



Från bardisk till touchskärm

**En studie om självbetjäningssystemets påverkan på
anställdas arbetssituation inom cafébranschen.**

From bar counter to touchscreen

**A study on the impact of self-service systems on
employees' work situation within the café industry.**

Kandidatuppsats

Filip Manzi
Emma Prince

Informatik
Kandidatnivå
13hp
VT2023
Handledare: Carl Johan Orre

Förord

Vi vill först och främst tacka alla intervjupersoner som tagit sig tid att medverka i denna studie. Utan er hade detta inte varit möjligt och studiens slutsatser hade inte kommit till ytan. Fortsättningsvis vill vi tacka vår handledare Carl Johan Orre som har utmanat oss, speciellt i vårt analysarbete, vilket både har tagit studien till en högre nivå men även utvecklat oss som författare.

Malmö maj 2023

Filip och Emma

FRÅN BARDISK TILL TOUCHSKÄRM - EN STUDIE OM SJÄLVBETJÄNINGSSYSTEMETS PÅVERKAN PÅ ANSTÄLLDAS ARBETSSITUATION INOM CAFÉBRANSCHEN

Kandidatuppsats

Manzi, Filip, It och ekonomiprogrammet, Malmö Universitet, Sverige
Prince, Emma, It och ekonomiprogrammet, Malmö Universitet, Sverige

Abstrakt

I ljuset av digitaliseringens konsekvenser på individer och organisationer undersöker denna studie hur implementationen av ett självbetjäningssystem påverkar anställdas arbetssituation inom cafébranschen. Genom en kvalitativ forskningsmetod med tematisk analys, baserad på intervjuer, har studien belyst olika aspekter av självbetjäningssystemets inverkan. Resultatet visar att systemet bidrar till förändrade arbetsroller och krav på personliga egenskaper, samt ett negativt inflytande på anställdas välmående, vilket visas genom stress och motstånd. Det framkommer att anställdas förmåga till att använda systemet på avsett sätt dikteras av tidigare erfarenhet, utbildning i systemet samt tillgång till stöd. Slutsatsen blir således att självbetjäningssystemet besitter framväxande egenskaper vilket påverkar de anställdas arbetssituation.

Nyckelord: Självbetjäningssystem, Cafébranschen, Anställdas arbetssituation, Framväxande egenskaper.

Abstract

In light of the consequences of digitalization on individuals and organizations, this study investigates how the implementation of a self-service system affects employees' work situations within the café industry. Through a qualitative research method using thematic analysis based on interviews, the study has shed light on various aspects of the self-service system's impact. The results show that the system contributes to changing job roles and demands on personal qualities, as well as a negative influence on employees' well-being, manifested through stress and resistance. It is evident that employees' ability to use the system as intended is dictated by previous experience, training in the system, and access to support. The conclusion thus becomes that the self-service system possesses emerging properties which impact employees' work situation.

Keywords: Self-service system, Café industry, Employees' work situation, Emerging properties.

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.1 Problembakgrund.....	1
1.3 Problemformulering.....	2
1.4 Syfte och frågeställning.....	3
1.5 Avgränsningar.....	4
2. Litteraturgenomgång.....	5
2.1 Digitalisering i restaurangbranschen.....	5
2.2 Självbetjäningssystem.....	6
2.2.1 Skillnad i köpprocess vid användning av självbetjäningssystem.....	6
2.3 Technology-to-Performance Chain.....	7
2.3.1 Definition av modell.....	7
2.3.2 Tidigare användning av modellen.....	7
2.4 Affordance.....	8
2.5 Motstånd.....	8
2.6 Sammanfattning av litteraturen.....	9
3. Metod.....	10
3.1 Studiedesign.....	10
3.1.1 Forskningsstrategi.....	10
3.1.2 Metod för datainsamling.....	10
3.1.3 Metod för dataanalys.....	11
3.2 Val av intervjupersoner.....	12
3.3 Val av intervjufrågor.....	13
3.4 Forskningsetiska begrundanden.....	13
3.5 Metoddiskussion.....	14
4. Resultat.....	15
4.1 Förutsättningar.....	15
4.2 Systemets påverkan på anställdas arbetsuppgifter.....	16
4.3 Systemets påverkan på anställdas välbefinnande.....	17
4.4 Anställdas motstånd mot systemet.....	18
5. Anställdas förändrade arbetsituationer vid användning av självbetjäningssystem...19	19
5.1 Anställdas förutsättningar till användandet av systemet.....	19
5.1.1 Tidigare erfarenheter hos anställda.....	19
5.1.2 Utbildning i användandet av självbetjäningssystemet.....	19
5.1.3 Anställdas möjlighet till stöd vid användandet av systemet.....	20
5.2 Systemets påverkan på anställdas arbetsuppgifter.....	20
5.2.1 Förändrade arbetssätt gällande prioritering av kunder.....	20
5.2.2 Merarbete för de anställda.....	21
5.2.3 Framväxande arbetsroller för de anställda.....	21

5.2.4 Brist på inflytande i anställdas eget arbete.....	22
5.2.5 Mindre arbetsbelastning för anställda.....	22
5.2.6 Anställdas ökade ansvar.....	22
5.2.7 Självbetjäningssystemet som ett hjälpmedel.....	23
5.3 Påverkan på anställdas välbefinnande.....	23
5.3.1 Upplevd förvirring hos anställda.....	23
5.3.2 Gör anställdas arbete tråkigt.....	23
5.4 Anställdas motstånd mot systemet.....	23
5.4.1 Ökad stress hos anställda.....	23
5.4.2 Anställdas nekande till användning av systemet.....	24
5.5 Resultatdiskussion.....	24
5.5.1 Faktorer som har inflytande på anställdas användandet av systemet.....	24
5.5.2 Systemets effekter på anställdas arbetsuppgifter.....	25
5.5.3 Förändrade arbetsförhållanden till följd av ett självbetjäningssystem.....	26
5.5.4 Anställdas reaktion mot systemets missanpassning.....	27
6. Slutsatser.....	28
6.1 Studiens generaliserbarhet.....	28
7. Vidare forskning.....	29
Referenser.....	30
Bilagor.....	34

1. Inledning

1.1 Problembakgrund

Sverige befinner sig mitt i en pågående förändringsresa där användningen av digital teknik får en allt större genomslagskraft i samhället. Detta syns bland annat på de 215,7 miljarder kronor som det svenska näringslivet har spenderat på IT under år 2021 (SCB, 2023). Det finns ytterligare indikationer på den breda acceptansen av IT inom det svenska näringslivet, då hela 94 procent av svenska företag hade tillgång till internet via fast bredband år 2022 (SCB, u.å.). I Sverige kan IT tänkas påverka alla branscher på ett eller annat vis och på senare tid syns det hur restaurangbranschen har börjat utnyttja dessa möjligheter. Artificiell intelligens börjar träda in i restaurangbranschen och används idag bland annat i ett testprojekt av McDonalds för att låta AI ta beställningar i drive-throughn på utvalda restauranger (Willhelmsson, 2019). Ytterligare testar Ikea att använda kameror och AI för att ersätta de traditionella kassorna med självbetjäningsskassor på sina restauranger (Winqvist, 2020). Genom att placera sin bricka med mat på en utsedd yta, fotograferar en kamera brickan och med hjälp av AI identifieras vilken rätt kunden har valt. När kunden har scannat in alla sina matbrickor kan de själva betala med hjälp av en touchskärm. Enligt IKEA resulterar testprojektet i att de anställda kan ägna sig åt andra arbetsuppgifter såsom att ta emot gäster, och dessutom blir kassaflödet bättre.

Coronapandemin som bröt ut år 2020 påverkade samhället, individer och organisationer. Restaurangbranschen blev hårt drabbad när restaurangernas totala försäljning minskade med hela 20% från tidigare år (SCB, 2021). I underkategorin caféer var bortfallet av intäkter ännu större där nästan en fjärdedel av försäljningen föll bort. Detta kunde delvis förstås av regleringar gällande restauranger och caféers öppettider, som var tillfälligt begränsade under pandemin (Krisinformation.se, 2021). Branscherna har sedan pandemin hunnit återhämtat sig, där restaurangbranschens försäljning ökade med hela 55% mellan år 2021 och 2022 (SCB, 2022). Inom underkategorin caféer ökade omsättningen inte lika mycket där man såg en ökning på 44%. Till skillnad från den återhämtande försäljningen utvecklas restaurangbranschens priser kontinuerligt och tyder på hur företagets inköpspriser ökar (Visita, 2022). Denna ökning sker i en större utsträckning än vad restaurangägare väljer att öka priserna mot konsumenten. Ökade kostnader och stadigvarande försäljningspriser kan tänkas leda till försämrad vinstmarginal, vilket ger anledning för restaurangägare att söka möjligheter till kostnadsbesparingar. En förändring inom restaurangbranschen är också den ökande användningen av självbetjäningssystem. Detta kan tänkas vara ett försök till att möta de minskande vinstmarginalerna men även en effekt av efterskalvet av corona. Under pandemin ökade efterfrågan på kontaktlösa betalningslösningar inom branschen från kunderna och Kim & Park (2022) menar att utan möjlighet till det kontaktlösa alternativet kan kunden komma att välja bort vissa restauranger helt.

Dagens konsumenter möter självbetjäningssystem på flera olika sätt. Matvarubutiker erbjuder sina kunder att själva scanna sina varor vid kassan, men också använda självscanner under

handlandets gång. Ica beskriver själva på sin hemsida hur man som kund kan gå tillväga för att använda deras scannerhandtag (ICA, u.å.). Först registrerar man sig och skaffar ett ID, sedan hämtas ett handtag i deras kiosker i matvaruhuset. I takt med att kunder plockar på sig varor riktar dem scannerhandtaget mot produktens streckkod för att registrera varan. Slutligen lämnar man tillbaka handtaget i en kiosk och betalar på en touchskärm i vad Blomqvist & Dagergård (2007) kallar utcheckningstation. Allt detta kan tänkas förklaras av försök att på olika sätt minimera behovet av bemannade kassor vilket kan tänkas leda till kostnadsbesparingar för företag. Vidare bedömer Blomqvist & Dagergård (2007) att införandet av självscanners i dagvaruhandeln kan leda till strategiska konkurrensfördelar för dagvaruhandlaren. En av Sveriges största matvarukedja Coop erbjuder till och med sina kunder att scanna varor och betala direkt i mobilen för att slippa stanna upp i en fysisk kassa för att betala (Coop, u.å.). Inom restaurangbranschen syns snabbmatskedjor som tagit bort sina bemannade beställningsdiskar för att ersätta dem med digitala pekskärmar (Westerholm, 2009), och inom underkategorin caféer möts konsumenter av mobila självbetjäningssystem där ordrar kan läggas direkt från smartphonen redan innan kunden hunnit gå igenom entrén (Espresso House, u.å.).

1.3 Problemformulering

Digitaliseringen inom restauranger leder till en förändrad roll för servicepersonalen där tidigare arbetsuppgifter ändras eller tas bort (Christ-Brendemühl, 2022). Förändringar kan även producera nya arbetsuppgifter som adderas i den anställdas vardagliga arbete. Denna förändring kan ses ur en svensk kontext på Pinchos restauranger (Rosen & Uveskog, 2016). Pinchos koncept går ut på att inte ha några servitriser. Istället sköts beställning av mat genom en mobilapplikation, och när maten är klar hämtas den av restaurangbesökaren själv. De anställda på en av deras restauranger i Göteborg beskriver hur de upplever att deras arbetsroller har blivit mer suddiga jämfört med på en traditionell restaurang. Arbetsuppgifter som att informera gästerna om hur restaurangen och dess koncept fungerar samt agera teknisk support är nya arbetsuppgifter som de anställda ser framträda. Gäster frågar personalen ständigt vilka deras faktiska arbetsuppgifter är, och en o annan onödig kommentar kan förekomma vilket personalen påpekar påverkar trivselen på arbetsplatsen negativt. Medarbetarna blir därför den viktigaste faktorn för att trivas på arbetsplatsen enligt personalen, trots att restaurangens självbetjäningssystem gör att kedjan kan dra ner på antalet personal.

Implementering av digitala system förändrar arbetet för servicepersonalen, där de anställda ofta delar chefernas syn på ökad produktivitet i samband med införandet av tekniken (Christ-Brendemühl, 2022). Bortsett från denna övergripande uppfattning finns flera anledningar till varför införandet av tekniken istället faktiskt kan minska produktiviteten. Några av dessa anledningar är opålitliga eller ointuitiva system samt en brist på teknisk kunskap hos de anställda. Upplevelser gällande tvetydigheter kring sina officiella arbetsuppgifter uppstår hos anställda på grund av införandet av den digitala tekniken. Detta sker exempelvis vid problematik gällande tekniken, där anställda inte på förhand blivit informerade gällande processen vid dessa situationer. Arbetsrollerna anses otydliga då

servicepersonalen har svårigheter att avgöra om deras arbetsuppgift är att lösa den tekniska problematiken, eller fortsatt betjäna kunden. Resultatet blir att arbetsuppgifterna blir mer diffusa än tidigare. Otydliga rutiner för anställda leder till avvikande processer och rutiner inom det dagliga arbetet. Dessa otydligheter kring arbetsuppgifter har visats ha negativa konsekvenser för servicepersonalen. Dessutom kan tekniska svårigheter skapa både frustration och stress hos anställda. Dessa känslor uppstår när anställda behöver hjälpa kunder med att använda systemet, situationer där systemet tar tid från utförandet av andra arbetsuppgifter, samt tillfällen där systemet ställer fler krav på personalen.

Införandet av digitala system påverkar även de krav som ställs på servicepersonal givet att förändringar i interna processer blir verklighet (Christ-Brendemühl & Schaarschmidt, 2019). Detta innebär att anställda behöver bruka ett system som skiljer sig från de traditionella processer företaget har brukat innan teknikens införande. Mötet mellan kund och personal förminsкас och förändrar relationen mellan dem. Systemet medför en förändring i den initiala kontakten mellan kund och företag, som tidigare har bestått i ett fysiskt möte mellan kund och servicepersonal. Det traditionella mötet har inneburit möjligheter för att skapa en personlig kontakt givet att anställda har kunnat prata med kunden fysiskt direkt. Införandet av självbetjäningssystem innebär istället att det första mötet sker mellan kund och system, där mötets personliga aspekter försvinner.

Det finns brist på forskning som undersöker de utmaningar som caféer står inför i samband med implementering av självbetjäningssystem. Detta gäller särskilt när det gäller det svenska sammanhanget men också när det gäller systemets inverkan på de anställda. Detta område har belysts som ett kunskapsområde som behöver mer forskningsinsatser och uppmärksamhet för att förstå arbetssituationen inom caféer. Införandet av självbetjäningssystem kan tänkas leda till följder för både företag och deras medarbetare.

1.4 Syfte och frågeställning

Mot denna bakgrund går det att förstå att digitaliseringen har påverkat många branscher på djupgående sätt och restaurangbranschen är inget undantag. Givet att underkategorin cafébranschen har varit extra utsatta och haft stora utmaningar under coronapandemin, kan den tekniska omvandlingen tänkas ha drivits på i hopp om att möta höga inköspriser och motverka försämrad lönsamhet. Med detta digitala skifte i cafébranschen, kan intresset för att förstå hur dessa förändringar påverkar de som är direkt involverade - de anställda - tänkas öka. Således syftar denna studie till att förklara hur anställdas vardagliga arbete på ett företag inom cafébranschen påverkas av ett implementerat självbetjäningssystem. Fortsättningsvis syftar studien till att utveckla kunskap om digitalisering och dess konsekvenser i individuella sammanhang. Detta syfte skapar följande frågeställning:

- Hur upplever caféanställda vid ett café förändringar i sin arbetssituation och sina arbetsuppgifter givet att ett självbetjäningssystem har införts?

1.5 Avgränsningar

Studiens avgränsningar gäller för anställda som innehar arbetsuppgifter gällande producering av drycker, samt personal som behandlar kassan under det vardagliga arbetet. Denna avgränsning har sin grund i fördelningen av arbetsuppgifter hos det specifika caféet, där kassapersonalen traditionellt ansvarar för inkommande beställningar. Systemet förändrar därmed arbetsuppgifterna för kassapersonalen, då systemet frigör den arbetsbelastningen. Vidare inkluderas personalen som producerar dryckerna då de kan tänkas påverkas av att beställningar nu inkommer på ett nytt sätt genom ett självbetjäningssystem.

2. Litteraturgenomgång och teori

2.1 Digitalisering i restaurangbranschen

Informations- och kommunikationsteknik har förändrat hur restauranger arbetar med både produktion och tillhandahållande av sin service gentemot kunder (Vo-Thanh, Zaman, Hasan, Akter, & Dang-Van, 2022). Digitalisering i restauranger bidrar till att öka och förbättra kundens upplevelser gällande sitt restaurangbesök, vilket är eftersträvt för att behålla samt generera nya besökare. Effektivitet och minskade kostnader är fler bidragande faktorer till varför restaurangägare väljer att aktivt arbeta med digitalisering (Susskind & Curry, 2019). Anställdas position förändras efter digitalisering av servicetjänster, där anställda inte längre är den primära aspekten som utgör det faktiska överlämnandet av service till kunden (Larivière, Bowen, Andreassen, Kunz, Sirianni, Voss, Wunderlich, & De Keyser, 2017). Överlämnande av service utgörs i större utsträckning av digitala hjälpmedel.

Anställda inom servicesektorn fokuserar gärna på att tillfredsställa kundernas önskemål och begär, samt att kunna erbjuda den typ av tjänst som efterfrågas (Lages & Piercy, 2012). Detta innebär att personalen gärna anpassar tjänsteerbjudandet, där kundernas ökade önskemål av självbetjäningssystem kan prägla anställdas val gällande användandet av systemet. Servicepersonal ska ge ett personligt möte till främlingar för att öka kundens övergripande upplevelse för besöket, trots att personalen inte nödvändigtvis känner en personlig kontakt (Ivarsson & Larsson, 2009). Detta skapar ett tillgjort möte från personalens sida då de lär sig att bemöta kunder på ett specifikt sätt trots att mötet inte är genuint. Mötet mellan kund och personal är ofta det enda som utgör tillhandahållande av service av personalen från kundens perspektiv. Vikten av att förse kunden med ett positivt möte och god service från personalens och företagets perspektiv utgår från risken att skapa missnöjda kunder som leder till minskad försäljning och förlust av återkommande kunder. Det personliga mötet skapar en tillit hos kunden för personalen, vilket är eftersträvt för företaget. Om kunden upplever sig själv som en viktig komponent i interaktionen med personalen, och blir visad respekt och intresse, kommer den övergripande upplevelsen om servicen nå en högre grad av nöjdhet hos kunden.

Företag som erbjuder kunder någon typ av digitaliserad service ger kunden möjlighet att ta aktivt deltagande i värdeskapandet, vilket kan ge kunden ett ökat upplevt deltagande i processen (Harrison & Waite, 2015). Kundernas deltagande genomförs ofta med hjälp av självbetjäningsteknik, som ger kunden en känsla av att ha större inflytande, påverkan och mer makt gällande utfallet av sitt besök. Dessa tekniker möjliggör kunder att själva ta reda på information, beställa och sedan genomföra betalning. När kunden får vara med och bestämma hur sitt besök kommer att utspela sig ökar chansen för att kunden blir nöjd. Dessa känslor påverkar kundens uppfattning av besöket på ett positivt sätt då tjänsterna ofta är önskade av vissa kunder. De kunder som inte anser självbetjäningssystem som något positivt för deras besök får istället motsatta känslor av användning av systemet. Vissa kunder anser att självbetjäning skapar för mycket egen kontroll för betjäningen, som anses oönskat av den specifika kunden, samt svårigheter med att hantera informationen i systemet. Denna problematik producerar istället känslor av maktlöshet och förvirring hos kunden.

2.2 Självbetjäningssystem

Inom cafébranschen möter kunder självbetjäning bland annat genom mobilapplikationer (Akcam, 2022). Akcam förklarar att dessa mobilappar utformas och erbjuds till kunder i syfte att bland annat tillgängliggöra menyer, navigera kunder till närmaste café samt samla och erbjuda kunden individuella erbjudanden. Dessutom ger mobilappen möjligheten för kunder att göra beställningar direkt från sin egen enhet. Ett tecken på den breda acceptans som finns hos kunder i branschen kan tydligt ses hos den amerikanska cafékedjan Starbucks. Enligt bolaget själva uppgick en fjärdedel av deras totala omsättning i Amerika av beställningar gjorda genom deras mobilapplikation år 2021. Kunder som väljer att använda mobilappen i samband med sin beställning blir bland annat belönade i form av individuella erbjudanden samt samlar poäng i kedjans egna lojalitetsprogram.

2.2.1 Skillnad i köpprocess vid användning av självbetjäningssystem

Medan köpprocessen kan tänkas skilja sig mellan företag till företag, ser den traditionella köpprocessen hos Starbucks ut på följande vis. Kunden som går in på caféet påbörjar sin köpprocess vid kassan (Akcam, 2022). Personalen i kassan tar emot kundens beställning och ges möjlighet att merförsälja ytterligare varor baserat på vad kunden önskar. Betalning görs antingen med kontanter eller med kort, och kundens varor kan hämtas upp någon minut senare vid en utlämningsplats på bardisken. Starbucks använder sedan datan som genererats vid köptillfället för att analysera och ta strategiska beslut. Denna data kopplas dock inte till kunden såvida kunden inte har kopplat sitt betalkort sedan tidigare eller om kunden väljer att skanna sitt kundnummer i samband med beställningen.

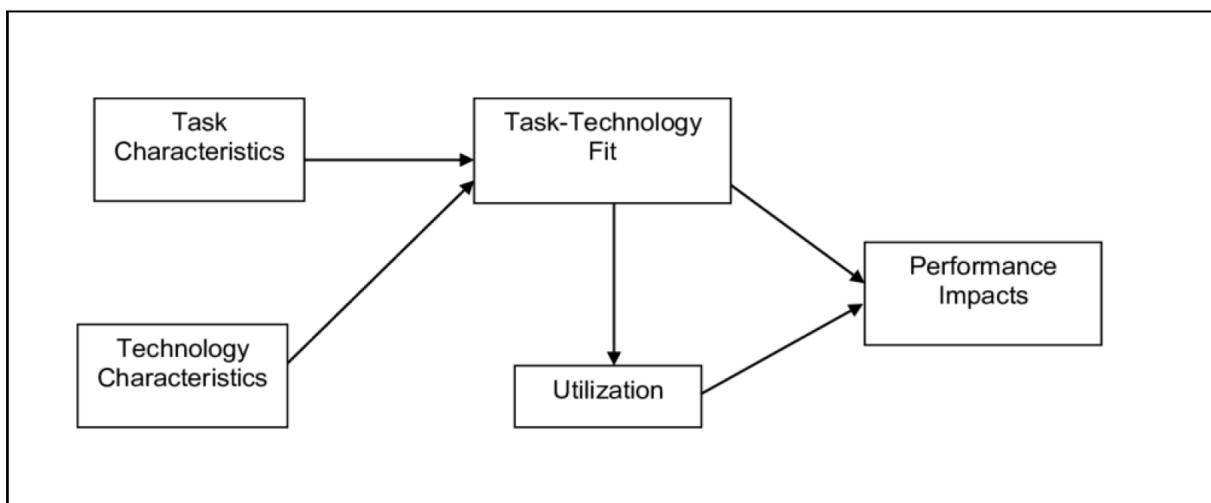
Jämfört med den traditionella köpprocessen kan kunden vid innehav av Starbucks mobilapp välja att lägga sin beställning utan att behöva befinna sig fysiskt i ett Starbucks café (Akcam, 2022). Detta görs genom att kunden presenteras till caféets meny digitalt. Kunden väljer en eller flera varor som den önskar att köpa, och väljer att fortsätta till kundvagnen. Till skillnad från den traditionella köpprocessen agerar nu mobilappen kassapersonal, och erbjuder därför kunden varor att komplettera sina valda varor med. Enligt Miller (2010) & Luna (2018) anses IT-system bättre än människor på att merförsälja, varpå forskning visar på upp till en fjärdedels högre försäljning vid användning av it-system vid försäljning. Författarna förklarar att en bidragande faktor till detta är att mänsklig personal aktivt kan välja att inte försöka merförsälja exempelvis när de känner sig upptagna eller vid brist av ork.

Fortsättningsvis mottages den mobila beställningen av en barista genom ett elektroniskt gränssnitt i caféet för att tillredas och produceras (Akcam, 2022). Slutligen hämtas beställningen upp i caféet av kunden. Akcam (2022) drar slutsatsen att den mobila köpprocessen kräver mindre resurser av personalen och ses därför som något positivt för kedjan som kan spara in på kostsam arbetskraft. Dessutom genereras data både om kunden och varorna som köpts, vilket kan tänkas leda till strategiska fördelar i form av goda kundinsikter. Därför uppmuntrar Starbucks sina kunder att beställa mobilt och i gengäld får kunden belöningar såsom poäng i deras lojalitetsprogram.

2.3 Technology-to-Performance Chain

2.3.1 Definition av modell

Modellen Technology-to-Performance Chain kan användas för att förklara sambandet mellan informationssystem och en användares individuella prestation (Goodhue & Thompson, 1995). De element som gör upp modellen är *Task-Technology Fit* samt *Utilization*. Sambandet visar på hur en hög grad av väl anpassat system efter individens arbetsuppgift leder till positiva effekter. Systemet bör därför anpassas och formas utefter de arbetsuppgifter som systemet är tänkt att stödja. Modellen bygger på teorin om *Task-technology fit* som antyder hur individens personliga upplevelser av ett system påverkas av huruvida systemets egenskaper matchar med den anställdas arbetsuppgifter eller ej. Två begrepp inom teorin ligger till grund för att tolka individens uppfattning, där *Utilization* behandlar användarens sociala normer och beteenden, och *Task-Technology fit* som fokuserar på sammanhanget mellan systemets egenskaper och individens uppgiftsbeskrivning. Författarna menar att en både hög *Utilization* och hög *Task-Technology fit* leder till en ökad effektivitet av individens arbete vilket i sin tur ger en ökad prestation och positiva effekter. Däremot kan en låg sammankoppling betyda en lägre prestation och tidsmässigt en försämring inom beslutstagande i arbetsuppgiften, då det kommer att krävas ytterligare översättning från den tekniska delen till individens arbetsuppgift. Själva användandet av ett väl anpassat system leder också till en högre prestation.



Figur 1. Technology-to-Performance-chain av Goodhue & Thompson (1995)

2.3.2 Tidigare användning av modellen

Tidigare användning av modellen förekommer i bred utsträckning där bland annat Ohiomah, Benyoucef & Andreev (2015) använder modellen för att förstå sig på den påverkan som ett *lead management system* har på en försäljningsorganisation. Författarna identifiera faktorerna task characteristics, selling behavior och salesperson characteristics. Dessa faktorer används för att bygga på modellen Technology-to-Performance Chain och anpassa den till försäljningskontexten.

2.4 Affordance

Davis & Chouinard (2016) beskriver begreppet Affordance som en förklaring till vilka möjligheter ett objekt kan tillföra till användaren. Det kan påverkas av användarens uppfattningar om dessa funktioner och möjligheter, där *Perceived Affordances* är funktioner som är lätta att uppfatta för användaren. Författarna har skapat en modell för att kunna presentera funktionerna i objekt och hur de uppfattas, för vem och under vilka förutsättningar. En av funktionerna som författarna talar om är *refuse*, vilket är när system på ett eller annat sätt förhindrar vissa uppgifter eller aktiviteter från att göras. Ett exempel på en aktivitet som förhindras, *refuse*, är att du inte kan starta din bilmotor om du inte har med dig dina nycklar.

2.5 Motstånd

Ali, Zhou, Miller & Ieromonachou (2016) har undersökt användarmotstånd inom informationssystem och har identifierat olika typer av motstånd så väl som strategier för att hantera motståndet. Författarna lyfter fram det faktum att organisationer ofta ser motstånd som något att frukta snarare än att se det som en möjlighet till att lära sig. Detta trots att användarmotstånd har visats sig vara en av de stora orsakerna till att mjukvaruprojekt misslyckas. En av orsakerna till motstånd enligt författarna är *lack of top management support* samt *lack of training for the new system*. Författarna menar på att motståndet går att undvika genom att bland annat skapa strategier i förebyggande syfte. Det förklaras att när nya IT-system behöver implementeras i organisationer kan det uppstå motstånd. Användarna av det befintliga IT-systemet blir ofta bekväma och visar därför motstånd när en ny implementering föreslås. I dessa situationer visar det sig att gruppmotståndet upplevs som starkare eftersom det är av en socio-politisk natur, till skillnad från den individuella psykologiska typen av motstånd.

Jacobsen (2019) menar att större förändringar inom företag kan medföra och skapa olika reaktioner hos anställda inom företaget. De reaktioner som kan uppstå är kategoriserade inom olika känslolägen, där entusiasm är en positiv reaktion, likgiltighet är en neutral reaktion och sist motstånd som är en negativ reaktion. Den negativa reaktionen motstånd kan påverka företagets framtida förutsättningar för att fortsatt arbeta och utveckla förändringar, som ofta är implementering av diverse nya system. Påverkan på förutsättningen kan vara avgörande för hur företaget lyckas med sina mål med förändringen, vilket är varför författaren presenterar anledningar till varför motstånd uppstår. Motstånd kan uppstå där anställda känner en *rädsla för att vara otillräcklig*, då nya system och ändrade arbetsrutiner kan vara svåra att förstå och anpassa sig mot. Lärandet av nya system kan vara krävande, och vid de fall den anställde anser sig eventuellt vara otillräcklig för att lära sig systemet, kan rädslan mynna ut i ett motstånd mot implementationen och införandet av systemet. Psykisk stress över att bli uppsagd kan även uppstå hos individen. *Rädsla för det okända* grundar sig i den anställdes rädsla och oro för vad som finns bortom nuvarande arbetsplats, då rädslan för att vara otillräcklig kan skapa oro för att bli uppsagd. Detta skapar i sin tur en rädsla för det okända, då vissa kan ha svårt för att få ett annat jobb. Denna rädsla ökar främst hos äldre människor och de på arbetsplatsen som har lägst utbildning. Anställda kan även känna rädsla för en eventuell *förlust av personliga fördelar*, vilket kan innefatta att få ett stressigare jobb

och ha ett högre arbetstempo än normalt. Förändringar i företag kan även skapa *merarbete* för anställda, där till exempel upplärning av nya system ska ske utöver den anställdes vanliga arbetsuppgifter. Dubbelarbete kan uppstå i förändringsprocesser och innebär att anställda pressas hårdare i det vardagliga arbetet under processen.

2.6 Sammanfattning av litteraturen

Informations- och kommunikationsteknik har förändrat restaurangbranschen vilket har resulterat i kostnadsbesparingar men också förbättrad kundupplevelse. Denna teknologiska förändring har även omformat den roll som personalen har, där självbetjäningssystem ersätter den kundrelation som tidigare präglade serviceyrket. Företag som implementerar digitala tjänster inom restaurangbranschen involverar kunder i värdeskapandet och ger kunderna möjligheten att söka information, beställa och betala på egen hand. Detta tas emot väl av vissa kunder medan andra tycker att det skapar obehag. Mobilapplikationer används i cafébranschen, som hos Starbucks, i syfte att förbättra kundupplevelsen och uppmuntra till försäljning. Med modellen Technology-to-Performance Chain kan förståelse kring sambandet mellan teknologi och prestation synliggöras. IT-systemets egenskaper går att förstå genom affordanceteorin. Fortsättningsvis kan det också uppstå användarmotstånd vid införandet av IT-system och detta kan hanteras genom strategier och utbildning.

3. Metod

3.1 Studiedesign

3.1.1 Forskningsstrategi

Forskningsstrategin som ligger till grund för studien är en fallstudie som fokuserar på att bearbeta ett specifikt scenario. Denna typ av forskningsstrategi kännetecknas av ett djupt fokus inom en tydlig inramning av ett visst fall (Oates, 2006; Denscombe, 2018). En fördel med fallstudie som strategi är att datan som ligger till grund för analys kan baseras på flera källor inom samma fall (Oates, 2006). Detta görs för att studien ska kunna ta hänsyn till flera perspektiv och uppfattningar i fallet. I denna studie har data från flera personer inom samma café använts för att skapa högkvalitativa data.

Studiens tidsförhållning fokuseras på det som sker just nu i fallstudien. Detta har präglat intervjufrågorna för att intervjupersonerna ska kunna beskriva sina nutida åsikter. Denna typ av fokus ger inte utrymme för dåtida eller eventuella framtida uppfattningar. Oates (2006) benämner detta som en "Short-term, contemporary study".

3.1.2 Metod för datainsamling

Det material som utgör kvalitativ data för analys i studien har hämtats från intervjuer med före detta samt nuvarande anställda vid ett specifikt café. Intervjuerna var semistrukturerade i syfte att ge intervjupersonen möjlighet att tala mer öppet, samt ta upp åsikter som inte ingick bland frågorna. Inför utförandet av semistrukturerade intervjuer förbereddes teman och frågor, men frågornas ordning under intervjuerna kom att ändras baserat på de svar som intervjupersonen delade med sig av i enlighet med vad Oates (2006) rekommenderar. Dessa rekommendationer ges då intervjupersonen får möjlighet att själv tolka de frågor och teman som presenteras, och kunna tala vidare om egna tolkningar och åsikter som intervjupersonen själv anser vara kopplat till temat.

De teman och frågor som utgör intervjuguide har producerats utifrån tidigare presenterad modell, Technology-to-performance chain. Denna modell har varit grund till formandet av intervjufrågor för att ha utgångspunkt i tidigare teori. Denna teori beskriver sambandet mellan teknik och arbetsuppgifter, vilket är av intresse för studien. Genom att basera intervjuguiden på befintlig teori skall detta strukturera intervjuerna. Teorin har aktivt valts att lämnas vid detta steg, för att minimera risken att teorin får hämma de nya insikterna som framkommit ur intervjuerna. Om samma teori hade inkluderats i analysen hade det möjligtvis kunnat förhindra studien från att presentera de faktiska resultaten, eftersom det hade funnits en risk att man istället försöker anpassa de nya insikterna till redan befintlig forskning.

Fortsättningsvis passar intervjuer bra till studier där man vill ta reda på åsikter, uppfattningar och erfarenheter eftersom intervjun kan komma att generera detaljerad information (Denscombe, 2018). En ytterligare fördel med att använda intervjuer är att studien kommer kunna behandla privilegierad information genom att prata med nyckelpersoner inom ett visst

fall. Intervjuerna genomfördes på distans genom användning av videokonferensverktyg, vilket möjliggjorde att deltagarna kunde kommunicera och interagera i realtid utan att vara fysiskt närvarande. Genom att använda digitala videomöten kunde intervjuerna genomföras effektivt och bekvämt, samtidigt som de möjliggjorde en bredare geografisk tillgänglighet och sparade tid och resurser för både forskaren och deltagarna. Ahrne och Svensson (2022) menar att personer som intervjuas föredrar möten med video över telefonsamtal, då samtal utan video anses vara opersonliga. Förutsättningar som är avgörande för videomöten har tagits i beaktning, där konfidentialitet är en viktig aspekt då vissa digitala mötesprogram sparar videosamtal (Ahrne & Svensson, 2022). Detta kräver specifika inställningar för att skapa både anonymitet och säkerhet för personer som intervjuas. Intervjupersonerna har även godkänt och blivit informerade och medvetna om att intervjun har spelats in via ljudupptagning. Dessutom har intervjupersonerna blivit informerade om deras rättigheter i det fall de väljer att inte delta i efterhand, samt hur de ska gå tillväga för att dra tillbaka sin medverkan.

Vidare har observationer genomförts inför intervjufasen i syfte att fånga upp kontextuella aspekter som intervjupersonerna kanske inte berättar om, givet att det är uppgifter som de inte själva reflekterar över att de sker. Observationerna var av den deltagande typen vilket kännetecknas av ett icke-strukturerat tillvägagångssätt med fokus på att dokumentera så mycket som möjligt av vad som händer i situationen (Oates, 2006). Dessutom skedde ingen involvering från observatörens sida vilket enligt Oates benämns en complete observer. Dessa observationer används för att skapa en bättre förståelse för de anställdas berättelser som träder fram under intervjuerna. Denna ökade förståelse gav att ge perspektiv i analys av intervjudata och ge oss en bättre helhetsbild av situationen. Observationerna har agerat stöd i förståelsen för sammanhanget, men inte utgjort primärdata för analys. Vad gäller observationernas omfattning utfördes två observationer, vid olika dagar och tidpunkter. Den första observationen pågick i 1 timme och 20 minuter, medan den andra pågick i 1 timme och 30 minuter. Observationerna fokuserade på att beakta det kontextuella för att förstå sammanhanget som de anställda, kunder och systemet arbetade inom. Med hänsyn till det faktum att observationerna inte skulle användas som primärdata i analysen, togs valet att inte informera kunder och anställda. Hade exempelvis de anställda informerats, fanns det en risk att de hade utfört sitt arbete annorlunda vilket hade kunnat påverka vad som observerades (Oates, 2006).

3.1.3 Metod för dataanalys

För att bearbeta det empiriska materialet bestående av data från intervjuer har varje enskild intervju transkriberats samt tematiserats. Detta i syfte för att jobba mer systematiskt för att öka studiens legitimitet. Transkribering av intervjumaterial underlättar arbetet med att kunna söka upp specifik data för att kunna jämföra mellan olika intervjupersoners svar (Denscombe, 2018). Den kvalitativa datan som producerats genom transkriberingen har tematiserats för att ge en övergripande blick över de olika aspekter som har tagits upp under intervjuerna.

Tematiseringen av de transkriberade intervjuerna har genomgått en systematisk bearbetning där råtexten från intervjun har agerat utgångspunkt. Vidare har intressanta meningsenheter som intervjupersonen har sagt valts ut för vidare behandling. I nästa steg omvandlas den utvalda meningen för att koncentreras till en kortfattad och beskrivande meningsuppbyggnad som anses formulerad snarlikt som den ursprungliga meningen. Meningsenheten förädlas vidare för att genomgå en tolkning av den underliggande betydelsen, där framträdande tolkningar har legat till grund för studiens analysarbete. Tolkningarna skapade sub-teman för att kortfattat beskriva vad den tolkade meningsenheten behandlar. Teman skapades efter att alla sub-teman konstaterades, där ett vidare arbete för att koppla samman sub-teman utfördes. Fastställda kopplingar mellan sub-teman formade de övergripande teman. Tema beskriver därmed sambandet mellan de sub-teman som det avser. Processen för tematiseringen speglas i tabell 1 där förloppet löpt från vänsterkolumnen till höger. Varje intervju har enskilt genomgått samma process för att skapa samma förutsättningar för analysarbetet i de olika intervjuerna.

Råtext från intervjun	Utvald meningsenhet	Kondenserad meningsenhet som ligger nära <i>ursprungstexten</i>	Kondenserad meningsenhet <i>Tolkning av den underliggande betydelsen</i>	Sub-tema	Tema

Tabell 1. *Process för tematisering*

Tematiseringen avser studiens analys där de framträdande teman utgör grund för den struktur i vilket materialet presenteras. Vidare presenteras analysen uppdelad i en fallspecifik analys och en resultatdiskussion.

3.2 Val av intervjupersoner

Val av respondenter har grundat sig i ett urval ur bekvämlighet, vilket är en princip där man gör urval baserat på hur lättillgänglig respondenten är för att genomföra en intervju (Denscombe, 2018). Denna metod för urval har valts då genomförandet av studien har haft en begränsad tid till sitt förfogande. Denscombe (2018) menar att främsta fördelen med bekvämlighetsurvalet är att den fungerar snabbt för att genomföra ett urval. Studiens krav på intervjupersonerna har varit att de har arbetat på det specifika företaget och använt systemet, vidare har bekvämlighetsprincipen applicerats. Detta har lett till att alla respondenter i studien har arbetat i samma café, då första konstaterade respondenten hjälpte till att tillhandahålla kontaktuppgifter till sina kollegor. Urvalet av café bestämdes därför på så sätt och genomgick ingen specifik metod för urvalet.

3.3 Val av intervjufrågor

Intervjufrågorna som har ställts för att samla in data i syfte att besvara frågeställningen har utgått från den modell som presenterats i avsnitt 2.3, Technology-to-Performance Chain.

Intervjufrågorna har bildats utifrån relevanta teman, där det första temat avser att beskriva det kontextuella sammanhanget som den anställda arbetar i med systemet. Under detta tema har intervjupersonerna ombetts att beskriva det specifika caféet utifrån lokalisering och miljö. Vidare har individuella egenskaper behandlats där arbetsroll, anledning till att personen valde att jobba där, utbildning sedan tidigare och personlig syn på IT redogjorts för. Följande teman inom intervjuguiden har baserats på modell Technology-to-Performance chain för att beskriva sammanhanget mellan arbetsuppgifter och tekniska egenskaper, samt vilken resultatpåverkan sambandet kan ha (Goodhue & Thompson, 1995). Det andra temat berör systemets egenskaper, där intervjupersoner har getts utrymme att beskriva deras uppfattningar. Olika personer kan ha olika uppfattningar om teknikens egenskaper och funktioner, vilket beskrivs enligt konceptet Affordance (Davis & Chouinard, 2016). Affordance innebär att en användares syn på hur ett föremål bör användas påverkas av både identiteten på användaren och förutsättningarna för användningen. Detta ger anledning till att ge varje intervjuperson utrymme att beskriva de uppfattade egenskaper som personen anser att systemet har. Tema 2 gällande systemets egenskaper har exempelvis berört beskrivningar gällande hur systemet fungerar, systemets roll i personalens samarbete samt systemets egenskaper. Egenskaperna har hanterats genom att fråga intervjupersonerna gällande deras uppfattningar om eventuella hinder och möjligheter som systemet skapar, samt uppgifter som går att utföra i systemet respektive inte går att utföra. Tema 3 avser personalens arbetsuppgifters egenskaper, där intervjupersonerna beskriver deras arbetsuppgifter. Dessutom behandlas systemets roll och eventuell påverkan på arbetsuppgifterna. Då tema 2 och tema 3 behandlar systemets egenskaper och arbetsuppgifternas egenskaper, bildar dessa tillsammans en förståelse för dess sammanhang, vilket beskrivs med begreppet *Task-Technology Fit* inom Technology-to-Performance chain (Goodhue & Thompson, 1995). Tema 4 fokuserar på de sociala faktorer och förutsättningar, där varje intervjuperson får beskriva sin uppfattning gällande hur viktigt kollegor, arbetsgivare och kunder anser användandet av systemet vara. De intervjufrågor som avser sociala aspekter har utformats enligt begreppet *Utilization* inom Technology-to-Performance chain. Tema 5 behandlar, i enlighet med modellen Technology-to-Performance chain, resultatpåverkan. Inom tema 5 ges intervjupersonen utrymme att beskriva sin uppfattning gällande om systemet har en avgörande roll för att kunna fullfölja sina arbetsuppgifter eller ej. Samt om intervjupersonen anser att systemet bidrar till att kunna utföra sina arbetsuppgifter på ett bättre eller sämre sätt.

3.4 Forskningsetiska begrundanden

Forskningsstudier bör ta i beaktning flertalet aktörer som på något sätt är kopplat till den specifika studien, där intervjupersoner blir direkt kopplade till forskningen (Oates, 2006). Av denna anledning är det av stor vikt att varje forskare måste ta reda på sitt lands regler och lagar gällande forskningsetik att förhålla sig till (Oates, 2006). Sveriges regering presenterar lagen om etikprövning (SFS 2003:460) som fokuserar på individens skydd och respekt. Av denna anledning är anonymitet hos aktören intervjupersonerna, som är direkt kopplade till studien, en central del i studiens etiska begrundanden, genom skyddandet av både personuppgifter samt åsikter. Inför intervjuer med intervjupersoner kommer deras rättigheter att förklaras i syfte att försäkra att den data som samlas in är gjord på ett etiskt vis. De

rättigheter som intervjupersonerna har, följer de rättigheter som tagits fram av Vetenskapsrådet. Personer som involveras i forskning har rätten att inte delta, rätten att dra sig ur, rätten om informerat samtycke, rätten till anonymitet och rätten till konfidentialitet (Vetenskapsrådet, 2017; Oates, 2006). Dessa rättigheter faller även in hos organisationer, där deras anonymitet och rättigheter blir en central del inom studien (Oates, 2006).

3.5 Metoddiskussion

I fråga om forskningsstrategin kan en nackdel med fallstudier tänkas vara att resultat från denna typ av studie kan vara svåra att generalisera vilket ifrågasätter vad fallstudien har att tillföra vetenskapen (Oates, 2006). Givet detta går det fortfarande att tänka sig att denna fallstudie kan komma att ge insikter som är generaliserbara givet att olika caféer inte skiljer sig allt ifrån varandra vad gäller tjänsteerbjudandet. Rimligtvis går det inte att generalisera de insikter som berör systemspecifika aspekter då olika caféer kan använda olika självbetjäningssystem från olika leverantörer. Däremot kan vissa påverkningar från systemet som koncept komma att kunna generaliseras, vilket blir en bedömning som läsaren får göra själv enligt Oates (2006).

Vidare kan intervjuer anses vara en rimlig datainsamlingsmetod men metoden har sina nackdelar. Till och börja med så är intervjuer en tidskrävande datainsamlingsmetod där både tid till själva intervjun behöver schemaläggas, men även tid till transkribering. Oates (2006) säger själv att 1 timmes inspelad intervju kräver cirka 5 timmar av transkribering. Förutom detta krävs förberedelser till att forma intervjuguide för att säkerställa att respondenter ger tillräckligt med information för att det ska vara möjligt att besvara forskningsfrågan. Denna studie bygger på semistrukturerade intervjuer, men hade datainsamlingen istället utgått från exempelvis strukturerade intervjuer, hade möjligheten till att ställa öppna följdfrågor minskat. Det hade begränsat respondenternas möjlighet till att både tolka frågorna, samt att tala mer öppet. Strukturerade intervjuer hade istället kunnat bidra med tydlighet kring själva strukturen över intervjusvaren, där intervjusvaren lättare hade kunnat jämföras med varandra. Detta då Denscombe (2018) menar att strukturerade intervjuer endast ger intervjupersonen en begränsad uppsättning svarsalternativ, vilket inte lämpar sig enligt denna studies forskningsfråga som syftar till att identifiera uppfattningar och öppna åsikter.

4. Resultat

Den undersökning som har gjorts resulterade i 7 stycken intervjuer med personal som har olika utbildningar, arbetsroller samt erfarenhet på arbetsplatsen. Nedan följer en översiktstabell över intervjupersonerna för att ge ett kontextuellt sammanhang.

Intervjuperson	Utbildning	Arbetsroll	Anställningens längd	Längd på intervju
1	Gymnasieexamen	Skiftledare	3 år 6 månader	42m 38s
2	Gymnasieexamen	Skiftledare	4 år 6 månader	28m 9s
3	Gymnasieexamen	Barista	9 månader	25m 2s
4	Gymnasieexamen	Barista	1 år 5 månader	58m 39s
5	Grundskoleutbildning	Platschef	4 år 2 månader	26m 56s
6	Gymnasieexamen	Barista	2 år 11 månader	33m 40s
7	Gymnasieexamen	Barista	2 år 6 månader	40m 22s

Tabell 2. Översikt över intervjupersoner

4.1 Förutsättningar

Intervjuer genomfördes med 7 personer med varierande erfarenhet av att använda IT-system. 6 av 7 intervjupersoner hade läst på gymnasial nivå. Av dessa 7 intervjupersoner ansåg sig 5 personer vara vana IT-användare medan 2 ansåg sig neutrala i frågan med citat som "Alltså jag är väl inte sämst, men jag är inte jätte teknisk så heller. Men jag brukar kunna lära mig saker fort och fatta hur det funkar.". Alla intervjupersoner använde teknologi till vardags. Vidare på ämnet förutsättningar har aspekten utbildning i det specifika självbetjäningssystemet undersökts. Medan korta och enkla förklaringar hade gjorts, förklarade intervjupersonerna att dem inte fått ta del av någon genomgående utbildning i hur man använder systemet. Intervjupersoner talar istället om att de har fått testa sig fram på olika sätt, där en av intervjupersonerna nämner att de själva fick köpa produkter via sin egen app, för egna pengar, för att se vad som hände i systemet. I frågan om stöd berättar intervjupersoner att man helst ska kontakta sin närmaste chef för att få information om hur man ska gå tillväga vid användandet av systemet. Detta kan ske både genom att fråga chefen när den väl är på plats, eller genom att ringa till den. Trots detta väljer de anställda att även söka stöd hos andra kollegor som även de inte behöver vara på plats. En anledning till varför man anser sig kunna ringa kollegor utanför deras arbetstid, är för att de flesta anställda har blivit vänner privat. Att ringa chefen utanför dennes arbetstid är något som man vet att man kan göra, och det brukar fungera bra. Trots detta nämner en intervjuperson att detta gärna undviks då man inte vill störa på chefens fritid. Slutligen finns det en teknisk support som anställda ska vända sig till ifall den tekniska utrustningen inte fungerar. Den tekniska supporten förklaras ske över telefon där supporten även har möjlighet att koppla upp sig

direkt mot datorn i caféet över internet för att felsöka. Intervjupersonerna berättar att supporten brukar fungera bra, men att väntetiden varierar beroende på vilken tid på dagen man ringer in och att det kan bli problematiskt att både stå i telefonkö och utföra sina arbetsuppgifter.

4.2 Systemets påverkan på anställdas arbetsuppgifter

Intervjupersonerna beskriver hur prioritering av fysiska och digitala kunder har påverkats av användandet av systemet, där en intervjuperson beskriver en förvirring gällande vilken typ av gäst som ska prioriteras. Personen beskriver vidare situationer där fysiska kunder har fått vänta på grund av att den anställda behandlar en digital beställning, och därför kan det verka som att personalen ignorerar den fysiska kunden eftersom att kunden inte fysiskt kan se personen som tekniskt sett är före i kön. Givet detta bildas en oro för att fysiska kunder ska få känslor om dålig service. För att minimera denna risk förklarar personen att fokuset kan läggas på den fysiska kunden genom att ta bort möjligheten till att få in beställningar via systemet. Samtliga 7 intervjupersoner beskrev hur systemet skapar extra arbetsuppgifter, varav 2 st intervjupersoner förklarar det manuella arbetet som krävs för att hålla lagret aktuellt och uppdaterat eftersom varor endast kan stå som slutsålda eller befintliga i systemet. Personalen måste aktivt gå in och markera varje vara som någon av de två tillstånden, vilket innebär en konstant övervakning av varor och status av varor i systemet. Intervjupersonerna beskriver en önskan om att ha en automatisk lagerstatus som uppdateras när varor säljs, med tanke på att det händer att varor som fysiskt är slut fortfarande kan köpas av kunder i systemet. Vid dessa situationer behöver personalen utföra en retur i kassan, då returerna i systemet inte är möjligt.

Intervjupersonerna beskriver hur ansvarsområdet för övervakning av systemet fördelas till den anställda som för dagen har positionen att producera kaffe eftersom systemets skärm är placerad bredvid espressomaskinen. Vanligtvis sköter kassapersonalen mat, och drycken tas hand om av personalen som har fokus på kaffe. Detta innebär att ansvar över en beställning kan fördelas på fler personer, medan denna fördelning ser annorlunda ut vid beställningar via systemet. Givet att ansvaret på självbetjäningssystemets beställningar hamnar hos personen som har kaffet, blir arbetsfördelningen istället mindre tydlig gällande vem som ska genomföra hela beställningen. Vidare förklarar en intervjuperson att personalen ibland måste agera teknisk support för vissa kunder som har problem med sin applikation, eller som använder den för första gången. Det förklaras att kunder som använder applikationen för första gången utgör en stor del av gästerna som behöver teknisk support av anställda, eftersom att applikationen erbjuder 20% rabatt på första beställningen genom appen. Den anställda beskriver att det sker i sådan utsträckning att personen anser att det bildas en ny arbetsuppgift, då kunderna ofta passerar fysiska kön och går fram till kassan för att ställa frågor om systemet. Flera intervjupersoner förklarar hur de saknar möjligheten att kunna neka beställningar som inkommer via systemet. Detta då personalen är tvungna att acceptera alla beställningar, även de som innehåller varor som egentligen är slutsålda. Samma intervjuperson fortsätter att beskriva hur kunder blir sura när de kunnat beställa något i appen som sedan visar sig vara slutsålda när de kommer till caféet för att hämta sin beställning. Vid

dessa situationer ska den anställda genomföra ett återköp eller kompensera kunden. Alla intervjupersonerna förutom 2st beskriver hur systemet gör att anställda inte behöver ta emot kundernas beställningar, genom att systemet istället gör det åt personalen. Intervjupersonerna menar på att detta sparar tid för personalen. En intervjuperson säger att “Mitt största problem har alltid varit att man inte kan skriva in exakt antal av de produkter man har.” En annan intervjuperson anser att detta faktum gör att systemet brister i användningen då det skapar vidare problematik med kunder. En intervjuperson förklarar “Om vi bara har en macka kvar och någon beställer två. Då har vi en missnöjd kund.” Intervjupersonen förklarar vidare hur ansvaret ligger på personalen att avgöra när produkter bör markeras som slutsålda.

En intervjuperson beskriver hur systemet ändrar prioriteringslistan för arbetsrutiner eftersom personalen inte kan veta när en beställning via systemet skall inkomma. Personen gör skillnad på de fysiska och digitala beställningarna då den anställde hinner se när en kund fysiskt går mot kassan för att sedan beställa, vilket ger personalen längre tid på sig att förbereda sig för en inkommande beställning. Ordor som inkommer via självbetjäningssystemet inkommer utan förvarning, vilket gör att den anställde direkt måste avvika från sina arbetsuppgifter som utförs för att hantera beställningen. Vidare beskriver en intervjuperson hur systemet kunde förstöra personalens flyt med arbetsuppgifter. Flera intervjupersoner beskrev systemets nytta utifrån två olika situationer som innehar olika förutsättningar, där en lugn arbetsdag gjorde att systemet fungerade som ett hjälpmedel. En intervjuperson säger “Men sedan så kan det vara rätt så skönt att kunna få ordor där ibland.”, till exempel när den anställda befann sig vid espressomaskinen och självbetjäningssystemets skärm. När en beställning inkom på kaffe gick det snabbare för den anställda att göra kaffet direkt, än att först behöva gå till kassan och ta emot beställningen för att sedan börja producera kaffet. På så sätt sparade självbetjäningssystemet tid åt personalen. Vidare beskrivs systemet som icke-fungerande av flera intervjupersoner under stressiga förhållanden.

4.3 Systemets påverkan på anställdas välbefinnande

En intervjuperson berättar om svårigheter med att kombinera fysiska kassakön och onlinebeställningarna. Intervjupersonen berättar att den fysiska kön medför mer kontroll över situationen där den anställda kan planera vilka aktiviteter som ska göras vid vilka tillfällen för att jobba så effektivt som möjligt. Det handlar bland annat om att exempelvis starta ugnen och låta den värma mat under tiden som personen tar en ny beställning i kassan, eller gör drycker. Denna plan förklarar intervjupersonen rubbas när onlinebeställningar kommer in, då systemet tvingar till sig den anställdes uppmärksamhet genom ljud. Intervjupersonen berättar vidare att den tappar bort sig i sina planer och därmed blir förvirrad. Fortsättningsvis förklarar en intervjuperson att självbetjäningssystemet tar bort den sociala aspekten i arbetet vilket personen ser som något negativt. Intervjupersonen säger “här står jag på löpande band och gör kaffe liksom. Det blev, då tyckte jag att min arbetsroll och min arbetsplats inte blev lika rolig för att det gör ju väldigt mycket det sociala liksom”. En annan intervjupersonen berättar att “Det enda de frågar är, är det min? Eller är det nummer 60?”. Vidare visar observationerna hur kundkontakten är minimal, där det enda sociala utbyte kunden och personalen har är när kunden tackar, tar sin dryck och går iväg.

4.4 Anställdas motstånd mot systemet

Under intervjuerna förekommer ordet stress ofta, där anställda förklarar att man på olika sätt upplever en ökad stress när man använder systemet. Flera intervjupersoner delar med sig av att dem upplever sitt arbete stressigare vid de tillfällen då dem använder systemet. Detta förklaras av att dem känner en förändring i arbetstempot såväl som antalet arbetsuppgifter. Det tillkommer uppgifter som att kontrollera systemets lagersaldo under dagen, men även att konfigurera systemet på morgonen innan öppning. I stressiga situationer som vid lunch eller på helgerna upplever de anställda att systemet skapar mer problem än det löser, och därför råder det konsensus om att stänga av systemet. Man menar på att systemet bland annat riskerar att sälja saker som är slut i lager, och detta leder till manuella returerna som tar mycket tid. Personalen väljer istället att neka till användningen av systemet trots att det är en obligatorisk arbetsuppgift enligt företagsledningen.

5. Anställdas förändrade arbetssituationer vid användning av självbetjäningssystem

5.1 Anställdas förutsättningar till användandet av systemet

5.1.1 Tidigare erfarenheter hos anställda

Som går att utläsa ur resultatet av fallet har intervjupersonerna varierande erfarenheter i användandet av IT-system. Hela sex av sju intervjupersoner har läst på gymnasial nivå. En rimlig slutsats är att dessa sex intervjupersoner troligtvis har kommit i kontakt med IT-system, med tanke på den stora betoningen på digitalisering i dagens skolvärld. Därmed bör intervjupersonerna ha grundläggande kunskap om hur man förstår sig på och lär sig nya IT-system. Fortsättningsvis svarar alla intervjupersoner att de använder teknologi vardagligen. Emellertid är det viktigt att ta hänsyn till att två av de sju tillfrågade svarar att de inte är mycket tekniska men att de klarar sig i vardagen.

5.1.2 Utbildning i användandet av självbetjäningssystemet

I frågan om förutsättningar för att den anställda ska kunna använda systemet under det vardagliga arbetet har anställdas utbildning i systemet undersökts, där flera intervjupersoner svarade att de inte mottagit någon utbildning av arbetsgivaren. Brist på teknisk kunskap leder till en minskad produktivitet (Christ-Brendemühl, 2022) där anställda måste ta tiden för att utbilda sig själva. Brist på utbildning i användandet av systemet har lett till att majoriteten av de anställda som har intervjuats har behövt lära sig systemets funktioner och uppbyggnad på egen hand. Denna individuella upplärning tar värdefull tid från utförandet av andra arbetsuppgifter då upplärningen fortfarande måste ske under arbetstid när den anställda har tillgång till systemet. De anställda har alltså satts i arbete med systemet utan kunskap om hur det ska hanteras och användas och förväntas ta reda på det själva.

Givet dessa aspekter kan det antas att de grundläggande förutsättningarna för användandet av systemet är svaga, då utbildning kan tänkas utgöra en grund till ett framtida effektivt användande. Det antas att företaget helt har uteslutit att förse personal med en grundläggande utbildning, vilket hade kunnat öka de anställdas förutsättningar för att bruka systemet. Med en brist på utbildning ökar risken för att de anställda ska utveckla negativa upplevelser och känslor mot systemet, och vidare utveckla ett aktivt motstånd mot användningen (Ali m.fl., 2016). Avsaknad av utbildning har satt de anställda i en situation där de måste lära sig systemet på egen hand vilket i sin tur kan ha bidragit till de negativa åsikterna då det kräver mer från de anställda.

5.1.3 Anställdas möjlighet till stöd vid användandet av systemet

Trots en bristande utbildning beskriver alla intervjupersoner olika människor och kanaler de kan få stöd och hjälp från, vilket kan tänkas vara en annan typ av förutsättning för att kunna

använda systemet. Dels kan anställda be om hjälp av närvarande kollegor eller ringa till kollegor som inte är närvarande men som anses vara en vän till den anställde. Detta innebär ännu en tidskrävande aktivitet där både den hjälpsökande anställde och den fysiskt närvarande kollegan båda förlorar tid från utförandet av andra arbetsuppgifter när en genomgång utförs. Det andra exemplet är problematiskt i sig då vissa inte uppskattar att behöva hjälpa till med jobbrelaterade problem utöver arbetstid, även om det är per telefon. Vidare kan anställda fråga sina chefer om tekniskt stöd i användandet av systemet, vilket beskrivs med en positiv bild vilket indikerar att det fungerar. En intervjuperson förklarar däremot att cheferna endast bör rådfrågas om de är på plats, då de inte bör ringa och störa på chefens fritid. Till sist kan de anställda kontakta ett externt företag som har hand om det tekniska underhållet och stödet. Flertalet intervjupersoner beskriver detta stöd som hjälpande och stödjande. Vägen fram till hjälpen beskrivs dock som mindre fungerande då flera beskriver hur de får spendera lång tid med att vänta i telefonkö för att komma fram till teknisk support. Under tiden som den anställde väntar i telefonkö hade istället andra arbetsuppgifter kunnat utföras, samt att undvika den svårighet som uppstår genom att behöva hantera fysiska kunder i kassan samtidigt som den anställde ska vänta i telefonkö.

Behovet av stöd för användandet av systemet i detta specifika fall kan antas ha ökat på grund av avsaknaden av utbildning i systemet, då grundläggande utbildning om systemet saknades hos alla intervjupersoner när de blev introducerade till systemet. Anställda har tillgång till flera olika stödfunktioner, varav en officiellt är tillhandahållen av arbetsgivaren. Alla stödfunktioner och kollegor som kan hjälpa till kan sammanfattas som fungerande, med viss problematik. Den enda stödfunktionen som företaget förser sina anställda med, medför problematik för anställda vid kontakten då långa telefonköer eliminerar arbetstid. Det kan därför antas att företagets stödfunktioner fungerar enligt ett positivt beskrivande från intervjupersoner, men har förbättringspotential.

5.2 Systemets påverkan på anställdas arbetsuppgifter

5.2.1 Förändrade arbetssätt gällande prioritering av kunder

Införandet av självbetjäningssystemet har påverkat de anställda genom att deras arbetssätt har förändrats. Det går att utläsa i resultatet hur det sätt de anställda bemöter kunderna på har förändrats. Det är inte längre lika självklart för de anställda om de ska prioritera de fysiska kunderna eller de digitala. Flera intervjupersoner i fallet förklarar hur de känner en förvirring kring hur man ska agera vid situationer där man både har onlinebeställningar och fysiska kunder i kassan. En intervjuperson förklarar att man inte vill riskera att ge fysiska kunder en dålig service, vilket kan leda till att kunden blir missnöjd och kan välja att inte återbesöka caféet igen, samt minskad försäljning (Ivarsson & Larsson, 2009). För att undvika detta väljer anställda att neka till användandet av självbetjäningssystemet helt. Personen menar på att genom att stänga av systemet kan man lägga fullt fokus på de fysiska kunderna, och se till att dem får en god service. Samtidigt berättar intervjupersonerna hur företaget främjar till att man ska prioritera onlinebeställningar, genom att påstå att en onlinebeställning också är en kund och därmed är lika viktig.

5.2.2 Merarbete för de anställda

Fortsättningsvis visar resultatet av fallet att de anställda upplever merarbete som konsekvens av användandet av systemet. Det mest framträdande temat är att systemet kräver en konstant uppvaktning på så sätt att lagersaldot måste administreras manuellt. Som går att läsa ur resultatet så tillåter systemet enbart en produkt att vara i en av två tillstånd: slutsåld eller tillgänglig. Det går inte att ange ett absolut tal till systemet i syfte att låta systemet räkna bort produkter på egen hand i takt med att något säljs. Istället måste de anställda manuellt logga in i systemets kontrollpanel för att markera en produkt som slutsåld. Denna utformning av systemet skapar rimligtvis merarbete för personalen, och personalen uttrycker själva hur avsaknad av ett automatisk lagersaldo skapar stress så väl som diskussioner med arga gäster. Intervjupersonerna berättar att det är vanligt förekommande att systemet säljer en produkt som de egentligen inte har i lager. Detta då personalen inte har haft tid att bocka av tillgängligheten i kontrollpanelen på systemet. Denna situation påverkar personalen i sin tur då de behöver avbryta sina ordinarie arbetsrutiner för att hantera en kundretur i den fysiska kassan.

5.2.3 Framväxande arbetsroller för de anställda

Vidare förklarar en intervjuperson om hur de brukar jobba med systemet, där det framgår att personen som står och gör drycker vid espressomaskinen också är ansvarig för att övervaka självbetjäningssystemet. Den skärm som används för att visa nya onlinebeställningar visar både drycker samt mat. I det traditionella arbetsflödet sköts matbeställningar av kassapersonalen och dryckesbeställningar skickas till en skärm vid espressomaskinen. När en onlinebeställning kommer in är det nu personen som gör drickornas ansvar att se till att någon ur personalen förbereder matbeställningar från självbetjäningssystemet. Det betyder att personen vid espressomaskinen har fått en annan roll än tidigare, där det ställs krav på att personen klarar av merarbetet, men även att kommunicera och koordinera så att matbeställningar faktiskt förbereds av annan personal. Denna förändring i arbetssätt skapar en oklarhet i både vilket ansvar men också vilken arbetsroll man har när man väljer att ställa sig i baristarollen.

Fortsättningsvis talar caset om en ny roll som de anställda tvingas ta på sig i samband med användandet av systemet, nämligen supportpersonal. Intervjupersoner talar om hur kunder som har intentionen att beställa i appen ändå tränger sig förbi den fysiska kön för att ställa frågor om hur man använder applikationen. Detta kan tänkas kontraproduktivt givet att självbetjäningssystemet uppfattas av anställda som ett försök från företagets sida att spara in tid för de anställda. Dessutom uppmuntrar företagsledningen till användandet av systemet för kunder genom att erbjuda exklusiva rabatter vid beställning genom appen. Detta påverkar anställda på så sätt att tid tas från deras ordinarie arbete till att instruera kunder i användandet av systemet vilket skapar ett merarbete som är större än det att ta emot beställningen från den traditionella kassan från första början.

5.2.4 Brist på inflytande i anställdas eget arbete

Vidare har de anställdas arbete förändrats genom att en upplevelse av brist på inflytande i sitt arbete har utvecklats hos flertalet intervjupersoner. Detta uttrycks genom beskrivningar av hur orderhanteringen sker i självbetjäningssystemet, där anställda helt saknar möjligheten att neka en beställning. Systemet aktivt vägrar den anställde till att kunna neka en order som inkommer via självbetjäningssystemet, vilket kan kopplas till begreppet *refuse* inom Affordance (Davis & Chouinard, 2016). Anställdas inflytande i sitt eget arbete saknas i det faktum att varje order måste accepteras och genomföras, oavsett den anställdas möjlighet och förutsättning för att kunna fullfölja ordern. Beställningar som innehåller varor som är slutsålda kan inte nekast av anställda, och leder till ett eliminerande av den anställdas flexibilitet och inflytande i sitt arbete och medför vidare svårigheter. Flera intervjupersoner beskriver problematiken som uppstår mellan kunder och anställda vid det tillfälle kunden har kunnat beställa en vara i självbetjäningssystemet som egentligen är slut. Vid dessa situationer måste personalen antingen utföra en rimlig kompensering alternativt göra ett återköp.

5.2.5 Mindre arbetsbelastning för anställda

Flera intervjupersoner beskriver hur systemet underlättar orderhanteringen genom att den helt eliminerar den anställdas arbetsuppgift att fysiskt ta emot en beställning. Vid traditionella kundmöten behöver den anställda aktivt höra beställningen från kunden och sedan själv knappa in rätt varor i kassasystemet. Vidare ska den anställda vänta tills betalningen är genomförd för att sedan betrakta beställningen som mottagen. Den tid som brukas genom att aktivt ta emot beställningar från kunder sparas istället in genom att självbetjäningssystemet tar över den arbetsuppgiften. Genom en minskad arbetsbelastning hos den anställde kan den istället utföra andra arbetsuppgifter, vilket kan bidra till att dessa utförs på ett bättre eller mer noga sätt (Susskind & Curry, 2019).

5.2.6 Anställdas ökade ansvar

Personal upplever ett ökat ansvarsområde för sitt arbete givet det faktum att möjligheten att ange rätt antal produkter i lager saknas. Det innebär en risk att få beställningar som innehåller slutsålda varor, då beställningar kan innehålla flera antal av samma produkt. Så länge en vara är aktiverad i systemet kan kunden beställa den, där intervjupersoner beskriver problematiska exempel där en macka finns i lager, och en beställning på två likadana mackor inkommer. Det kan medföra missnöjda kunder då deras beställning inte blir genomförd på önskat sätt. Det kan antas att personalen därmed får en mer analytisk roll i sitt arbete givet att de måste ta aktiv ställning till när produkter bör avaktiveras för att undvika denna risk. Den anställda förväntas ta dessa beslut själv om när produkterna ska markeras som slutsålda, vilket ökar ansvaret hos personalen i fråga. Ansvaret ökar eftersom det inte finns några satta rutiner från arbetsgivaren som bestämmer när vilka typer av varor bör markeras som slut i systemet.

5.2.7 Självbetjäningssystemet som ett hjälpmedel

Flera intervjupersoner har gjort skillnad på användandet av systemet vid två olika tillfällen, vid lugna arbetstillfällen och vid stressade och hektiska situationer. Vid de tillfällen personalen har haft en lugn period och haft få arbetsuppgifter att utföra har

självbetjäningssystemet agerat ett hjälpmedel för att hantera ordermottagningen. Detta eftersom intervjupersonerna har beskrivit systemet positivt och fungerande under lugna förhållanden, medan systemet anses vara icke-fungerande vid stressade situationer. Systemet utgör därmed ett hjälpmedel under lugna förhållanden då det anses gå snabbare att hantera en beställning som inkommer via systemet, än en traditionell beställning. En intervjuperson beskriver "Men sedan så kan det vara rätt så skönt att kunna få ordrar där ibland." då beställningar på kaffe kunde inkomma när den anställde redan befann sig vid espressomaskinen, och kunde genomföra den nyinkomna beställningen snabbt. Intervjupersonen menar att det hade tagit längre tid att lämna espressomaskinen för att bemöta kunden vid kassan och motta beställningen där, och sedan börja producera kaffet. Systemet utgör vid dessa tillfällen ett hjälpmedel för att ta emot ordrar och hjälpa den anställda att spara in tid.

5.3 Påverkan på anställdas välbefinnande

5.3.1 Upplevd förvirring hos anställda

Fortsättningsvis visar resultatet på hur de anställda upplever förvirring när de använder självbetjäningssystemet. En intervjuperson förklarar detta genom att systemet avbryter personens mentala prioriteringslista. Intervjupersonen menar på att den har en plan på hur den ska hantera en beställning. Ugnen tar en viss tid och under tiden hinner personen göra vissa arbetsuppgifter. När en beställning kommer in från självbetjäningssystemet blir personen störd och tappar bort vad den skulle göra. Detta i sin tur leder till förvirring hos den anställda vilket gör att den anställda tappar prestanda.

5.3.2 Gör anställdas arbete tråkigt

En intervjuperson påpekar att den upplever sitt arbete tråkigare i samband med användandet av självbetjäningssystemet eftersom personen ser den sociala kontakten som en viktig del i varför den valde jobbet. En annan intervjuperson förklarar att i motsats till den fysiska köpprocessen har personalen minimal interaktion med kunderna under den digitala processen, endast när kunden frågar "Är detta order nummer 60?". Detta kan tänkas vara problematiskt för dem anställda på så vis att om jobbet inte är engagerande, kan den anställda tappa motivationen att arbeta hårt. Detta kan i sin tur leda till lägre produktivitet och prestanda.

5.4 Anställdas motstånd mot systemet

5.4.1 Ökad stress hos anställda

Samtliga intervjupersoner har beskrivit konsekvenser av användandet av systemet i det vardagliga arbetet, där flertalet olika ord och känslor har uttryckts. Majoriteten valde att använda sig av ordet stress vid flera tillfällen för att beskriva både användandet av systemet samt att beskriva dess effekter. Flera menade att deras arbete har blivit stressigare genom användningen av systemet, då de förändrade arbetssätten för personalen har medfört en ökad stress genom att påverka arbetstempot samt antal arbetsuppgifter. Stress är en underliggande faktor till motstånd (Jacobsen, 2019) vilket kan påverka de anställdas val gällande

användandet av systemet. Det faktum att systemet har skapat högre arbetstempo och extra arbetsuppgifter att utföra under arbetsdagen för de anställda kan vara en drivande faktor till att ett individuellt motstånd mot användandet existerar. Ett kollektivt motstånd verkar även vara aktuellt då gemensamma beslut tas kring att stänga av systemet under dagen, trots dess konsekvenser från arbetsgivare. Motstånd på gruppnivå är ofta starkare än på individnivå (Ali m.fl., 2016) vilket kan öka risken för att motstånd mot användandet av systemet blir aktuellt i det specifika fallet.

5.4.2 Anställdas nekande till användning av systemet

Personalen uttrycker motstånd mot självbetjäningssystemet genom att neka dess användning av systemet. De anställdas användning nekas genom att ta aktivt beslut att stänga av systemet vid de tillfällen som personalen beskriver som stressade med hög arbetsbelastning. Med ett högt kundflöde och pressad arbetsmiljö beskriver en intervjuperson dess rädsla för att tappa kontrollen över beställningsflödet och inte kunna genomföra alla inkomna ordrar. Intervjupersoner beskriver även en brist i systemets funktionalitet, där avsaknaden av en specifik funktion påverkade beslutsfattandet gällande användningen. Funktionen att neka inkommande ordrar medförde att flera i personalen valde att stänga av systemet för att minimera risken för eventuella problematiska situationer. Dessa problematiska situationer medförde stress och ibland behov av utförande av extra arbetsuppgifter, vilket personalen valde att hantera genom att stänga av systemet i förebyggande syfte.

5.5 Resultatdiskussion

5.5.1 Faktorer som har inflytande på anställdas användandet av systemet

För att kunna förstå hur anställda påverkas när de använder ett självbetjäningssystem enligt dess avsedda syfte, behöver vi rimligtvis ha kunskap om de förutsättningar som personalen har för att använda systemet korrekt från början. För att uppnå detta syfte analyseras de anställdas förmåga att använda systemet utifrån deras tidigare erfarenheter av IT samt deras utbildning i självbetjäningssystemet. Dessutom undersöks vilket stöd de anställda har tillgång till i händelse av att något går fel.

I fråga om förutsättningar kan erfarenhet tänkas spela en betydande roll till att anställda ska kunna använda ett självbetjäningssystem enligt dess avsedda syfte. Det är rimligt att anta att tidigare erfarenheter har en positiv effekt på IT-användning givet att erfarenhet, oavsett område, skapar förståelse för sitt område genom att man har mött domänen förut. Givet detta bör tidigare IT-erfarenheter hos dem anställda främja användandet av självbetjäningssystemet i arbete, oavsett om denna erfarenhet kommer från exempelvis tidigare arbeten eller skola. En annan förutsättning för användandet av självbetjäningssystem kan tänkas vara utbildning i systemet från systemägaren. Väljer systemägaren att av någon anledning inte utbilda sina användare, riskerar systemägaren att användarna utvecklar ett aktivt motstånd (Ali m.fl., 2016). Dessutom ökar rimligen behovet för stöd under användarens användningsperiod då man inte fått någon utbildning i förebyggande syfte. Författarna fortsätter och förklarar att man kan motverka användarmotstånd genom att etablera stödsystem för användarna. Detta

stöd behöver dock inte enbart användas av utbildade användare, utan kan ses som en förutsättning för såväl utbildade användare givet att ett system kan variera i komplexitet och därav utgöra olika svårigheter för olika typer av användare. Dessa användare behöver rimligen då veta vart de ska vända sig ifall de upplever svårigheter för att inte ge upp på användandet av systemet.

5.5.2 Systemets effekter på anställdas arbetsuppgifter

Ett förändrat arbetssätt kan uppstå som en effekt av att kunder nu kan beställa både fysiskt och digitalt. Det identifieras problematik med hur de anställda ska prioritera kunderna. Å ena sidan förväntas man behandla onlinebeställningar så att kunder inte behöver vänta när de väl har kommit fram till caféet. Å andra sidan har personalen en fysisk kö som observerar allt de anställda gör bakom bardisken. Ivarsson och Larsson (2009) förklarar vikten av det personliga mötet för att bygga förtroende hos kunder. Genom att känna sig som en viktig del av interaktionen med personalen och bli bemött med respekt och intresse kan kunden uppnå en högre grad av tillfredsställelse med den totala serviceupplevelsen. Detta visar på att en positiv interaktion och personlig relation mellan kund och personal kan spela en betydande roll för att skapa en framgångsrik och tillfredsställande serviceupplevelse. Det innebär alltså att om baristan prioriterar bort den fysiska kunden så finns det risk för att den fysiska kunden inte uppskattar detta och därmed upplever en låg grad av service. Givet att de anställda besitter ett serviceyrke där man har som arbetsuppgift att se till att leverera en god service till kunder, kan en missnöjd kund anses som en prestandaförlust hos den anställda. Baristan hade kunnat tänkas undvika denna situation ifall man inte använt systemet då den digitala kunden istället hade kunnat vara en fysisk kund, och på så sätt kan alla kunder se varandra och förstå vem som expedieras för tillfället. Detta kan inte ses lika tydligt när vissa kunder står i en fysisk kö och andra i en digital, vilket därmed kan tänkas skapa irritation från kunder, som väljer att ta ut detta över anställda.

Vidare kan ett självbetjäningssystem tänkas påverka de anställda genom att systemet behöver underhållas med data regelbundet. Detta utgör ett merarbete som baristorna inte alltid har tid till. Om självbetjäningssystemet säljer en vara som är slut i lagret kan de anställda tänkas påverkas på så sätt att personalen måste avbryta sina arbetsuppgifter för att förklara för kunden att den inte har varan. Dessutom måste ett återköp göras manuellt i en fysisk kassa. För att undvika en sådan här situation, krävs det att personalen har en analytisk förmåga som inte har varit nödvändig tidigare. De anställda behöver kunna bedöma när det är lämpligt att inaktivera vissa produkter från självbetjäningssystemet, baserat på kundbeteenden och kundflöden.

Fortsättningsvis ser vi att det växer fram arbetsroller som tidigare inte har funnits i takt med att man väljer att använda systemet. Givet att systemets gränssnitt är placerat vid espressomaskinen sätter systemet krav på att personen vid kaffemaskinen läser av beställningar från systemet och rapporterar dem vidare till sina kollegor ifall ordern innehåller mat. Denna framväxande arbetsroll sätter också krav på att personen vid espressomaskinen klarar av att leda och koordinera samtidigt som den ska klara av att

tillverka drycker. Det går således att förstå att placeringen av skärmen styr på vilket sätt arbetssätt förändras.

Vidare talar resultaten på att de anställdas arbete gentemot kunder kan förändras, eftersom kunderna inte alltid har tillräcklig kunskap om självbetjäningssystemet. Det är rimligt att kunderna då söker hjälp från personalen, vilket tar tid från de anställdas ordinarie arbetsuppgifter i en redan stressig miljö. Det kan då vara i de anställdas intresse att hjälpa till, eftersom felaktiga beställningar inte kan nekas i systemet och därmed kräver manuella returer. I enlighet med affordanceteorin har ett system som detta, som vägrar användaren att utföra en specifik funktion sin grund i den mänskliga faktorn där systemägarens önskemål har format funktionaliteten (Davis & Chouinard, 2016). Den underliggande faktorn till varför detta nekande aktivt har tagits i bruk och fortsatt vara i bruk kan antas vara en värdering från företaget där anställda ska ha mindre inflytande gällande vilka beställningar som accepteras.

Avslutningsvis kan självbetjäningssystemet påverka de anställdas arbetsuppgifter genom att underlätta för dem när det är lugnt på caféet. I sådana situationer behöver de anställda inte ta emot beställningar manuellt och slå in dem i kassan vilket får systemet att utgöra ett hjälpmedel. Om en barista redan står vid espressomaskinen och tillverkar en dryck åt en kund kan en beställning via självbetjäningssystemet snarare hjälpa baristan att spara tid, eftersom de redan håller på med dryckestillverkning.

5.5.3 Förändrade arbetsförhållanden till följd av ett självbetjäningssystem

Självbetjäningssystemet skapar förvirring för anställda gällande utförandet av arbetsuppgifter där beställningar via systemet i vissa fall kan agera som störningsmoment. Personalens tänkta prioriteringslista av arbetsuppgifter störs av den oplanerade inkomna beställningen via systemet. Den förvirring som systemet skapar för personalen kan göra att mindre tid kan läggas på arbetsuppgifter, alternativt att de helt glöms bort. Upplevd förvirring under arbetstid som ofta anses vara under stressade förhållanden kan påverka personalens psykiska hälsa negativt.

Fortsättningsvis bidrar systemet till att mötet mellan personal och kund blir minimerat då den initiala kontakten för beställningen inte längre behöver ske, då systemet ersätter den med en digital kontaktlös beställning. Förlust av det fysiska mötet och den sociala kontakten mellan kund och personal gör att den anställda upplever sitt arbete tråkigt och försämrar den anställdas arbetsförhållanden. Försämrade arbetsförhållanden kan göra att den anställda väljer att söka sig till andra arbetsplatser, alternativt kan få en sämre psykisk hälsa.

Förutom den direkta påverkan på anställdas välbefinnande, så kan den även påverkas av indirekta omständigheter där systemets konsekvenser påverkar kundernas uppfattning om både service och produkt. Flera aspekter bidrar till hur anställda bemöter kunder samt avgör hur mycket tid den anställde lägger ned på att genomföra beställningen. Anställda som upplever stress bidrar till ett sämre kundbemötande samt lägger mindre tid på att förbereda produkten i fråga. Kunder som anser service och produkt som mindre tillfredsställande kan

välja att aktivt visa missnöje direkt mot den anställde, vilket påverkar det psykiska välbefinnandet hos den anställda negativt (Giebelhausen, Robinson, Sirianni, & Brady, 2014).

5.5.4 Anställdas reaktion mot systemets missanpassning

Systemet har skapat en reaktion hos anställda som kan tänkas grunda sig i en rädsla för förlust av personliga fördelar, vilket innefattar ett stressigare jobb med ett högre arbetstempo (Jacobsen, 2019). Upplevt högre arbetstempo och extra arbetsuppgifter har bidragit till en ökad stress hos personalen, vilket i sin tur försämrar personalens arbetsförhållanden. Dessa aspekter kan vara underliggande faktorer till varför motstånd mot systemet visar sig, genom en nerkad användning av systemet hos de anställda. Den missanpassning mellan system och arbetsuppgifter som råder genom en avsaknad av önskvärd funktionalitet har bidragit till anställdas nekande av systemet. Detta påvisar vikten av hög anpassning och sammanhang mellan arbetsuppgifter och system, för att förebygga motstånd.

6. Slutsatser

Resultaten av studien har uppfyllt det ursprungliga syftet, vilket var att belysa hur arbetssituationen för anställda på ett caféföretag har förändrats i samband med införandet av ett självbetjäningssystem. För att besvara forskningsfrågan: “Hur upplever caféanställda vid ett café förändringar i sin arbetssituation och sina arbetsuppgifter givet att ett självbetjäningssystem har införts?”, visar studien att tidigare erfarenheter, utbildning i systemet och stöd har en inverkan på anställdas möjlighet att använda systemet på sitt avsedda sätt. Vidare har systemet gett upphov till ett förändrat arbetssätt där såväl arbetsroller och kravet på personliga egenskaper har förändrats. I fråga om anställdas välmående har resultaten visat hur systemet influerat personalens välbefinnande på ett negativt sätt. Ytterligare behandlades området motstånd, där upptäckter gällande den övergripande antydning om stress i det vardagliga arbetet uppkom. Aspekter, dels stress, bildade anledningar till ett aktivt motstånd hos anställda som visades tydligt genom att personalen valde att stänga av systemet utan arbetsgivarens tillåtelse. Mot denna bakgrund dras slutligen slutsatsen att systemet besitter framväxande egenskaper vilket påverkar anställdas arbetssituation.

6.1 Studiens generaliserbarhet

Med förståelse för att studien satt ett visst café med ett visst självbetjäningssystem i fokus, går det att ifrågasätta resultatets generaliserbarhet för resten av cafébranschen. Resultatdiskussionen baseras delvis på fallets specifika delar så som var gränssnittet för självbetjäningssystemet var placerat men även aspekter såsom utformningen av systemet där självbetjäningssystemet i fallet inte tillät anställda att skriva in ett visst antal av en produkt i systemet. Ytterligare går det att diskutera reliabiliteten av studien givet att resultatet bygger på utsagor från de anställda där sanningar kan tänkas komma med viss modifikation givet att man uppfattar saker på olika sätt. Trots detta beskriver intervjupersoner händelser på liknande sätt, vilket kan tänkas öka resultatets tillförlitlighet.

6.2 Vidare forskning

Under forskningsförloppet har observationer och intervjuer genomförts, vilket avslöjade ännu ett digitalt gränssnitt vars skärm var placerad på en annan plats i caféet. Det framkom att detta nya gränssnitt tillhörde en matbeställningsplattform och fungerade som ännu en kanal för beställningar som de anställda behövde hantera. Med tanke på denna studie och de presenterade påverkningarna, kan det vara intressant att utföra en framtida studie för att förstå vilka effekter det kan ha för café- och restaurangpersonal att hantera flera olika beställningskanaler samtidigt. Ytterligare kan det vara av intresse att försöka förstå sig på hur andra intressenter än just cafépersonal påverkas av självbetjäningssystemet såsom arbetsgivaren eller kunderna.

Referenser

- Ahrne, G., & Svensson, P. (Red.). (2022). *Handbok i kvalitativa metoder* (Upplaga 3). Liber.
- Akcam, B. K. (2022). The impact of technology on the Starbucks experience. *Journal of Information Technology Teaching Cases*, 204388692210993. <https://doi.org/10.1177/20438869221099305>
- Ali, M., Zhou, L., Miller, L., & Ieromonachou, P. (2016). User resistance in IT: A literature review. *International Journal of Information Management*, 36(1), 35–43. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2015.09.007>
- Blomqvist, K., & Dagergård, H. (2007). *Självs scanning i dagligvaruhandeln* [Magisteruppsats, Lunds Universitet]. <https://www.lunduniversity.lu.se/lup/publication/1339616>
- Christ-Brendemühl, S. (2022). Bridging the gap: An interview study on frontline employee responses to restaurant technology. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103183. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103183>
- Christ-Brendemühl, S., & Schaarschmidt, M. (2019). Frontline backlash: Service employees' deviance from digital processes. *Journal of Services Marketing*, 33(7), 936–945. <https://doi.org/10.1108/JSM-03-2019-0125>
- Coop. (u.å.). *Coop Scan & Pay*. Coop. Hämtad 29 maj 2023, från <https://www.coop.se/medlem/tjanster--verktyg/scan--pay/>
- Davis, J. L., & Chouinard, J. B. (2016). Theorizing Affordances: From Request to Refuse. *Bulletin of Science, Technology & Society*, 36(4), 241–248. <https://doi.org/10.1177/0270467617714944>
- Denscombe, M. (2018). *Forskningshandboken: För småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna* (P. Larson, Övers.; Fjärde upplagan). Studentlitteratur.
- Espresso House. (u.å.). *Förbeställ | Espresso House*. Hämtad 29 maj 2023, från <https://espressohouse.com/medlemmar/forbestall>
- Giebelhausen, M., Robinson, S. G., Sirianni, N. J., & Brady, M. K. (2014). Touch versus Tech: When Technology Functions as a Barrier or a Benefit to Service Encounters. *Journal of Marketing*, 78(4), 113–124. <https://doi.org/10.1509/jm.13.0056>
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213. <https://doi.org/10.2307/249689>
- Harrison, T., & Waite, K. (2015). Impact of co-production on consumer perception of empowerment. *The Service Industries Journal*, 35(10), 502–520. <https://doi.org/10.1080/02642069.2015.1043276>
- ICA. (u.å.). *Bli en självscannare hos oss! | ICA*. ICA.se. Hämtad 29 maj 2023, från <https://www.ica.se/maxi/sjalvscanning/>
- Ivarsson, L., & Larsson, P. (2009). *Service work and employee experience of the service encounter*. Faculty of Economic Sciences, Communication and IT, Working Life Science, Karlstads universitet.
- Jacobsen, D. I. (2019). *Organisationsförändringar och förändringsledarskap* (S. Andersson, Övers.; Tredje upplagan). Studentlitteratur AB.
- Kim, G., & Park, S. A. (2022). Understanding restaurant users' attitudes towards self-service ordering via kiosks during the COVID-19 pandemic: An application of the theory of

- anxiety. *Tourism and Hospitality Research*, 14673584221133666.
<https://doi.org/10.1177/14673584221133666>
- Krisinformation.se. (2021, februari 26). *Begränsade öppettider för restauranger och serveringsställen*.
<https://www.krisinformation.se/nyheter/20212/februari/begransade-oppettider-for-restauranger-och-serveringsstallen>
- Lages, C. R., & Piercy, N. F. (2012). Key Drivers of Frontline Employee Generation of Ideas for Customer Service Improvement. *Journal of Service Research*, 15(2), 215–230.
<https://doi.org/10.1177/1094670511436005>
- Larivière, B., Bowen, D., Andreassen, T. W., Kunz, W., Sirianni, N. J., Voss, C., Wunderlich, N. V., & De Keyser, A. (2017). “Service Encounter 2.0”: An investigation into the roles of technology, employees and customers. *Journal of Business Research*, 79, 238–246. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.03.008>
- Luna, N. (2018, juli 2). *On kiosks, big chains exercise caution*. Nation’s Restaurant News.
<https://www.nrn.com/technology/kiosks-big-chains-exercise-caution>
- Miller, C. C. (2010, maj 31). On the Go and Hungry? Dinner Is an App Away. *The New York Times*. <https://www.nytimes.com/2010/05/31/technology/31snapfinger.html>
- Oates, B. J. (2006). *Researching information systems and computing*. SAGE Publications.
- Ohiomah, A., Benyoucef, M., & Andreev, P. (2015). The Technology-to-Performance Chain: Conceptualizing How Lead Management Systems Drive Inside Sales Performance. *Proceedings of the Conference on Information Systems Applied Research ISSN*, 2167, 1508.
- Rosen, E., & Uveskog, C. (2016). *Innovation i restaurangbranschen: En studie i hur kunder och anställda påverkas av att en applikation ingår i tjänsteprocessen på en restaurang* (s. 58). Linköping University Linköping University, Business Administration, Faculty of Arts and Sciences.
- SCB. (u.å.). *It-användning i företag*. Statistiska Centralbyrån. Hämtad 27 maj 2023, från <https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/naringsverksamhet/naringslivets-struktur/it-anvandning-i-foretag/>
- SCB. (2021, april 14). *Stora skillnader inom branschen när restaurangernas försäljning föll*. Statistiska Centralbyrån.
<https://www.scb.se/hitta-statistik/redaktionellt/stora-skillnader-inom-branschen-nar-restaurangernas-forsaljning-foll/>
- SCB. (2022, mars 10). *Stark återhämtning för restauranger 2021*. Statistiska Centralbyrån.
<https://www.scb.se/pressmeddelande/stark-aterhamtning-for-restauranger-2021/>
- SCB. (2023, februari 2). *Mjukvara är företagets största it-relaterade utgift*. Statistiska Centralbyrån.
<https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/naringsverksamhet/naringslivets-investeringar/foretagens-utgifter-for-it/pong/statistiknyhet/foretagens-utgifter-for-it-2021/>
- Susskind, A. M., & Curry, B. (2019). The Influence of Tabletop Technology in Full-Service Restaurants. I A. M. Susskind & M. Maynard (Red.), *The Next Frontier of Restaurant Management* (s. 203–214). Cornell University Press; JSTOR.
<http://www.jstor.org.proxy.mau.se/stable/10.7591/j.ctvfc54jg.18>

- Vetenskapsrådet. (2017). *God forskningssed*.
<https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2017-08-29-god-forskningssed.html>
- Visita. (2022). *Restaurangprisernas utveckling på månads- och årsbasis*.
<https://visita.se/app/uploads/2019/11/Restaurangpriser-maj-2022.pdf>
- Vo-Thanh, T., Zaman, M., Hasan, R., Akter, S., & Dang-Van, T. (2022). The service digitalization in fine-dining restaurants: A cost-benefit perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(9), 3502–3524.
<https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2021-1130>
- Westerholm, J. (2009, mars 21). *Pekskärmen viktig när sekunderna kostar*. Computer Sweden.
<https://computersweden.idg.se/2.2683/1.218821/pekskarmen-viktig-nar-sekunderna-kostar>
- Willhelmsson, W. (2019, september 11). *Artificiell intelligens ska ta över McDonalds drive-ins. McDonalds köper upp röstföretaget Apprente*. Feber / Pryn.
<https://feber.se/pryl/artificiell-intelligens-ska-ta-over-mcdonalds-drive-ins/401891/>
- Winqvist, J. (2020, september 14). *På Ikea scannar du din mat själv*. HD.
<https://www.hd.se/2020-09-14/pa-ikea-scannar-du-din-mat-sjalv>

Bilagor

Tema 1 - Kontextuellt sammanhang

Vilket café jobbade du på? Lokaliserat vart?

Hur skulle du beskriva den miljö som din arbetsplats har?

Vilken roll hade du?

Varför valde du att jobba där?

Har du någon utbildning sedan tidigare?

Vad är din syn och erfarenhet av IT? Med vilka ord skulle du beskriva den IT du jobbar med i arbetet?

Tema 2 - Systemet egenskaper

Kan du i enkla drag förklara det självbetjäningssystem som du använt på din före detta arbetsplats? Hur det fungerar för dig som personal samt för kunden.

Anser du att självbetjäningssystemet utgör ett alternativ i den traditionella köpprocessen eller utgör det snarare ett komplement?

Hur samarbetar ni med varandra på arbetsplatsen? Har systemet en roll i ert samarbete?

Påverkas ert samarbete av användandet av systemet?

Vilka hinder och möjligheter skapar systemet för ditt arbete? Finns det uppgifter som du kan göra / inte kan göra med systemet?

Finns det några specifika funktioner i systemet som du tycker är viktiga?

Anser du att systemet är lätt eller svårt att använda?

Tema 3 - Uppgifters egenskaper

Kan du beskriva dina arbetsuppgifter, med fokus på kassa och tillverkning av mat & dryck. Vilken roll har självbetjäningssystemet i detta arbete?

Beskriv vilka skillnader i arbetsuppgifter som uppkommer vid användning av systemet till skillnad från när du inte använder systemet.

Sparar du in tid genom att använda systemet och isåfall på vilket sätt? eller tillkommer det uppgifter som gör att systemet tar mer tid än det ger?

Tema 4 - Sociala faktorer och förutsättningar

Hur viktigt tror du att din arbetsgivare anser ditt användande av systemet?

Hur viktigt tror du att dina kollegor anser ditt användande av systemet?

Hur viktigt tror du att kunderna anser ditt användande av systemet?

Varför använder du systemet?

Har du fått utbildning i användning av systemet?

Om ja: var utbildningen tillräcklig för att kunna använda systemet själv?

Om nej: hur har du lärt dig att använda systemet isåfall?

Om du behöver hjälp med användandet av systemet, vad för hjälp kan du få? och av vem?

Kan du komma att tänka på någon funktion som du hade önskat att systemet erbjöd?

Har du möjlighet att neka till användningen av systemet - både med och utan tillåtelse?

Om ja: på vilket sätt kan du neka till användandet? Har du någonsin aktivt valt att neka användandet och varför?

Om nej: på vilket sätt kan du inte neka till systemet? skulle du vilja neka till systemet och isåfall varför?

Tema 5 - Resultatpåverkan

Anser du att systemet har en avgörande roll för att kunna fullfölja dina arbetsuppgifter?

Anser du att systemet bidrar till att du kan utföra dina arbetsuppgifter på ett bättre eller sämre sätt?