid omorganisationer, nedläggningar osv. I sin uthyrningsverksamhet hyrde företaget ut personal till kundföretag som för kortare eller längre perioder behövde förstärka sin personalstyrka. Det är denna uthyrningsverksamhet som studeras i föreliggande avhandling.

Bemanningsföretaget var uppdelat i olika regioner, som i sin tur var indelade i olika kontor. Kontoren hade i huvudsak en geografisk indelning, medan vissa kontor var branschmässigt anknutna, till exempel till industrisektorn eller vårdsektorn. För att få en övergripande bild av bemanningsföretagets personalmässiga sammansättning utfördes en analys av det totala antalet anställda. Till grund för denna analys låg personalstatistik som var giltig i februari 2004. Mot bakgrund av dessa resultat söktes de kontor som hade den högsta andelen personal av utländskt ursprung. Ur detta urval söktes därefter kontor med en så jämn könsfördelning som möjligt. Orsaken till detta urvalsförvarande var att försöka finna kontor med en så heterogen personalsammansättning som möjligt för att minimera riskerna med att enbart en kategori kom till tals i intervjuerna.

Efter den inledande analysen valdes fyra kontor med olika könsmässig sammansättning. Ett av kontoren hade en manlig dominans, två av kontoren dominerades av kvinnor och det fjärde hade en relativt jämn könsfördelning. De variabler som låg till grund för det fortsatta urvalet av tänkbara avdelningar var främst kön och svenskt eller utländskt ursprung. Jag jämförde även kontorens personalmässiga sammansättning avseende ålder, anställningsform, löneform och anställningstid. Till den fortsatta empiriska studien av anställningsförhållanden

och arbetsvillkor inom bemanningsföretaget valdes sedan två kontor, Industri och Administration².

Tabell 2. Deskriptiv statistik för anställda inom Administration och Industri vid Alert AB. Uppgifterna är angivna i procent och var aktuella i februari 2004.

	Administration N=178			Industri N=216		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Svenskt ursprung	76	13	89	11	43	54
Utländskt ursprung*	9	2	11	6	40	46
Totalt	85	15	100	17	83	100
Tillsvidareanställning	62	9	71	3	14	17
Tidsbegr. anställning	23	6	29	13	70	83
Medelålder			39			33
Anställningstid/år			3,8			1,6

* Kategorisering av personer med utländskt ursprung är utförd genom namnanalys.

Industrikontoret var ett starkt mansdominerat kontor där nästan hälften av personalen hade utländskt ursprung. Personalen hade den lägsta medelåldern av alla kontor och i bemanningsföretaget som helhet. De anställda vid kontoret hade till övervägande del tillfälliga anställningar och timlön. Medelvärde för anställningstiden inom kontoret var låg.

Administrationskontoret hade en stark överrepresentation av kvinnor och en relativt hög andel personal med utländskt ursprung. En stor andel av personalen hade tillsvidareanställningar och månadslön, och kontoret hade en högre medelålder. Anställningstiderna var längre än på de övriga kontoren och bemanningsföretaget som helhet.

Det studerade bemanningsföretaget och bemanningsbranschen är i likhet med den svenska arbetsmarknaden starkt könssegregerad. Kvinnor arbetar inom traditionellt kvinnodominerade branscher och män inom traditionellt manligt dominerade branscher (SOU, 2004). De utvalda kontoren, Industri och Administration, var inga undantag från en sådan könsmissig segregering. Industrikontoret var starkt mansdominerat och Administrationskontoret starkt kvinnodominerat. Syftet med studien var inte att göra en jämförelse mellan ett kvinno- respektive mansdominerat kontor/bransch. Men jag menar att det ändå var intressant att välja ut kontor med olika könsmissig dominans, just för att se om

² Benämningen "Industri" och "Administration" är fingerade namn på de avdelningskontor som ingår i undersökningen.

två så olika branscher särskilde sig på ett tydligt sätt avseende informanternas upplevelser av sin arbetssituation.

Under planering och genomförande av studie 2 kom fokus att förflyttas från det ursprungliga syftet att studera kvinnors möjligheter och hinder på arbetsmarknaden i samband med personaluthyrning. Istället intresserade jag mig för konsekvenserna av att arbeta i bemanningsföretag i termer av tillhörighet och utanförskap. Trots denna förändring menar jag att studiens intresse för anställningsförhållanden, arbetsvillkor och upplevelsen av tillhörighet eller utanförskap kan visa på vissa möjligheter och hinder på arbetsmarknaden för anställda i bemanningsföretag, om än inte med ett tydligt könsperspektiv. Frågor om för vem flexibilitet är bra eller dåligt kan belysa hinder och möjligheter för utsatta grupper inom ramen för personaluthyrning. Detta utgör exempel på frågor som bör lyftas fram ytterligare i fortsatta undersökningar.

Fältanteckningar

Vid planering och genomförande av intervjuundersökningen fördes en fältdagbok där jag kontinuerligt beskrev och reflekterade över uppkomna situationer, problem och tankar kring intervjuerna. Under de veckor som den empiriska undersökningen genomfördes, vistades jag inom flera av bemanningsföretagets kontor i Stockholm. Jag kunde röra mig relativt fritt i lokalerna, och jag hade därmed tillfälle till ett antal informella samtal med personal och chefer inom kontoren. Jag kunde observera och registrera miljöer, stämningar och effektivitetsnormer som de bemanningsansvariga cheferna och den utlyrda personalen dagligen verkade under. De informella samtalen, bland annat med en regionchef, gav fingervisningar om de grundantaganden som bemanningsföretaget arbetade efter. De anteckningar som fördes i fältdagboken över dessa möten och observationer inom företaget blev en viktig källa vid analysarbetet för att minnas sammanhang, situationer och intryck (Dahlgren m.fl., 2004; Fielding m.fl., 2001). I den fortsatta redovisningen av undersökningens genomförande varvas metodmässiga beskrivningar med reflektioner från fältdagboken.

Urval av informanter

Vid planeringen av studie 2 kontaktades bemanningsföretagets personalchef, som i sin tur hänvisade mig till de båda kontorschefer som är ansvariga för respektive avdelningskontor. Dessa chefer kontaktades via telefon. Urvalet kan närmast beskrivas som ett snöbollsurval, där kontorscheferna i rollen som "gatekeepers" hänvisade mig vidare till de bemanningsansvariga cheferna, som både själva intervjuades och i sin tur kunde förmedla andra personer till intervjuer (Arber, 2001:63; Lindlof, 1995:127). Jag hade vissa önskemål på urvalet av informanter, främst då krav på spridning i termer av kön, ursprung och ålder för att säkerställa

en heterogenitet i urvalet. Dessa krav försökte cheferna att tillgodose, men med vissa restriktioner. De kunde inte, eller ville inte, boka upp konsulter flera veckor i förväg eftersom de inte visste vilka konsulter som skulle vara uthyrda eller sakna uppdrag vid den planerade tidpunkten för intervjuerna. Detta innebar att jag inte i god tid i förväg visste vem jag skulle intervjua vid en bestämd tidpunkt. Dessutom ställdes intervjuer in vid ett flertal tillfällen på grund av sjukdom eller att en konsult fått ett nytt uppdrag. Ansvariga chefer försökte då snabbt att tillhandahålla en ersättare. Sådana problem försvårade planeringen av datainsamlingen.

I fältdagboken framkommer tydligt problemen att i förväg planera intervjutillfällen. Nedanstående utdrag ur fältdagboken visar på den osäkerhet detta medförde:

Jag ska alltså till Stockholm i morgon och det är fortfarande oklart med planeringen! Båda två säger hela tiden att det inte går att planera in intervjuer mer än någon dag i förväg, beroende på vem som är ute på uppdrag. Strulet tar aldrig slut, med det visar ju samtidigt på flexibiliteten i branschen (Fältdagbok).

Detta innebar att jag hade små möjligheter att påverka det slutgiltiga urvalet av konsulter. Istället tvingades jag att förlita mig på chefernas goda vilja att tillhandahålla representativa informanter för de olika kategorierna. Risken var att informanterna skulle handplockas bland mindre kritiska medarbetare. Jag hade dock inget annat val än att acceptera de villkor som ställdes. I fältdagboken skrev jag följande:

Torsdag morgon. Jag har ingen intervju inplanerad förrän kl 13.00. Sitter vid datorn och kollar mail. Mobilen ringer, det är kontorschefen. Hon har planerat in tre intervjuer under fredagen med konsulter. Toppen.

Torsdag kl.15.00. Öppnar mobilen efter intervjun, har fått ett meddelande från kontorschefen. Intervjun kl 10.30 i morgon är avbokad. Kvinnan har fått ett uppdrag!!!! Förvånad – Nej. Hon försöker boka in någon annan istället. Undrar vem det blir?

Fredag kl.10.20. Dagens första intervju är klar, två intervjuer kvar i dag. Jag pratar med kontorschefen. Hon har bokningar klar för tisdagen med två bemanningsansvariga. Jag säger att jag gärna vill ha ytterligare en intervju med en bemanningsansvarig på måndag eller tisdag.

Det ordnade sig alltså med tre intervjuer med konsulter under fredagen, men problemen tog inte slut där:

Tisdag kl. 10.10. Åter till Administrationskontoret. Är känd här nu. Alla hejar när jag kommer, dvs. de som tittar upp från dataskärmarna. Det råder en hektisk verksamhet. Headseten är på, man pratar i telefon och knappar på

datorer. Jag möter kontorschefen utanför ett av konferensrummen. Jag frågar om den 3:e intervjun. Hon blir ställd, och ber tusen ggr om ursäkt. Hon lovar att fixa det till onsdag morgon.

Det handlade alltså inte enbart om problem att boka intervjuer med konsulter, utan även planeringen av intervjuer med de bemanningsansvariga cheferna medförde vissa problem. Nu löste sig allt till sist, och jag kunde genomföra de intervjuer jag önskade, om än med lösningar i sista minuten. Vid Industrikontoret arbetade vid tillfället fyra bemanningsansvariga chefer, samtliga kunde intervjuas. Inom Administrationskontoret var sju personer anställda som bemanningsansvariga chefer, varav fem intervjuades, övriga två chefer var frånvarande vid tidpunkten för intervjuerna.

De konsulter som jag till sist kunde intervjuade hade stor spridning åldersmässigt, erfarenhetsmässigt och i fråga om kön och svenskt eller utländskt ursprung. Farhågan om mindre kritiska medarbetare visade sig vara överdriven. Informanterna hade olika och mer eller mindre kritiska inställningar till bemanningsbranschen som sådan och bemanningsföretaget i synnerhet.

Ett ytterligare problem med att i förväg planera tidpunkterna för varje intervju var att vid vissa tillfällen var tiden mycket knapp mellan intervjuerna. Det innebar att jag vid dessa tillfällen inte hade möjlighet att reflektera över den genomförda intervjun innan nästa skulle starta. Men eftersom datainsamlingen var indelad i två olika perioder med två månaders mellanrum kunde jag under denna period påbörja analysarbetet. Detta gjorde att jag vid det andra datainsamlingstillfället hade en ökad förförståelse som var till stöd för att ställa följdfrågor.

Intervjuer, samtal och observationer

Under hösten 2004 intervjuades sammanlagt 23 personer som arbetade som uthyrda konsulter, bemanningsansvariga chefer och kontorschefer inom de båda kontoren. Deltagarna hade stor åldersspridning, varierande etnisk bakgrund, civilstånd och erfarenheter av bemanningsbranschen. Konsulternas ålder skiftade från 23 till 58 år. Några var gifta eller sammanboende med eller utan barn, andra var fränskilda eller ensamstående och vissa var ensamstående föräldrar. Konsulternas erfarenheter av bemanningsbranschen växlade från att ha arbetat i mellan 1 och 5 år. Deras utbildningsnivå varierade från gymnasienivå till akademiska utbildningar. Kontorscheferna och de bemanningsansvariga ledarna var mellan 24 och 49 år. Deras utbildningsbakgrund skiftade från gymnasiekompetens till akademiska utbildningar inom personalvetenskap eller ekonomi. Förutom de formella intervjuerna träffade och samtalade jag med ett antal övriga personer anställda av bemanningsföretaget under mina besök vid kontoren.

Samtliga intervjuer, förutom tre, genomfördes inom Industri- respektive Administrationskontorets lokaler. Kontorens miljö och inredning förtjänar en kort beskrivning. De hade en likartad design, ett kontorslandskap med 10–15 arbetsplatser där borden ofta stod vända mot varandra i formen av en fyrklöver. I direkt anslutning till kontorslandskapet fanns fikarum och konferensrum med stora glasrutor som vette direkt mot kontorslandskapet. Man hade därför god uppsikt över verksamheten inom kontoren. På fönster och väggar fanns stripes med foton av leende unga människor och företagets namn. Dessutom fanns bilder med vad som närmast kan beskrivas som företagets "slagord". Ett slående inslag var den effektivitet som genomsyrade arbetsplatsen. Telefoner som ringde oavbrutet, intervjuer med arbetssökande som ägde rum på löpande band och bemanningsansvariga som åt mikrad lunch samtidigt som de pratade i telefon.

Jag hade också möjlighet att besöka ett tredje kontor, för att på plats intervju en konsult som arbetade i närheten av detta kontor. I samband med besöket samtalande jag bland annat med kontorschefen som berättade om sina erfarenheter av personaluthyrning.

Kontorschefen är en trevlig man i 40-års åldern. Han berättar direkt [självmant] att arbetsförhållanden och tillhörighetskänslan kan vara väldigt olika mellan småstads- och storstadsregioner. Han berättar att de tjänstemän som hyrs ut i Kista mestadels är kvinnor. Han berättar att det också finns ett samband mellan kvalificerade jobb och längd på uppdrag. Ju mer kvalificerade jobb- ju kortare uppdrag. De administrativa jobben utförs mestadels av kvinnor (Fältdagbok).

Han berättade även om hur bemanningsföretag bör sprida riskerna. Det medför större ekonomiska risker för bemanningsföretaget att ha många konsulter placerade inom några få uppdrag än att ha få konsulter inom många uppdrag. Däremot är det mer lättarbetat för bemanningsansvariga att ha många konsulter inom stora uppdrag.

Samtliga intervjuer som ägde rum inom de tre kontoren genomfördes i respektive kontors konferensrum. Vi kunde därför samtala ostört, men genom glasrutorna kunde man se den verksamhet som pågick inom kontoret. Trots den insyn som glasrutorna innebar kunde en lugn och avslappnad stämning skapas, där intervjuerna fick ta den tid i anspråk som krävdes. Inför intervjuerna informerade jag om mig själv och syftet med min undersökning. Jag bad om samtycke att delta och om bandinspelning, och berättade att samtliga uppgifter skulle anonymiseras. Dessutom delade jag ut ett informationsblad med kontaktuppgifter och undersökningens syfte.

I fältanteckningarna har jag noterat vissa reflektioner över några av informanternas tveksamheter, dels över att ställa upp för intervju och spelas in på band, dels en oro för att deras svar inte skulle vara anonyma. Tveksamheterna för

att delta och dessutom spelas in på band rörde i huvudsak funderingar om till vad jag skulle använda materialet och vem som skulle få möjlighet att lyssna till banden. Två personer var tveksamma till bandinspelning, varav den ena avböjde. Därför fördes enbart anteckningar vid intervjun. Oron för anonymiteten gällde en rädsla för att arbetsgivaren skulle kunna identifiera dem som personer i framtida rapporter. Denna oro fanns både bland konsulter och bemanningsansvariga chefer. För att säkerställa anonymiteten har pseudonymer för samtliga informanter används under analysarbetet och under skrivprocessen.

En ytterligare försvårande omständighet var några av informanternas svårigheter med det svenska språket. Detta gjorde att jag vid dessa intervjutillfällen måste omformulera mina frågor på ett väldigt tydligt sätt för att försäkra mig om att informanterna kunde förstå frågan.

Intervjuerna var semistrukturerade och utgick från en intervjuguide med tematiserade frågor som stöd. Intervjuerna spelades in på band och jag förde dessutom anteckningar under intervjuerna. Samtliga intervjuer varade tidsmässigt mellan en och två timmar. De tematiska frågor som togs upp berörde konsulternas och chefernas syn på arbetsförhållanden, arbetsbelastning, jämställdhets- och mångfaldspolicy, ledarskapet, samarbete och konflikter, tillhörighet och lojalitet samt relationen mellan arbete och övrigt liv.

Grundupplägget för varje intervju var att jag började med bakgrundsfrågor om utbildning och arbetslivserfarenhet. Därefter följde frågor av mer allmän och beskrivande natur om arbetsuppgifter och arbetsförhållanden. Först senare under intervjun, när en mer avslappnad stämning skapats, ställdes frågor om upplevelser och känslor i relation till deras arbetssituation. Dahlgren m.fl. (2004) påpekar just vikten av tillit mellan intervjuare och informant. De menar att intervjuer bör börja med mindre känsliga frågor för att bygga upp tillit, när sedan en vänlig atmosfär skapats kan mer känsliga frågor ställas.

Samma teman togs upp med samtliga informanter samtidigt som följdfrågor kunde ställas. Informanterna hade möjlighet att komma med egna reflektioner och bidra med information som gick utanför den ursprungliga intervjuguiden (Fielding m.fl., 2001; Simmons, 2001). Detta innebar att jag ställdes inför att välja mellan att låta intervjuerna ta helt skilda vägar eller att styra intervjuerna mer systematiskt i samma riktning. Jag försökte att hitta en medelväg där jag utgick från övergripande tematiska frågor, men följdfrågorna kunde däremot variera. Detta har inneburit att ingen av intervjuerna är den andra lik, även om de naturligtvis påminner om varandra. Erfarenheter och reflektioner från genomförda intervjuer påverkade naturligtvis mig inför kommande intervjuer, bland annat rörande vilka följdfrågor som ställdes. Vissa frågor blev mer aktuella medan andra minskade i betydelse. Detta visar på hur vi tillsammans konstruerar den berättelse om personaluthyrning som avhandlingen handlar om. I exemplet nedan

framträder detta tydligt. Intervjupersonen (IP) har här fått en fråga om konsulter fackliga anslutning:

IP: Akademikerförbundet har en väldigt liten procent anslutna. Det finns kanske några akademiker, men dom är nog inte många. Dom stannar inte, om man hittar nåt så går man.

I: Det kan vara en kort period....

IP: Ja, en mycket kort period. Många av dom jag träffar säger, varför tog jag inte det där erbjudandet. Det finns en grupp i varje fall som är mycket missnöjda. Det handlar inte så mycket om jobbet som sådant, utan det handlar om bemötandet och synen på konsulten från företagets sida. Det är att man inte, man känner aldrig att det är vi som drar in pengarna. Utan vi är en belastning. Och är man då utan uppdrag perioder, då är man ju absolut ingen.

I: Det är bemötandet då ifrån BA [bemanningsansvarig chef] eller....

IP: Ja, ja, ja, Det finns ingen annan att komma i kontakt med. Man kommer aldrig längre, det finns ingen kanal att tala om att jag är missnöjd, eller att jag tycker inte att det här är bra. Man är helt, man är helt hänvisad, det är därför man håller tyst. Och så är vi kvinnor. Man biter ihop och ångrar att man gick in.

I: Man ångrar att man började med det här....

IP: Det ska jag inte säga, för det har funnits tid, det ska jag säga att kundkontakterna är mycket trevliga. Det är dom faktiskt. Och jag har ju haft turen att ha långa uppdrag.

Det blir här tydligt hur en frågeställning snart kommer att handla om något annat. Samtalet förflyttas från facklig anslutning till missnöje med arbetet som konsult och svårigheterna att komma till tals, men samtidigt poängterade intervjupersonen att det finns trevliga uppdrag.

Vid planeringen av studien frågade jag om möjligheterna att träffa och intervju informanterna på plats inom kundföretagen. Detta visade sig vara förenat med vissa svårigheter. Sådana besök krävde medgivande från både bemanningsföretaget och kundföretagen. På grund av konsulternas ständiga växlingar mellan olika uppdrag, visade det sig svårt att på förhand skaffa sådana medgivanden från kundföretagen. Gunnarsson (2003:99) visar på liknande svårigheter med att få möjlighet att följa "nomaderna" i sina vandringar mellan olika kundföretag. Trots vissa svårigheter fick jag dock möjlighet att följa med en bemanningsansvarig chef till ett kundföretag för att genomföra två intervjuer på plats med konsulter. Dessa besök var givande, under bilresan fick jag möjlighet till

ett informellt samtal med den bemanningsansvariga som delade med sig av sina erfarenheter av branschen. Under bilresan samtalade han dessutom i telefon med en av sina kolleger, och jag blev där varse om hur de internt förhandlade om vem av dem som hade "rätt" att placera en omtyckt konsult inom ett av sina egna kunduppdrag. Besöket inom kundföretaget började i receptionen:

Vi fick skriva in oss i en besöksbok och mannen i receptionen ringde efter den person som skulle visa oss in. Jag fick en dataskriven klisterlapp med mitt namn som jag fick klistra fast på bröstet. Vi fick lämna mobiltelefoner, väskor och ytterkläder. Jag frågade om det var OK att behålla min bandspelare, den kontrollerades, och jag fick ett OK. Jag tog med min pärm, ett kollegieblock, bandspelare, band och extra batterier. Detta lades i en låda, och vi fick passera genom en metalldetektor liknande flygplatsernas detektorer. Vi släpptes sedan in i en stor lagerlokal. (Fältdagbok)

Kundföretaget var ett grossistföretag med lång erfarenhet av personalinhyrning. Vid tiden för intervjuerna var 14 heltidsanställda inhyrda från bemanningsföretaget samt cirka 20 studenter. Det arbetade fler inhyrda än ordinarie vid lagret.

De båda intervjuer som jag gjorde inom detta kundföretag genomfördes i ett litet samtalsrum i direkt anslutning till lagret. Rummet hade fönster som vette mot lagret, men saknade innertak vilket innebar att ljudnivån från lagret var relativt hög.

Jag ska alltså försöka att genomföra två intervjuer i denna bullriga och stressiga miljö! Absolut inte idealiska förhållanden, men samtidigt får jag en verklig bild av hur det är att arbeta i kundföretagets lager! (Fältdagbok)

Intervjuerna förflöt bra, förutom en tidsmässig press. De båda konsulterna hade tillstånd att samtala med mig under en timma var. Att intervjua konsulter inom uppdrag innebar förlorad arbetstid. Det var därmed svårt att skapa en lugn stämning. Men trots dessa svårigheter var besöket givande och fördjupade min förståelse av den uthyrda personalens arbetssituation.

Så förflöt de veckor som ägnades åt intervjuer med chefer och konsulter. Veckor som blev fyllda med intryck och inspelat material. Jag pendlade mellan de olika kontoren och blev efterhand ett välbekant ansikte. I fältdagboken har jag fortlöpande antecknat situationer, händelser och samtal och reflekterat över dessa intryck. Efter hemkomsten från den andra och avslutande intervjuomgången har jag antecknat några av de mest framträdande intrycken från intervjuerna. Jag skrev bland annat:

Kundens önskemål styr arbetstiden

Konflikt för BA mellan att vara säljare och personalledare

Kontorschef och BA gör inte "något speciellt" för att skapa tillhörighet

Längre uppdrag – mer tillhörighet till kundföretaget

Konsultens egenskaper – flexibel, ödmjuk, kreativ, socialt kompetent, självgående, anpassa sig, lyhörd, levande, smälta in tyst

Analys och skrivande

Samtliga intervjuer transkriberades ord för ord. Att transkribera bandade intervjuer är tidskrävande, men en viktig del av analysarbetet. Under utskriftsarbetet kan man samtidigt reflektera över informanternas svar, själva samtalet och de egna frågornas betydelse i intervjun. Det är därför en fördel att själv som forskare skriva ut materialet. Möjligheten att lyssna till det inspelade intervjuerna under utskriftsarbetet innebär en första analytisk process som ger en god överblick över materialet. Lyssnande innebär att jag som forskare kan återuppleva de situationer och sammanhang som omgärdat intervjuerna. Vid utskriftsarbetet hade jag dock hjälp med utskriften av några av de inspelade intervjuerna. Dessa intervjuer lyssnade jag senare igenom med den färdiga utskriften till hands, och jag kunde även då gå tillbaka i minnet till intervjusituationerna. Det sammanlagda utskriftsarbetet resulterade i ett intervjumaterial som omfattar cirka 550 sidor. Jag lyssnade även igenom allt material ytterligare för att både rekapitulera situationer och mina egna reflektioner av dessa. Redovisningen av det empiriska intervjumaterialet är direkta citat från dessa utskrifter. En viss språklig justering har gjorts för att göra citaten mer läsvänliga.

Intervjuerna har bearbetats i olika steg. Miles & Huberman (1994) visar på användbara tekniker för att analysera kvalitativ data. Efter utskrift och den första genomläsningen av utskrifterna följde en mer noggrann genomgång av varje intervju. Det första steget var att koda intervjuerna. I samband med en noggrann genomläsning av utskrifterna skrevs begrepp eller uttryck i marginalen för att beskriva textens innehåll. Samtliga utskrifter kodades stycke för stycke, och ibland för varje mening. Detta förfarande kan liknas vid vad Miles & Huberman (1994:69) kallar "first-level coding", eller "open coding" med Strauss & Corbins (1998:143) ord. Det handlar helt enkelt om att reducera det insamlade datamaterialet till analytiska kategorier (Fielding, 2001). Koderna kunde vara både analytiska som exempelvis tillhörighet och identitet, eller beskrivande som yrke, ålder eller utbildning. De analytiska koderna gav upphov till frågor och teoretiska kopplingar, medan de beskrivande koderna gav bakgrundsinformation.

Nästa steg i analysarbetet var att inordna materialet i kategorier. Det innebar att koder som verkar handla om samma fenomen läggs samman under visst tema. Att gruppera materialet i mindre teman eller kategorier, och därigenom reducera data till mindre enheter, beskrivs som "pattern coding" av Miles & Huberman

(1994:69). Till stöd för detta arbete har jag använt det kvalitativa dataanalysprogrammet NUDIST. Denna kategorisering resulterade sedan i ett material där jag kunde söka utskrifter som behandlade ett visst tema.

I den fortsatta bearbetningen av intervjumaterialet har ytterligare genomläsningar av de tematiserade utskrifterna gjorts, samt i vissa fall en påföljande kodning i underkategorier, så kallad "axial coding" (Strauss m.fl., 1998:123). Det innebär att med så kallad öppen kodning fragmenteras datamaterialet, medan man genom "axial coding" för samman materialet i nya kombinationer (Fielding, 2001:247).

Nedanstående utskrift från Nudist visar ett citat från en bemanningsansvarig chef som kodats som "konflikter och problem". Ord i fet stil visar hur jag gått vidare med att koda materialet, som sedan sammanförts i nya utskrifter.

Ibland så gör dom rena fel och betar sig illa och sviker det förtroende som jag har (**VAD**). Då måste man ju kunna vara rak och säga till (**HUR**), sen är det också väldigt svårt att direkt gå på dom för dom har ju en version och kunden har en version (**VARFÖR**). Så mycket har jag lärt mig att det finns konstiga kunder också. Så det är väldigt svårt, tänk om man satsar på fel häst och går på vår egen konsult och sen så märker man att det kanske är något annat som var gålet här (**VEM**). Det är svårt och väldigt jobbigt att man hamnar, är lite på andra hand hela tiden (**UPPLEVELSE - OSÄKERHET**).

Under begreppet "VAD" kodus helt enkelt vad olika konflikter och problem kan handla om. "HUR" handlar om vad en bemanningsansvarig chef bör göra för att hantera en konfliktfylld situation. "VARFÖR" visar på varför det kan vara svårt att hantera en konflikt. "VEM" beskriver vem som konflikten eller problemet kan handla om. "UPPLEVELSE – OSÄKERHET" syftar till chefernas upplevelse av situationen som osäker och fylld med ambivalens.

Till stöd för bearbetningen och det fortsatta analysarbetet har sammanfattande matriser och tabeller använts. Dessa matriser och tabeller har innehållit olika teoretiska begrepp, företeelser och situationer inspirerade av Miles & Huberman (1994). Sedan har förklarande ramverk konstruerats med utgångspunkt i de teoretiska perspektiven.

Jag vill dock påpeka att steget från utskrift och analys över till färdiga artiklar inte har varit en rätlinjig väg från analys till färdig text. Det analytiska tänkandet och resonemanget har istället växt fram och utvecklats under avhandlingens och texternas tillkomst. När man tvingas att beskriva och illustrera intervjuinnehållet växer nya frågor och tankebanor fram som fördjupar tidigare analytiska resonemang. Som Ehn & Klein skriver "Skrivandet är inte bara resultatet av analysen, utan snarare analysen i sig. Tankandet sker samtidigt med att tanken får sitt skriftliga uttryck" (Ehn, & Klein, 1994:40). Analysprocessen är därmed ständigt närvarande igenom hela skrivprocessen, från första utkast till färdig artikel. Intervjumaterialet och fältanteckningarna har funnits med mig genom hela

forskningsprocessen. Det kan beskrivas som att situationen vid intervjutillfällen och besöken vid de olika kontoren, informanternas röster, uttryck och känslolägen spelas upp som en film när jag arbetar med den samlade datamaterialet.

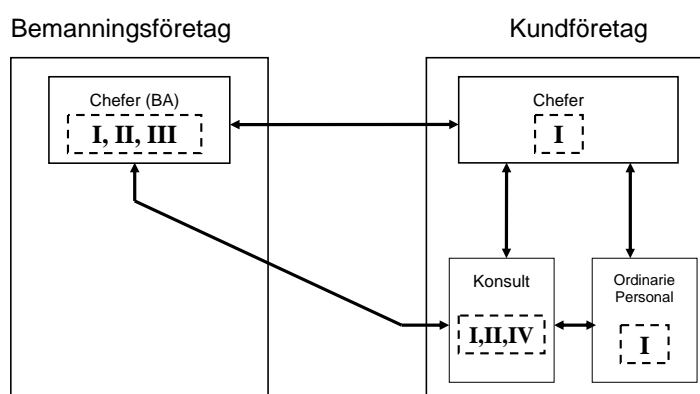
Artikel IV är skriven i samarbete med en kollega. Datainsamlingen genomfördes av mig utifrån ovanstående redovisning. Vid dataanalys och skrivande har vi samarbetat. Det transkriberade materialet kodades och kategoriserades parallellt av oss båda, därefter jämfördes resultaten. Materialet kategoriserades sedan i underkategorier. Urval av citat har gjorts gemensamt. Den slutgiltiga texten har successivt växt fram i takt med fortlöpande genomläsningar och diskussioner.

EMPIRISKA RESULTAT

Flexibilitet och personaluthyrning på arbetsmarknaden är begrepp som förekommer flitigt i diskussioner om arbetsmarknaden. I denna avhandling har jag med stöd av intervjuer med anställda inom bemanningsföretag och ett kundföretag undersökt hur flexibiliteten tar sig i uttryck inom ramen för personaluthyrning. Syftet har varit att studera innebörden av organisering av personaluthyrning för arbetsförhållanden, arbetsvillkor och sammanhållning. Jag har studerat hur kontorschefer, bemanningsansvariga chefer, konsulter och även anställda inom kundföretag upplever sin arbetssituation. Jag har också intresserat mig för konsekvenserna för konsulter i termer av tillhörighet och utanförskap och för bemanningsansvariga chefers prioritering mellan ansvarsområden.

I detta kapitel presenteras avhandlingens resultat. Kapitlet är indelat i tre delar och tematiserat i relation till resultaten från de separata artiklarna (se figur 2).

Figur 2: Figuren visar avhandlingens aktörer och de artiklar som ingår i avhandlingen (I, II, III och IV) samt hur artiklarna är relaterade till varandra.



Figur 2 visar att den första artikeln (I) empiriskt utgår från intervjuer med chefer i bemanningsföretaget, konsulter, chefer i kundföretaget och ordinarie personal. Artikel två (II) har hämtat sin empiri från intervjuer genomförda med chefer i bemanningsföretaget och konsulter. Den tredje artikeln (III) beskriver bemanningsföretagets chefers arbetssituation, medan den fjärde (IV) artikeln enbart berör konsulternas erfarenheter.

Den första av de tre följande tematiska delarna utgår i huvudsak från resultaten i artikel II och behandlar frågan för vem, chefer eller konsulter, som flexibiliteten har positiva eller negativa konsekvenser. Den andra delen handlar om de bemanningsansvariga chefernas situation med huvudsaklig utgångspunkt i artikel III. I den tredje och sista delen framträder konsulternas situation utifrån resultaten

i framförallt artikel IV. Resultaten från artikel I återges inom ramen för samtliga teman.

Flexibilitet – för vem? (artikel I, II, III och IV)

Finns det inte uppdrag som matchar ens kompetens precis så måste man vara beredd att egentligen göra vad som helst annat som man klarar av. Så flexibilitet och prestigelöshet är viktigt (Kontorschef, Administration).

Flexibilitet kan ha olika betydelse för parterna i en anställningsrelation. Resultaten från studien påvisar grundläggande motstridiga uppfattningar om de villkor och konsekvenser som bemanningsföretagets och kundföretagets flexibilitetssträvanden innebär för chefer respektive konsulter. Både chefer och konsulter möts inom ramen för dessa krav på flexibilitet, men för att möta dessa krav har de olika förutsättningar, önskemål och använder skilda strategier. Dessa motstridiga uppfattningar tyder på en polarisering mellan chefernas position som arbetsgivarens representant och konsulterna som arbetstagare. En polarisering där en latent konflikt gror under ytan (artikel II).

En anställningsrelation kan betraktas som en utbytesrelation där varje aktör bidrar med något till den andra parten. Jonsson (2007) menar att både arbetsgivare och anställda är i behov av såväl flexibilitet som stabilitet i sin verksamhet, men betydelsen och konsekvenserna kan ha olika innebörd för parterna. Han kopplar samman flexibilitet och stabilitet med det övergripande begreppet variabilitet. Förenklat kan variabilitet beskrivas som parternas möjligheter att förändra arbetsvillkoren. Detta innebär att flexibilitet och stabilitet kan ha olika innebörd för chefer och konsulter (artikel II).

För att tillgodose kundföretagets behov av numerisk flexibilitet (Atkinson, 1984) måste bemanningsföretaget organisera verksamheten på ett sådant sätt att de snabbt kan matcha konsulter med den rätta kompetensen till inkommande uppdrag. Dessutom måste bemanningsföretaget snabbt och utan komplikationer för kundföretaget kunna ersätta frånvarande konsulter. De bemanningsansvariga ledarna förkroppsligar den förmedlande roll som bemanningsföretaget har i den så kallade tredelade anställningsrelationen. De är de uthyrda konsulternas närmaste chef, ansvarar för matchning av konsulter till uppdrag samtidigt som de arbetar försäljning av uppdrag till nya och tidigare kundföretag (artikel III). Konsulterna i sin tur har en arbetssituation där de ständigt måste vara beredda att anpassa sig till nya kundföretag, arbetsuppgifter och arbetskamrater. Det innebär att konsulterna måste vara utbytbara med varandra och funktionellt flexibla (Atkinson, 1984) för att klara varierande arbetsuppgifter. De befinner sig på vad som kan beskrivas som på tröskeln mellan olika företag (Garsten, 2003b) och som en outsider (Elias, 1994) i förhållande till den ordinarie personalen (artikel IV).

Resultaten visar på motstridiga uppfattningar mellan cheferna och konsulterna om flexibilitetens positiva och negativa sidor. Chefernas syn på en önskvärd flexibilitet visar på en önskan om anpassningsbara, lojala och icke ifrågasättande konsulter. För konsulterna innebär detta snarare en upplevelse av maktlöshet och svårigheter att påverka sin arbetssituation. En sådan maktlöshet grundas i de negativa konsekvenserna av den numeriska, funktionella och arbetstidsmässiga flexibiliteten (Reilly, 1998). Det betyder att chefernas strävan efter flexibla konsulter står i motsatsställning till konsulternas önskan om självbestämmande (artikel I och II).

Cheferna måste förhålla sig till konsulternas ständigt växlande arbetsliv. De försöker att skapa stabilitet och motverka de negativa konsekvenserna av konsulternas utbytbarhet genom lojalitets- och tillhörighetsskapande insatser. Men denna strävan är inte helt framgångsrik eftersom konsulterna knappast känner lojalitet och tillhörighet till en organisation där de upplever otrygghet och osäkerhet om konsekvenserna av uteblivna uppdrag, frånvaro, av att ständigt vara granskad och att öppet uttrycka sina åsikter. En sådan oro och otrygghet lyfts även fram av konsulterna (artikel I och IV). Det betyder att utbytbarheten åtföljs bland konsulterna av en oro och rädsla för den egna anställningens varaktighet.

Cheferna beskriver svårigheter att bemanna uppdrag på grund av frånvarande konsulter eller konsulter som inte sköter sina uppdrag. Detta tillsammans med en osäkerhet om konsulternas lojalitet, det rumsliga avståndet och konflikter inom uppdragen, är en ständig källa till osäkerhet och instabilitet bland ledarna (artikel III). Konsulterna i sin tur uttrycker en önskan om stabilitet och kontinuitet i termer av den ekonomiska trygghet som garantilön vid uteblivna uppdrag och långa uppdrag som ger förutsättningar för goda kontakter med arbetskamrater. Sådana önskemål om kontinuitet och stabilitet står i direkt motsättning till den utbytbarhet som är grundidé för personaluthyrning (artikel II).

En bristande matchning mellan konsulternas faktiska kompetens och den efterfrågade kompetensen innebär enligt cheferna en risk för övertalighet i personalstyrkan. En sådan bristfällig funktionell flexibilitet bland konsulterna minskar deras uthyrningsbarhet och kan få negativa konsekvenser för lönsamheten. Det betyder att en bristfällig funktionell flexibilitet knappast överensstämmer med konsulternas önskan om ökad uthyrnings- och anställningsbarhet genom den erfarenhet de får som konsulter (artikel I och II).

Både chefer och konsulter ser det som viktigt att skapa en känsla av organisatorisk tillhörighet bland konsulterna för att motverka de negativa konsekvenserna av konsulternas rörliga arbetssituation. Problemet är att de försöker skapa tillhörighet på olika sätt. Cheferna vill att konsulterna ska känna lojalitet och tillhörighet till bemanningsföretaget medan konsulterna söker gemenskap till personalgruppen inom kundföretagen (artikel IV). Som en

konsekvens blir cheferna osäkra om kvaliteten i konsulternas arbete, medan konsulterna upplever otrygghet i sin arbetssituation.

Både chefer och konsulter ser det som nödvändigt att konsulterna har en bred kompetens. Men orsakerna till detta skiljer sig åt. Ledarna strävar efter utbytbara och funktionellt flexibla konsulter som snabbt ska kunna ta nya uppdrag eller ersätta frånvarande konsulter. Konsulterna däremot ser en bred kompetens som en möjlighet att stärka sina positioner på arbetsmarknaden, dels som uthyrningsbarhet inom bemanningsföretaget och som anställningsbarhet på arbetsmarknaden (artikel II).

Resultatet visar på grundläggande motstridiga intressen som tyder på förekomsten av latent konflikter (Simmel, 1955/64) mellan chefer och konsulter. Konflikter som konsulterna troligtvis döljer under ytan på grund av en rädsla att komma på kant med sin bemanningsansvariga chef. En öppen konflikt eller oenighet med den bemanningsansvariga chefen kan innebära att konsulten blir impopulär och blir den som sist kommer i fråga om att få attraktiva uppdrag, eller överhuvudtaget behålla sin anställning. Men trots att konflikten inte kommer till öppet uttryck, kan parterna göra ett visst motstånd som kan ge individen en känsla av makt och kontroll (op.cit). Konsulterna kan exempelvis använda sig av olika motståndsstrategier som att sjukskriva sig för att slippa undan mindre attraktiva uppdrag. De kan också aktivt använda sin anställning inom bemanningsföretaget som en möjlighet att få kontakt med och söka jobb inom intressanta kundföretag. Cheferna i sin tur kan på ett mer eller mindre aktivt sätt välja vilka konsulter som ska erbjudas de attraktiva uppdragen – de anpassningsbara och icke ifrågasättande konsulterna eller de kritiska konsulterna? Genom att använda sådana motståndsstrategier som säkerhetsventil kan konsulterna och cheferna uppnå en viss kontroll och makt över sin egen arbetssituation. Ett motstånd som innebär att de kan hantera konsekvenserna av kraven på flexibilitet.

Chefernas vardag: Flexibel gränssättning (artikel I, II och III)

Det är ett svårt jobb, det är jättetufft och jobbigt, det är många jobbiga samtal och svåra situationer där det är svårt att veta vad som är rätt och fel, vad jag ska göra här. Det är framförallt så mycket som kan dyka upp och speciella fall som gör att det blir väldigt frustrerade när det bara trattas ner till siffror. Det är människor vi har att göra med så det krävs att man har en förståelse för hur svår vår verksamhet är och det är inte klädnypor vi säljer här utan det är mänskliga tjänster (Bemanningsansvarig chef, Administration).

De bemanningsansvariga cheferna har en arbetssituation som ställer höga krav på deras integritet, lyhördhet, självständighet och organisationsförmåga. Dessa chefer är de uthyrda konsulternas närmaste chef samtidigt som de ansvarar för matchning av konsulter till uppdrag och arbetar med försäljning av uppdrag till

kund. De har personalansvar för en arbetsstyrka som arbetar inom kundföretag, medan det faktiska arbetet leds av anställda chefer i kundföretagen. Konsekvenserna för cheferna blir en ständig balansgång mellan vilka arbetsuppgifter, behov eller krav som ska prioriteras. Deras situation kan liknas vid att de befinner sig i skärningspunkten mellan krav, behov och intressen från bemanningsföretag, kundföretag och enskilda konsulter (artikel III).

Vid matchningsarbetet ska de matcha rätt person till rätt uppdrag. De ska tillgodose kundens krav på konsulter med viss kompetens, samtidigt som de ska ta hänsyn till konsulternas behov av arbete. Ett matchningsarbete som kan stöta på problem om den befintliga personalens kompetensprofil inte stämmer överens med kundföretagens önskemål. I vissa fall har kundföretagen önskemål som går utöver krav på reell kompetens, exempelvis önskemål om visst kön eller etniskt ursprung hos konsulterna. Cheferna strävar i sådana fall efter att vara tydliga inför kunden att det enbart är kompetens som gäller vid matchning. Trots detta är det ofta kundens ord som avgör vem som får ett visst uppdrag (artikel III) .

Cheferna ska även agera som försäljare med stora krav på lönsamhet samtidigt som de är ansvariga för konsulternas välbefinnande. Det blir då fråga om en prioritering, där personalansvaret ofta får ge vika till förmån för försäljningskraven. Detta innebär en pressad arbetssituation som upplevs som frustrerande när tiden inte räcker till för att upprätthålla en god kontakt med konsulterna (artikel II och III).

Cheferna ska även arbeta för att upprätthålla goda relationer med både kundföretag och enskilda konsulter. De ska lösa eventuella konflikter och kriser, men detta utan att ha den direkta insynen eller möjligheten att påverka situationen inom uppdragen. Det kan i sådana fall uppstå intressekonflikter där ord står mot ord. För chefen innebär detta en svår situation där kunden ska hållas skadeslös om orsaken till problemet eller konflikten ligger hos konsulten eller bemanningsföretaget. Det ska vara "besvärsfrihet" för kund (artikel I). Därutöver ska den enskilda konsulten, oavsett orsak till konflikten, bemötas på ett sätt som gör att han eller hon vid kommande uppdrag uppträder representativt för bemanningsföretaget. Detta innebär att cheferna står i en beroendeställning till konsulternas beteende och arbetsinsats inom uppdragen som kan leda till en känsla av osäkerhet, utsatthet och sårbarhet hos cheferna (artikel II och III).

När kraven blir för stora eller motstridiga kan ledarna hamna i rollkonflikter som inte bara handlar om att praktiskt hinna med, utan om mentala konflikter där deras förmåga att vara mentalt engagerade som både försäljare och personalansvarig chef ställs på prov (se Nippert-Eng, 1996). En sådan mental konflikt handlar inte enbart om engagemang, utan om en prioritering som kan medföra en inre konflikt för ledarna. De måste välja mellan att visa sig som dugliga och effektiva försäljare inför den interna ledningen, eller ta sitt ansvar som

tydliga och tillgängliga chefer inför konsulterna. Detta betyder att de kan tvingas till ett ställningstagande som i vissa fall går stick i stäv med hur de i själva verket vill utöva sitt chefskap (artikel III).

För att hantera dessa motstridiga krav och undvika en inre konflikt har ledarna vissa alternativa strategier. Ett alternativ är att vara tydliga inför kunder och konsulter om vilka villkor som gäller och inför bemanningsföretaget tydligt markera när arbetsbelastning och krav blir för höga. Det är ett handlingsalternativ där de mentalt avskärmar sig från de krav som de valt att inte prioritera genom det rigida förhållningssättet. Det andra alternativet är ett mer gränslöst förhållningssätt där ledarna försöker att skapa och upprätthålla goda relationer och ett ömsesidigt förtroende med kundföretag såväl som enskilda konsulter. De försöker att tillmötesgå önskemål och behov från samtliga parter genom att vara mentalt närvarande inom flera ansvarsområden samtidigt (artikel II och III).

Lösningen för ledarna är en kombination av dessa förhållningssätt. De måste kunna kombinera tydlighet och gränslöshet i ett flexibelt förhållningssätt där de anpassar sitt beteende beroende på sammanhang. De ska vara flexibla. I vissa situationer ska de vara rigida och tydligt markera gränser för hur långt de kan sträcka sig för att tillmötesgå parternas skilda fordringar. I andra situationer bör de försöka diskutera sig fram till en lösning genom att anta ett gränsöverskridande förhållningssätt. Men, som en konsekvens av bemanningsföretagets lönsamhetskrav väljer ledarna de handlingsalternativ som medför den lägsta risken för lönsamheten. Det betyder att lönsamhet ställs mot medmänsklighet. Det rör sig då snarast om en flexibel prioritering där den bemanningsansvariga chefen blir den som ytterst ska tillgodose parternas många gånger motstridiga krav och behov, samtidigt som de ska hantera den inre mentala konflikt som vare prioritering medför.

Konsulternas dilemma: Främling och outsider (artikel I, II och IV)

Vi jobbar ju på samma arbetsplats och vi gör likadant arbete och får jobba över lika mycket som en [ordinarie] anställd. Se oss inte som outsiders. Vi gör ändå samma arbete. Var ärlig, schysst, rättvis mot oss (Konsult, Industri).

Konsulter beskrivs ofta som främlingar, som en del i gruppen men ändå inte som en fullvärdig gruppmedlem. Resultaten i artikel IV visar att konsulterna även kan beskrivas i termer av outsiders. Skillnaden mellan att beskriva konsulterna som främlingar eller outsiders har framförallt att göra med de sociala relationerna mellan den individuella konsulten och de personer som han eller hon har kontakt med inom kundföretaget, och inte med konsulternas personliga karaktärsdrag. Fortsättningsvis diskuteras konsulternas erfarenheter av att i vissa fall uppleva sig som främling och i andra fall som outsider i relation till sina

anställningsförhållanden, arbetsvillkor och informella sociala relationer inom kundföretaget.

Konsulternas anställningsförhållanden, dvs. det faktum att de är anställda av ett bemanningsföretag men arbetar inom ett kundföretag, innebär en upplevelse av att vara en främling. Konsulterna kan på liknande sätt som främlingen beskrivas som den potentielle vandraren (Simmel, 1908/1981). Konsulterna har rumsligt tillträde till kundföretaget och de arbetar ofta nära de ordinarie anställda, men den sociala formen främlingen innebär en osäkerhet om vistelsens varaktighet. Under längre uppdrag, särskilt vid sådana som pågår under längre tid än någon månad, kan en känsla av engagemang och samhörighet till kundföretaget uppstå. Men, när konsulterna måste avsluta ett uppdrag är det de sociala relationerna med ordinarie anställda som upplevs som svårast att avsluta, och inte att lämna kundföretaget som organisation (Artikel I, II och IV).

Detta visar på nödvändigheten att ständigt vara beredd att avsluta ett uppdrag med kort varsel, oavsett om konsulten har arbetat inom kundföretaget under en kortare eller längre period och hur väl integrerade de är i de sociala relationerna. Det innebär att konsulten, likt främlingen, inte bör fästa sig vid någon eller något under uppdragen. Men det handlar inte om att konsulten ska ta avstånd från närmare kontakter inom uppdragen, utan om en förmåga att växla mellan avstånd och närhet. Det betyder att en väl fungerande konsult ska snabbt kunna komma över besvikelsen av att lämna de sociala relationerna inom ett uppdrag genom att fokusera på utmaningen med ett nytt uppdrag inom ett annat kundföretag. Det innebär att de ska vara kompetenta i sina arbetsuppgifter utan ett uttryckligt behov av att koppla dem till en långvarig institutionell kontext. Men, detta utesluter inte svåra sociala avsked när ett uppdrag avslutas (Artikel IV).

Konsulterna måste även hantera vissa skillnader och ojämlikheter i arbetsvillkor mellan sig själva och kundföretagets ordinarie personal. En orsak till detta är den ordinarie personalens tolkningsföreträde om hur arbetsuppgifter bör utföras. Det handlar helt enkelt om vad som händer i de sociala interaktionerna mellan konsulter, ordinarie anställda och chefer inom kundföretagen. Det innebär att konsulter ofta särbehandlas under sin tid inom kundföretagen (artikel II och IV). Detta understryker maktskillnaderna mellan konsulter och ordinarie personal, där ordinarie genom stigmatisering av konsulter som mindre kompetenta utesluter dem från att delta i beslut om hur arbetet ska genomföras och utvecklas (se Elias, 1994).

En ytterligare orsak är att konsulter ofta arbetar under otydliga villkor. Denna otydlighet beror på att de, trots att de är behövda och efterfrågade inom kundföretaget, erkänns inget eller ett begränsat förtroende, vilket leder till en känsla av maktlöshet. En ytterligare anledning som understryker skillnaderna i arbetsvillkor är att det ställs högre prestationskrav på konsulterna än på den

ordinarie personalen (artikel I, II och IV). Som en konsekvens av dessa tveksamheter om sin position som konsulter som arbetar inom kundföretag, uppfattar de sig som bärare av en outsidersstatus (artikel IV).

Följaktligen, en konsult bör likt främlingen vara flexibel avseende skillnaderna i arbetsvillkor mellan dem själva och den ordinarie personalen. En sådan flexibilitet inkluderar en förmåga hos konsulterna att kunna växla mellan likgiltighet och engagemang. Detta innebär bland annat att veta vem man ska vända sig till i olika situationer. Dessutom måste konsulterna ha en beredskap för att i vissa situationer bli behandlade som outsiders, dvs. att bli stigmatiserade av kundföretagets personal, uppleva maktlöshet och i vissa fall till och med bli uteslutna från samarbete. Detta innebär ett dilemma för konsulterna där de antas kunna hantera en situation som de inte i förväg kan förutse. Ska de bereda sig på en situation där de involveras i de sociala relationerna och därmed bemöts, och kan agera, som en främling? Eller bör de vara beredda på att bli stigmatiserade som mindre kompetenta och eventuellt uteslutas från de sociala relationerna (artikel IV)?

De sociala relationerna med kundföretagets personal är avgörande för huruvida konsulterna trivs inom uppdragen. I de fall där konsulterna upplever svårigheter med att bli involverade i social interaktion, känner de sig som outsiders (Elias, 1994). I andra fall där kontakten med ordinarie personal upplevs som tillfredsställande, kan konsulten uppleva både närhet och engagemang med kundföretaget och dess personal. När det äger rum, minskar upplevelsen av att vara en outsider i betydelse. Det innebär att konsulter behöver använda sig av "social surfing" i relation till kundföretaget och dess etablerade personalgrupp. Social surfing handlar om en balansering mellan att i vissa fall uppleva sig som en främling och i andra fall som en outsider. Konsulternas behov av social surfing visar på det dilemma som de har att hantera. Ett dilemma som innebär att de måste finna strategier och handlingsätt för att vid varje nytt uppdrag ha en beredskap för att hantera både inkluderande och exkluderande bemötanden från kundföretagets personal.

Resultaten tyder på att konsulterna arbetar under komplexa villkor och därmed har ett konstant behov av en förmåga att växla mellan avstånd och närhet i rummet, och mellan likgiltighet och engagemang i de sociala interaktionerna. Om de lyckas kan de uppleva sig som främlingar, men om de misslyckas handlar det snarast om en upplevelse att vara en outsider. En förklaring till ett sådant misslyckande kan vara att två skilda anställningsförhållanden, den för ordinarie anställda och konsulter, ofta står i motsatsställning till varandra inom ramen för kundföretaget. Detta förhållande konstituerar mer eller mindre tydligt en gammal och en ny grupp. Denna figuration bidrar till utvecklingen av två sociala grupper där den ena, de ordinarie anställda, betraktas som etablerade medan den andra, konsulterna, ses som outsiders.

DISKUSSION – FLEXIBILITETENS FRÄMLINGAR

The temporariness of assignments and relations in the workplace is a powerful individualizing force. It hinders the development of a sense of community, of common interest, and loyalty. It makes the building of strong social ties difficult or uninteresting. It divides rather than unites (Garsten, 2003a:254).

Kraven på flexibilitet och rörlighet i arbetslivet tillsammans med arbetets alltmer tillfälliga karaktär kräver anpassningsbara men samtidigt självständiga individer. Dessa flexibilitetens förtrupper måste utmanas av och trivas med en splittrad och fragmentarisk tillvaro, och verka under arbetsförhållanden med bristande gemenskap och lojalitet. Personaluthyrningsverksamhet är ett exempel på en sådan flexibiliseringstrend där rörlighet och anpassningsbarhet premieras. En anställning som konsult eller bemanningsansvarig chef inom ett bemanningsföretag innebär att arbeta i en interorganisatorisk kontext där ansvarsområden och sociala relationer överskrider organisatoriska gränser. En sådan anställning innebär utmaningar och möjligheter, men också osäkerhet, motstridiga krav och ambivalens.

Följande diskussion är disponerad med utgångspunkt från frågeställningarna i syftet. Först diskuteras den uthyrda personalens och chefernas anställningsförhållanden och arbetsvillkor. Vidare följer en diskussion om chefernas upplevelser av krav och prioritering mellan olika ansvarsområden. Därefter diskuteras den uthyrda personalens upplevelse av tillhörighet och utanförskap. Avsnittet avslutas med en sammanfattande diskussion och förslag på vidare forskning.

När det gäller den första frågeställningen om de bemanningsansvariga chefernas och konsulternas upplevelser av sina anställningsförhållanden och arbetsvillkor visade sig inga större skillnader mellan de båda avdelningarna, Administration och Industri. Cheferna beskrev en arbetssituation där de måste ta hänsyn till och tillgodose krav, behov och intressen från bemanningsföretag, kundföretag och enskilda konsulter. Samtidigt har de vissa begränsningar för sin handlingsfrihet. De måste helt enkelt välja mellan hur arbetet ska utföras och vilket arbete som utförs (Stewart, 1982). Cheferna ansvarar för att matcha rätt person till rätt uppdrag; de ska agera som försäljare med stora krav på lönsamhet, upprätta goda relationer till kunder samtidigt som de är konsulternas närmaste chef och personalansvarig. I sin roll som konsulternas närmaste chef ansvarar de dessutom för olika tillhörighets- och lojalitetshöjande insatser. De upplever sig pressade mellan dessa många gånger motstridiga krav och behov från kundföretag, bemanningsföretag och enskilda konsulter. De tvingas ofta ta ställning mellan dessa skilda krav. Följden blir att de, ofta på grund av tidsbrist, tvingas att

prioritera mellan bemanningsföretagets lönsamhetskrav och den faktiska kontakten med konsulter under och mellan uppdrag.

För att kunna sköta sitt arbete på bästa sätt uttrycker cheferna vissa önskemål. Högst på önskelistan återfinns utbytbara och funktionellt flexibla konsulter (Allvin m.fl., 2006; Atkinson, 1984) som inte ifrågasätter anvisningar. För att ytterligare underlätta chefernas arbete med att sälja in nya uppdrag bör konsulterna vara representativa och ge ett positivt intryck av bemanningsföretaget. De bemanningsansvariga cheferna beskriver vissa orosmoln i sin arbetssituation. Konsulter som uppträder illojalt tillsammans med chefernas avsaknad av insyn i, och möjligheter att påverka, uppdragen försvårar deras arbete. Dessutom kan en bristande överensstämmelse mellan konsulternas kompetensprofil och kundföretagets önskemål närmast beskrivas som ett hot mot lönsamheten.

Konsulterna, i sin tur, har en arbetssituation som kännetecknas av rörlighet mellan olika organisatoriska sfärer. Deras anställningsförhållanden innebär att de är anställda av ett bemanningsföretag men arbetar inom olika kundföretags lokaler. De är rumsligt närvarande inom kundföretaget och arbetar ofta nära den ordinarie personalen, men kan ändå uppleva sig som främlingar, potentiella vandrare (Simmel, 1908/1981), i relation till kundföretaget och dess personal. De måste vara beredda att när som helst avsluta ett uppdrag och vandra vidare till uppdrag inom andra kundföretag. Deras arbetsvillkor innebär dessutom att de i viss mån upplever särbehandling och maktskillnader mellan sig själva och den ordinarie personalen. I sådana situationer handlar det framförallt om den ordinarie personalens tolkningsföreträde för hur arbetet ska utföras, men också om högre prestationskrav och ett begränsat förtroende.

Konsulterna uttrycker en önskan om kontinuerliga sociala relationer med arbetskamrater inom uppdragen. De beskriver också en önskan om ekonomisk trygghet och stabilitet i sitt arbetsliv. Dessa önskemål går stick i stäv med hur de beskriver sina erfarenheter. De upplever osäkerhet och otrygghet i sin arbetssituation, och en rädsla för att öppet uttrycka sina åsikter eller avböja mindre attraktiva uppdrag. De känner maktlöshet inför möjligheterna att påverka sin arbetssituation. Detta grundas i en oro över att bli betraktad som opålitlig, illojal och därmed äventyra sin uthyrningsbarhet och i förlängningen sin anställning.

De bemanningsansvariga chefernas och konsulternas motstridiga uppfattningar tyder på en underliggande konflikt (Simmel, 1955/64). En konflikt som i förlängningen kan hota anställningsrelationens fortlevnad. Konflikten hämmas, eller snarare döljs, genom konsulternas rädsla att förlora sitt arbete och av bemanningsansvariga chefers rädsla för att misslyckas som försäljare med åtföljande dålig lönsamhet. En konflikt som om den accelererar eller kommer till ytan kan leda till att relationen mellan parterna försämras och i förlängningen avbryts.

Den andra frågeställningen berör vilka konsekvenser organiseringen av personaluthyrning får för chefernas upplevelse av kraven från och prioriteringen mellan olika ansvarsområden. Cheferna beskriver en situation där de inte bara upplever det som svårt att tidsmässigt hinna med olika saker utan även svårt att mentalt engagera sig i flera saker samtidigt (Nippert-Eng, 1996). Men det handlar inte enbart om svårigheter att mentalt engagera sig i flera arbetsuppgifter, det handlar också om en inre konflikt som härstammar från pressen att tvingas prioritera mellan att vara en tydlig och tillgänglig ledare för konsulterna eller en framgångsrik och lönsam försäljare i bemanningsföretagets ögon.

För att kunna klara av att balansera mellan dessa motstridiga krav och den inre konflikten måste cheferna utföra ett aktivt gränsarbete, där de urskiljer vilka krav och behov som bör prioriteras i första hand. De anammar ett flexibelt förhållningssätt (Zerubavel, 1991). De växlar mellan tydlighet och gränslöshet för hur långt de kan sträcka sig för att tillmötesgå olika krav och behov. De kan då hantera den inre konflikten som är följden av att de måste prioritera mellan bemanningsföretagets, kundföretagets och konsulternas krav och behov. Genom en sådan flexibel prioritering kan de beroende på situation tillmötesgå olika parter vid skilda tidpunkter. Men de tycks välja det handlingsalternativ som medför den lägsta risken för bemanningsföretagets lönsamhet.

I den tredje frågeställningen fokuseras konsulternas upplevelse av tillhörighet och utanförskap i relation till bemanningsföretag, kundföretag och personalgrupper. Konsulterna är nykomlingar inom kundföretagen och har därmed en arbetssituation där de måste hantera skillnaderna i anställningsförhållanden, arbetsvillkor och möjligheter till social interaktion med den ordinarie personalen. Som nykomlingar inom en arbetsplats har de en annan ställning än den ordinarie personalen. Denna maktskillnad kan liknas vid nykomlingens underordnade position i jämförelse med den etablerade gruppen. Genom att ha vistats under längre tid på samma plats känner de etablerade varandra och har därmed en större social sammanhållning än nykomlingarna som inte har en gemensam historia. De ansluter sig till en arbetsplats, en arbetsgrupp, men trots att de fysiskt vistas på arbetsplatsen får de en särställning som i vissa fall kan liknas vid främlingens situation, som "samtidigt nära och fjärran" (Simmel, 1908/1981) och ibland med outsiders position som utestängda (Elias, 1994).

Enbart det faktum att deras anställningsförhållanden skiljer sig från den ordinarie personalens innebär att de ständigt måste vara beredda att avsluta ett uppdrag och likt främlingen vandra vidare till nya utmaningar inom andra uppdrag. Det innebär att de inte bör fästa sig vid något eller någon inom uppdragen. De måste kunna variera mellan närhet och avstånd i en rumslig dimension. Men de måste också kunna växla mellan likgiltighet och engagemang i

sociala relationer. Främlingen kännetecknas just av förmågor till sådana växlingar och variationer (Simmel, 1908/1981).

De maktskillnader och den särbehandling som ofta kommer till uttryck i konsulternas arbetsvillkor medför att de i vissa fall bemöts som, och upplever sig som, bärare av en outsiderstatus. De stigmatiseras av ordinarie personal som mindre kompetenta och utesluts från vissa beslut och möjligheter att påverka arbetssituationen inom uppdragen (se Elias, 1994). Därför bör konsulter på liknande sätt som främlingen kunna vara flexibla avseende skillnaderna i sina arbetsvillkor. Det innebär att konsulten bör kunna växla mellan att i vissa fall bli behandlad som en outsider och i andra fall bli mer jämlikt behandlad. Som en konsekvens av konsulternas arbetsvillkor bör den så att säga lyckade konsulten kunna agera som en främling i Simmels termer, att samtidigt som att vara rumsligt nära kunna variera mellan likgiltighet och engagemang i den sociala dimensionen till den ordinarie personalen.

De sociala relationerna till den ordinarie personalen upplevs i vissa fall som tillfredsställande och i andra fall som bristfällig och snarast som utestängande. När konsulterna upplever svårigheter att involveras i den sociala interaktionen upplever de sig som outsiders. Men denna upplevelse minskar när kontakten med den ordinarie personalen förbättras. Det betyder att konsulterna behöver kunna växla mellan engagemang och likgiltighet i sociala relationer. Detta kan beskrivas som en förmåga till "social surfing" där de kan variera mellan att i vissa fall acceptera sig som främling och i andra fall som outsider i de sociala relationerna.

Sammanfattningsvis, i ett interorganisatoriskt sammanhang, där aktörer från skilda organisationer överträder rumsliga gränser för att arbeta tillsammans inom kundföretag, ställs stora krav på dessa aktörers förmåga till flexibilitet. En flexibilitet som har visat sig ha delvis olika innebörd för chefer och konsulter anställda inom bemanningsföretag.

Cheferna ska i sin roll som gränsöverskridande agenter (Marchington m.fl., 2005) arbeta för att skapa en föreställning om gemenskap (Garsten, 1999) bland de konsulter som rör sig mellan olika organisatoriska sfärer. De ska genom en flexibel prioritering mellan krav från bemanningsföretag, kundföretag och enskilda konsulter sträva efter att tillgodose bemanningsföretagets krav på lönsamhet, kundföretagets behov av anpassningsbar arbetskraft och konsulternas behov av gemenskap och tillhörighet.

Konsulterna kan i sin tur genom en förmåga till social surfing mellan ställningen som främling respektive outsider hantera osäkerheten om uppdragets varaktighet och rumsliga belägenhet. Genom social surfing kan de också manövrera mellan de maktojämlikheter och den stigmatisering och utestängning som de möts av i arbetsvillkor och sociala interaktioner med ordinarie personal.

Det innebär att chefernas och konsulternas olika möjligheter och förmågor till flexibel prioritering respektive social surfing tyder på motstridiga intressen och mer eller mindre tydliga konflikter mellan parterna. För att hantera sådana situationer bör den ideala konsulten och bemanningsansvariga chefen kunna variera mellan avstånd och närhet i rumsliga dimensioner, samt mellan likgiltighet och engagemang i sociala relationer.

Båda är bärare av en ställning som främling i relation till kundföretaget. De har båda del i kundföretagets verksamhet, men är inte fullvärdiga medlemmar i kundföretagets arbetsledning och arbetslag. De bemanningsansvariga cheferna har att hantera ett ledarskap på avstånd där de anställda, konsulterna, arbetar under kundföretagets ledning. Det innebär att de saknar insyn och möjligheter att påverka hur konsulterna utför sina arbetsuppgifter. De har med andra ord ett rumsligt avstånd till arbetskraften. Dessutom innebär den flexibla prioriteringen att lönsamhet ställs mot medmänsklighet, med andra ord att de tvingas att välja mellan likgiltighet och engagemang i relation till konsulterna.

Situationen för konsulterna är dock en annan. Deras ställning som främling härstammar från skillnader i anställningsförhållanden i arbetsvillkor jämfört med ordinarie personal inom kundföretaget. Men i vissa fall stigmatiseras och utestängs de från sociala interaktioner med den ordinarie personalen. Det innebär att konsulternas ställning som främling är villkorlig, där de sociala interaktionerna med ordinarie personal har utslagsrösten för hur konsulterna bemöts och kan agera – som en främling eller en outsider.

Dessa resultat väcker frågor om vad som verkligen händer i mötet mellan inhyrd personal och kundföretagens ordinarie personal. I fortsatt forskning kan det därför vara intressant att anslå ett tydligare interorganisatoriskt perspektiv där fokus sätts på interaktionen mellan personalgrupperna. Hur resonerar och interagerar kundföretagens ordinarie personal med den inhyrda personalen? Fördjupade studier av uppfattningar och attityder bland både kundföretagens och bemanningsföretagens anställda, såväl chefer som personal, kan ge nya kunskaper om personalinhyrningens inre sociala arbetsvillkor och dessas konsekvenser. Kunskaper som kan vara av värde för organisationer som överväger att använda sig av eller utöka befintlig personalinhyrning. Studien kan också fördjupa förståelsen för hur det är att arbeta inom ett företag som hyr in personal och de specifika sociala behov som är betydelsefulla för både inhyrd och ordinarie personal.

De eventuella könsmässiga implikationerna av de flexibilitetssträvanden som omsätts inom ramen personaluthyrning har inte lyfts fram i denna undersökning, men kan vara intressanta att vidare diskutera och undersöka i fortsatt forskning. Trots de stora skillnaderna i utländskt ursprung och könstillhörighet mellan de studerade kontoren, Administration och Industri, kunde jag inte urskilja några

större olikheter i informanternas beskrivningar av sina upplevelser av anställningsförhållanden, arbetsvillkor och sammanhållning. De kan dock vara av intresse med fördjupade studier av de möjligheter och hinder som kan förknippas med personaluthyrning för män och kvinnor av olika ursprung. Vilka positiva och/eller negativa konsekvenser har flexibilitetssträvanden för kvinnor och män av olika ursprung inom bemanningsföretag? Hur påverkas konsulter möjligheter att kombinera arbete med privatliv, då främst ansvar för hemmavarande barn, och finns det könsmissiga skillnader? Här blir frågor om för vem flexibilitet är av godo ytterst relevanta.

Flexibilitet och personaluthyrning har varit ledord i denna avhandling. Frågor om för vem eller vilka personaluthyrning har positiva eller negativa konsekvenser har berörts. Anställningsförhållanden, arbetsvillkor och social sammanhållning inom personaluthyrningsverksamhet har studerats ur både konsulternas och chefernas perspektiv. Dessa chefer och konsulter utgör en flexibilitetens förtrupp på den framtida arbetsmarknaden. En arbetsmarknad där rörlighet, anpassningsbarhet och en förmåga att verka inom olika organisatoriska sammanhang utan ett uttalat behov av kontinuitet i de sociala relationerna kommer att bli allt mer nödvändiga egenskaper. Detta avantgarde, bestående av individer med en förmåga till social surfing och flexibel prioritering kan med rätta benämnas som flexibilitetens främlingar.

Jag avslutar med några ord skrivna av Zygmunt Bauman:

Främlingar är människor som man betalar för tjänster de utför och för rätten att avsluta deras tjänster när de inte längre bringar njutning. Inte i något ögonblick äventyrar främlingarna friheten för dem som konsumerar deras tjänster. Liksom turisten, mecenaten och kunden är konsumenten av tjänster alltid den som styr: hon efterfrågar, fastställer reglerna och, framför allt, avgör när mötet påbörjas och när det slutar. I detta liv är främlingarna förmedlare av njutningar. Deras närvaro är ett avbrott i ledan. Man bör tacka Gud för att de finns. Så varför allt detta liv och rabalder? (Bauman, 2002:113)

REFERENSER

- Acker, J. (2006) *Class Questions. Feminist answers*. Lanham: Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
- Ahrne, G., & Papakostas, A. (2002) *Organisationer, samhälle och globalisering*: Studentlitteratur.
- Allvin, M., Aronsson, G., Hagström, T., Johansson, G., & Lundberg, U. (2006) *Gränslöst arbete*. Malmö: Liber AB.
- Allvin, M., Jacobsson, A., & Isaksson, K. (2003) *Att avgränsa det gränslösa sjuksköterskearbetet. En intervjustudie om sjuksköterskors villkor och valmöjligheter i bemanningsbranschen*. Solna: Arbetslivsinstitutet.
- Almega (2006) "Bemanningsbranschen." Almega <http://www.almega.se>.
- Almega (2007) "Bemanningsbranschen." Almega <http://www.almega.se>.
- Alvesson, M., & Willmott, H. (2002) "Identity Regulation as Organizational Control: Producing the Appropriate Individual." *Journal of Management Studies* 39, :5 July 2002.
- Andersson, P., & Wadensjö, E. (2004) "Hur fungerar bemanningsbranschen?" in *Rapport 2004:15*. Uppsala: IFAU - Institutet för arbetsmarknadspolitisk utvärdering.
- Andersson, P., & Wadensjö, E. (2005) "Nya alternativ inom arbetsmarknadspolitiken: Bemanningföretagen." i Olofsson, J. (red). *Den tredje arbetslinjen. Bortom den svenska modellen och marknadliberaliseringen*, Stockholm: Agora.
- Arber, S. (2001) "Designing Samples." i Gilbert, N. (red). *Researching Social Life. Second Edition*, London: SAGE Publications Ltd.
- Aronsson, G., Gustafsson, K., & Dallner, M. (2000) "Anställningsformer; arbetsmiljö och hälsa i ett centrum-periferiperspektiv." *Arbete och Hälsa*, 2000:9 Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Atkinson, J. (1984) "Manpower strategies for flexible organisations." *Personnel Management*: August.pp. 28-31.
- Barley, S.R., & Kunda, G. (2004) *Gurus, Hired Guns, and Warm Bodies. Itinerant Experts in an Knowledge Economy*. Princeton: Princeton University Press.
- Bauman, Z. (1992) *Att tänka sociologiskt*. Göteborg: Korpen.
- Bauman, Z. (2002) *Det individualiserade samhället*. Göteborg: Bokförlaget Daidalos.
- Beck, U. (2000) *Risksamhället. På väg mot en annan modernitet*. Göteborg: Bokförlaget Daidalos
- Beck, U. (1994) "The Reinvention of Politics: Towards a Theory of Reflexive Modernization." i Beck, U., Giddens, A. & Lash, S. (red). *Reflexive Modernization*, Stanford: Stanford University Press.
- Bergström, O. (2001a) *Does contingent employment affect the organization of work?: Approaches to the study of contingent employment*. Solna: SALTSA.

- Bergström, O. (2001b) "Externalization of employees: thinking about going somewhere else." *The International Journal of Human Resource Management* 12:3. 373-388.
- Bergström, O. (2003a) "Beyond atypicality." i Bergström, O. & Storrie, D. (red). *Contingent Employment in Europe and the United States*, Cheltenham: Edward Elgar Publ, Ltd.
- Bergström, O. (2003b) "Introduction." i Bergström, O. & Storrie, D. (red). *Contingent Employment in Europe and the United States*, Cheltenham: Edward Elgar Publ Ltd.
- Bergström, O. (2005) "Temporary Work Agencies and Labour Market Policy." i Bredgaard, T. & Larsen, F. (red). *Employment policy from different angles*, Copenhagen: DJOF Publishing.
- Boje, T.P., & Grönlund, A. (2003) "Flexibility and employment insecurity." i Boje, T.P. & Furåker, B. (red). *Post-Industrial Labour Markets. Profiles of North America and Scandinavia* London: Routledge.
- Casey, C., & Alach, P. (2004) ""Just a temp?" Women, temporary employment and lifestyle." *Work, employment and society* 18(3).459-480.
- Connelly, C.E., & Gallagher, D.G. (2004) "Emerging Trends in Contingent Work Research." *Journal of Management* 30:6.959-983.
- Coser, L.A. (1956/1964) *The Functions of Social Conflict*. New York: The Free Press.
- Dahlgren, L., Emmelin, M., & Winkvist, A. (2004) *Qualitative methodology for international public health*. Umeå: Epidemiology and Public Health Sciences, Department of Public Health and Clinical Medicine, Umeå University.
- Dyer, S. (1998) "Flexibility models: a critical analysis." *International Journal of Manpower* Vol 19:No.4.pp 223-233, MCB University Press.
- Ehn, B., & Klein, B. (1994) *Från erfarenhet till text. Om kulturvetenskaplig reflexivitet*. Stockholm: Carlssons.
- Elias, N. (1994) "Teoretisk betraktelse över relationer mellan etablerade och outsiders." i Elias, N. & Scotson, J.L. (red). *Etablerade och outsiders. En sociologisk studie om grannskapsproblem*, Lund: Arkiv Förlag.
- Elias, N., & Scotson, J.L. (1994) *Etablerade och outsiders*. Lund: Arkiv Förlag.
- Feldman, D.C., Doeringhaus, H.I., & Turnley, W.H. (1994) "Managing Temporary Workers: A Permanent HRM Challenge." *Organizational Dynamics* 23.46-63.
- Fielding, J. (2001) "Coding and Managing Data." i Gilbert, N. (red). *Researching Social Life, 2ed*, London: SAGE Publications Ltd.
- Fielding, N. , & Thomas, H. (2001) "Qualitative interviewing." i Gilbert, N. (red). *Researching Social Life, 2 ed*, London: SAGE Publications Ltd.
- Furåker, B. (2005a) "Flexibilitet på arbetsmarknaden." i Fjaestad, B. & Wolvén, L-E. (red). *Arbetsliv och samhällsförändringar*, Lund: Studentlitteratur.
- Furåker, B. (2005b) *Sociological Perspectives on Labor Markets*. New York: Palgrave Macmillan.

- Furåker, B. (2007) "Type of Employment Contract and Attitudes to Flexibility: An Analysis of Data from Three Swedish Surveys." i Furåker, B., Håkansson, K. & Karlsson, J. Ch. (red). *Flexibility and Stability in Working Life*, New York: Palgrave Macmillan.
- Föllesdal, D. (1994) "Hermeneutics and the Hypothetico-Deductive Method." i Martin, M. & McIntyre, L.C. (red). *Readings in the Philosophy of Social Science*, Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.
- Gallagher, D.G., & Sverke, M. (2005) "Contingent Employment Contracts: Are Existing Employment Theories Still Relevant?" *Economic and Industrial Democracy* 26:2.181-203.
- Garsten, C. (1999) "Betwixt and Between: Temporary Employees as Liminal Subjects in Flexible Organizations." *Organization Studies* 20:4.601-617.
- Garsten, C. (2003a) "Colleague, Competitor, or Client: Social Boundaries in Flexible Work Arrangements." i Paulsen, N. & Hernes, T. (red). *Managing Boundaries in Organizations*, New York: Palgrave Macmillan.
- Garsten, C. (2003b) "Nutida nomader: Rörlighet och marknadskultur bland uthyrda konsulter." i Garsten, C. & Sundman, K. (red). *Moderna människor. Antropologiska perspektiv på samtiden*, Malmö: Liber.
- Garsten, C., & Turtinen, J. (1999) "'Angels' and 'Chamelons' - The Cultural Construction of the Flexible Temporary Agency Worker in Sweden and Britain." *SCORE Rapportserie* 1999:12.
- Gilje, N., & Grimen, H. (1992) *Samhällsvetenskapernas förutsättningar*. Göteborg: Daidalos.
- Grimshaw, D., Marchington, M., Rubery, J., & Willmott, H. (2005a) "Conclusion: Redrawing Boundaries, Reflecting on Practice and Policy." i Marchington, M., Grimshaw, D., Rubery, J. & Willmott, H. (red). *Fragmenting Work. Blurring Organizational Boundaries and Disordering Hierarchies*, New York: Oxford University Press.
- Grimshaw, D., Marchington, M., Rubery, J., & Willmott, H. (2005b) "Introduction: Fragmenting Work Across Organizational Boundaries." i Marchington, M., Grimshaw, D., Rubery, J. & Willmott, H. (red). *Fragmenting Work. Blurring Organizational Boundaries and Disordering Hierarchies*, New York: Oxford University Press.
- Grönlund, A. (2004) *Flexibilitetens gränser. Förändring och friktion i arbetsliv och familj*. Umeå: Borea Bokförlag.
- Gunnarsson, E. (2003) "Disguised in the Shadows of Symbol Discourses - an attempt at developing a multiple tool analysis approach among "nomads" and "groundeds" in flexible and network-oriented organisations." i Gunnarsson, E., Andersson, S., Vänje Rosell, A., Lehto, A. & Salminen-Karlsson, M. (red). *Where Have All the Structures Gone? Doing Gender in Organisations, Examples from Finland, Norway and Sweden*, Stockholm:

- Center for Womens Studies [Centrum för kvinnoforskning vid Stockholms universitet].
- Helenius, R. (1990) *Att förstå och bättre veta*. Malmö: Carlssons.
- Hewitt, J P (2000) *Self and Society. A Symbolic Interactionist Social Psychology, 8th ed.* Boston: Allyn and Bacon.
- Houseman, S.N. (2001) "Why Employers Use Flexible Staffing Arrangements: Evidence from an Establishment Survey." *Industrial and Labour Relations Review* 55:1.149-170.
- Håkansson, K. (2001) *Språngbräda eller segmentering? En longitudinell studie av tidsbegränsat anställda*. Uppsala: Institutet för arbetsmarknadspolitisk utvärdering (IFAU).
- Håkansson, K. (2002) "Anställningsformer och arbetsvillkor." i Hansen, L.H. & Orban, P. (red). *Arbetslivet*, Lund: Studentlitteratur.
- Håkansson, K., & Isidorsson, T. (2004) "Hyresarbetskraft. Användning av inhyrd arbetskraft på den svenska arbetsmarknaden." *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 2004:03 Stockholm: Arbetslivsinstitutet.187-205.
- Håkansson, K., & Isidorsson, T. (2007) "Flexibility, Stability and Agency Work: A Comparison of the Use of Agency Work in Sweden and the UK." i Furåker, B., Håkansson, K. & Karlsson, J.Ch. (red). *Flexibility and Stability in Working Life*, New York: Palgrave Macmillan Ltd.
- Innes, M. (2001) "Exemplar: Investigating the investigators - studying detective work." i Gilbert, N. (red). *Researching Social Life. Second Edition*, London: SAGE Publications.
- Isaksson, K., & Bellaagh, K. (1999a) "Anställda i uthyrningsföretag - vilka trivs och vilka vill sluta?" *Arbete och Hälsa* 1999:7, Stockholm: Arbetslivsinstitutet
- Isaksson, K., & Bellaagh, K. (1999b) "Vem stöttar Nisse? Socialt stöd bland uthyrd personal." *Arbetsmarknad & Arbetsliv* 1999:4, Stockholm: Arbetslivsinstitutet
- Johannessen, A., & Tufte, P.A. (2002) *Introduktion till Samhällsvetenskaplig metod*. Malmö: Liber AB.
- Jonsson, D. (2007) "Flexibility, Stability and Related Concepts." i Furåker, B. , Håkansson, K. & Karlsson, J. Ch. (red). *Flexibility and Stability in Working Life*, New York: Palgrave Macmillan Ltd
- Kalleberg, A. (2001) "Organizing Flexibility; The Flexible Firm in a New Century." *British Journal of Industrial Relations* 39:4:December 2001.479-504.
- Kalleberg, A. (2003) "Flexible Firms and Labor Market Segmentation. Effects of Workplace Restructuring on Jobs and Workers " *Work and Occupations* Vol 30:2.154-175.
- Karakayali, N (2006) "The Uses of Strager: Circulation, Arbitration, Secrecy, and Dirt." *Sociological Theory* 24:4.p312-330.
- Karlsson, J. Ch. (2006) "Bra och dålig flexibilitet - en litteraturöversikt." *Arbetsmarknad & arbetsliv* 2006:3 135-146, Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Kjörup, S. (1999) *Människovetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.

- Knocke, W., Drejhammar, I-B., Gonäs, L., & Isaksson, K. (2003) "Retorik och praktik i rekryteringsprocessen." *Arbetsliv i omvandling* 2003:4, Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Krasas Rogers, J (1995) "Just a Temp. Experience and structure of alienation in temporary clerical employment." *Work and Occupations* 22:2.137-166.
- Lamont, M., & Molnár, V. (2002) "The Study of Boundaries in the Social Science." *Annual Reviews of Sociology* 28.167-195.
- Lindlof, T.R. (1995) *Qualitative Communication Research Methods*. London: SAGE Publications, Inc.
- Mac Cannell, D (1992) *Empty Meeting Grounds. The Tourist Papers*. London: Routledge.
- Marchington, M., Vincent, S., & Cooke, F.L. (2005) "The Role of Boundary-Spanning Agents in Inter-Organizational Contracting." i Marchington, M., Grimshaw, D., Rubery, J. & Willmott, H. (red). *Fragmenting Work. Blurring Organizational Boundaries and Disordering Hierarchies*, New York: Oxford University Press.
- McLemore, S.D. (1970) "Simmel's "Stranger": A Critique of the Concept." *The Pacific Sociological Review* Vol 13:No. 2.pp. 86-94.
- Miles, M.B., & Huberman, A.M. (1994) *Qualitative Data Analysis: an expanded sourcebook. Second Edition*. Thousands Oaks: SAGE Publications Ltd.
- Nippert-Eng, C.E. (1996) *Home and Work. Negotiation Boundaries through Everyday Life*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Nordenmark, M. (2002) "Multiple Social Roles - a Resource or a Burden: Is it Possible for Men and Women to Combine Paid Work with Family Life in a Satisfactory Way?" *Gender, Work and Organization* Vol.9.125-145.
- Nordenmark, M. (2004) *Arbetsliv, familjeliv och kön*. Umeå: Boréa.
- Näringsdepartementet (2000) *Alla lika olika: mångfald i arbetslivet. Expertbilagor*. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer: Näringsdep., Regeringskansliet.
- Olofsdotter, G. (2004) "Bemanningsföretag - en möjlighet för vem?" i Wolvén, L-E. & Fjaestad, B. (red). *Företagande och gemenskap - små företags kultur, samverkan och konkurrens*, Stockholm: Arbetslivsinstitutet och Institutet för tillväxtpolitiska studier.
- Purcell, K., & Purcell, J. (1998) "In-sourcing, Outsourcing, and the Growth of Contingent Labour as Evidence of Flexible Employment Strategies." *European Journal of Work and Organizational Psychology* 7:1.39-59.
- Reilly, P.A. (1998) "Balancing Flexibility - Meeting the Interests of Employer and Employee." *European Journal of Work and Organizational Psychology* 7(1).7-22.
- Rubery, J., Cooke, F.L., Earnshaw, J., & Marchington, M. (2003) "Inter-organizational Relations and Employment in a Multi-employer Environment." *British Journal of Industrial Relations* 41:2.265-289.

- Rubery, J., Earnshaw, J., & Marchington, M. (2005) "Blurring the Boundaries to the Employment Relationship: From Single to Multi-Employer Relationships." i Marchington, M., Grimshaw, D., Rubery, J. & Willmott, H. (red). *Fragmenting Work. Blurring Organizational Boundaries and Disordering Hierarchies*, New York: Oxford University Press.
- Sennett, R. (1999) *När karaktären krackelerar: människan i den nya ekonomin*. Stockholm: Atlas.
- Silverman, D. (1999) *Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*. London: SAGE Publications Ltd.
- Simmel, G. (1908/1981) "Främlingen." i Simmel, G. (red). *Hur är samhället möjligt? och andra essäer*, Göteborg: Bokförlaget Korpen.
- Simmel, G. (1955/64) *Conflict & The Web of Group-Affiliations*. New York: The Free Press.
- Simmons, R. (2001) "Questionnaires." i Gilbert, N. (red). *Researching Social Life. Second Edition*, London: SAGE Publications Ltd.
- Skr. (2005) "Anställningsvillkor i bemanningsföretag." in *Regeringens skrivelse 2005/06:91*.
- SOU (2004) "Den könsuppdelade arbetsmarknaden." *Statens Offentliga Utredningar 2004:43*.
- SOU (2005) "Makt att forma samhället och sitt eget liv. Jämställdhetspolitiken mot nya mål." *Statens Offentliga Utredningar 2005:66*.
- Stewart, R. (1982) "A Model for Understanding Managerial Jobs and Behavior." *Academy of Management Review* 7:1.7-13.
- Storrie, D. (2003a) "Conclusions: contingent employment in Europe and the flexibility-security trade-off." i Bergström, O. & Storrie, D. (red). *Contingent Employment in Europe and the United States*, Cheltenham: Edward Elgar.
- Storrie, D. (2003b) "The regulation and growth of contingent employment in Sweden." i Bergström, O. & Storrie, D. (red). *Contingent Employment in Europe and United States*, Cheltenham: Edward Elgar.
- Storrie, D. (2007) "Temporary Agency Work in the European Union - Economic rationale and Equal Treatment." i Furåker, B, Håkansson, K & Karlsson, J. Ch. (red). *Flexibility and Stability in Working Life*, New York: Palgrave Macmillan Ltd.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998) *Basics of Qualitative Research. Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory. Second Edition*. Thousands Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Walter, L. (2005) *Som hand i handske. En studie av matchning i ett personaluthyrningsföretag*. Göteborg: Bokförlaget BAS, Handelshögskolan vid Göteborgs universitet.

- Ward, K., Grimshaw, D., Rubery, J., & Beynon, H. (2001) "Dilemmas in the management of temporary work agency staff." *Human Resource Management* 11:4.3-21.
- Yin, R.K. (1994) *Case Study Research. Design and Methods. Second edition*. Thousands Oaks: SAGE Publications.
- Zerubavel, E. (1991) *The Fine Line. Making Distinctions in Everyday Life*. Chicago: University of Chicago Press Edition.
- Zerubavel, E. (1995) "The Rigid, the Fuzzy, and the Flexible: Notes on the Mental Sculpting of Academic Identity." *Social Research* 62:4.1093-1106.