

# Fältstudie

En fältstudie utfördes utifrån den plan som gjordes i tidigare rapport, detta för att skapa en grund för produktens kravspecifikation och utformning. Fältstudien bestod av en observation och följdfrågor med en gäst samt två semistrukturerade och två strukturerade intervjuer, de semistrukturerade med en person som arbetar som restaurangpersonal och den andra med en gäst på plats respektive de strukturerade som endast utfördes med gäster.

Syftet med fältstudien är framför allt att skapa en förståelse för hur restaurangens nuvarande system fungerar, hur en beställning går till och vad de inblandade personernas (gäst och personal) roller innebär. Resultatet av studien ska framgå av en kravspecifikation innehållande vad som ska appliceras på och ligga till grund för produkten, hur den ska fungera, dess innehåll och de behov den ska uppfylla.

## Genomförande

Observationen genomfördes i kombination med “think aloud”-metoden (Nielsen 2012), vilket innebär att personen utför uppgifter och uppmanas att under tiden uttrycka vad denne tänker. Efter varje avklarat moment får personen möjlighet att ytterligare reflektera över sitt agerande och hur situationen upplevdes, vad gick bra, mindre bra och hur det kunde förbättras. Syftet med att använda observation som metod är att skapa en förståelse för användaren och dess sammanhang och därmed miljön där tjänsten ska användas (Preece, Rogers & Sharp 2015 s. 252). Informationen fördjupas genom att kombinera en observation av dennes kroppsspråk med frågor och reflektioner om hur det gick.

De semistrukturerade intervjuer (se bilaga 2 och 3) som utfördes under fältstudien hade som syfte att samla information om de olika parternas roll och upplevelse i restaurangen samt att få deras syn på användandet av en interaktiv skärm. Intervjuerna (se bilaga 4 och 5) där metoden var strukturerad fokuserade istället på att samla information om användarnas behov och deras åsikter om tjänsten. Det har utöver intervjuer och observationer även studerats restaurangers (O’Learys 2022 och Allstar 2022) befintliga menyer samt webbplatser.

## Dokumentation

Eftersom att de medverkande inte gick med på att spelas in eller fotograferas är det anteckningar som tjänar som dokumentation. Dokumentationen av observationen och intervjuerna visas i bilaga 1 till och med 5.

## Resultat

På grund av brister i planerandet utfördes inte intervjuerna på det sätt som var tänkt, det vill säga kunde de inte göras med den bredd som önskades i form av orsaker till varför de intervjuade befann sig på restaurangen. Detta grundade sig i att intervjuerna skulle utföras under olika tillställningar och sammanhang för att på bästa sätt reflektera den bredd på gäster och tillfällen där som produkten ska användas. Under tiden för fältstudien uppkom inget tillfälle att få den variation som önskades och eftersom att detta inte hade tagits med som ett möjligt hinder under förarbetet blev resultatet fattigt då en lösning inte fanns färdigt. Detta resulterade i att viktiga aspekter av gästens upplevelse och målgruppens åsikter kan ha missats. Lösningen till den bristande undersökningen kom genom att utföra ytterligare intervjuer som utfördes i strukturerad form. Metoden valdes eftersom att det gav en möjlighet att få en del av bredden på användare som önskades för studien, detta var möjligt genom att

söka personer som angav sig för att passa in i olika målgrupper och det var möjligt att utföra en strukturerad intervju som var mindre tidskrävande.

För att undvika liknande situationer bör förarbetet innefatta en grundligare undersökning och plan för hur, när och var fältstudien ska genomföras och mer specifikt, vad krävs för att den ska fylla dess syfte. I detta fall hade det inneburit att ta reda på vilka aktiviteter som sker på restaurangen, vilka som skulle passa för att utföra intervjuer och observationer på och att möjligtvis ha en plan för det fall att tillfällen inte erbjuds och andra alternativa lösningar behövs. Slutsatsen att en simpel sak som ett upplägg för när fältstudien ska genomföras, om det ska ske under ett och samma tillfälle eller utspritt under flera, är något som tas med inför kommande tillfällen.

Genom observationen (se bilaga 1) är det möjligt att se hur ett besök kan gå till och upplevas, det sammanfattade nödvändigheterna är effektivitet, snabb service, tydligt utbud och minimala krav på gästen. Effektivitet uppfylls genom att erbjuda ett sätt att beställa där steget med att någon slags personal krävs för att slutföra processen tas bort, beställningen sker istället direkt från gäster vid bordet till personalen i köket. Ökad verkningsgrad kan även förväntas då mindre resurser krävs för att ta emot beställningar och tillfredsställa gästen vilket innebär att den kan fokuseras mer på att tillaga och servera mat och dryck. För att förbättra användarens upplevelse ska utbudet av mat och dryck vara tydligt och kategoriserat och kunna anpassas efter vad denne är ute efter. Detta kan ske genom att låta samma produkt finnas inom flera kategorier, exempelvis kan en vegetarisk hamburgare visas under "vegetariskt" men även "hamburgare" och "huvudrätt". Kraven på gästen minskar eftersom det inte längre krävs att komma ihåg vad denne valt att beställa från menyn och inte heller behöver ha bestämt sig i tid för att kunna beställa när servitören kommer till bordet.

Under den första intervjun (se bilaga 2) uttryckte gästen att upplevelsen var positiv men stressig, att menyn var en aning förvirrande eller oklar. Det som framför allt upplevdes som positivt var rekommendationerna från personalen och att betalningen var smidig. Mindre positivt var reaktionen mot systemet med menyerna, det var först en fråga om att få var sin meny och sedan att inte behålla menyn efter att beställningen är gjord. Detta ledde vidare till att gästen fick svårare att beställa igen vilket upplevdes som påfrestande, både på grund av brist på information och möjlighet att beställa (väntan på personal eller i kö). För att tillfredsställa gästen kan produkten erbjuda rekommendationer, genom att till exempel visa dagens rätt, specialerbjudanden, populäraste maten/drycken och liknande. Problematiken med menyerna och väntetid löser sig automatiskt om varje gäst får tillgång till en skärm och beställningarna sker direkt från bordet.

Det gästen värderade vid ett restaurangbesök är att menyn ska vara aptitlig, med antingen bilder eller beskrivningar, och att dess innehåll ska vara tydligt. Ytterligare ska personalen vara trevlig, det ska inte bli för lång väntan, besöket ska ske utan större problem och upplevelsen ska motsvara kostnaderna. Detta innebär att innehållet ska vara inbjudande och väl uttänkt, därför ska den estetiska designen och menyens innehåll utgå från O'Learys (2022) webbplats. De resterande preferenserna är viktiga för användarens totala användarupplevelse och är något som måste arbetas med kontinuerligt under hela designprocessen.

Under intervjun (se bilaga 3) med restaurangens personal framgick det att för att få hjälp av personal i nuläget krävs det att personalen är uppmärksamma, att det finns personal ute i lokalen eller att gästen söker hjälp vid baren. Detta innebär att gästens upplevelse när det gäller service är i stort sett beroende av personalens kunnighet och uppmärksamhet, vilket inte alltid räcker till. Problem som uppkommer av detta är bland annat att gästen får vänta

eller att det krävs av personen att själv söka hjälp, vilket inte går ihop med användarens behov.

Från de intervjuer (se bilaga 4 och 5) med ytterligare gäster framgick det att gästerna värderar upplevelsen högt och att den framför allt påverkas av miljön och atmosfären i restaurangen. Eftersom att den interaktiva skärmen är en del av inredningen och upplevelsen är det viktigt att den utformas för att bidra till upplevelsen på ett bra sätt, både i form av god design och användbarhet. Gästen betalar för hela upplevelsen och inte bara maten eller drycken, vare sig denne befinner sig där ensam eller med vänner, och värdesätter därför att undvika störningsmoment av alla slag. För att förhöja upplevelsen uttryckte dem att det var viktigt med snabb service, möjlighet att få hjälp med menyn eller andra frågor eller att kunna välja att få hjälp eller beställa från personalen också. Tjänsten uppfyller dessa behov genom att erbjuda en lösning för att undvika stress och väntan, men även genom att endast visa aktuell information och att ge gästen valmöjligheter. Valmöjligheter ges genom att bland annat erbjuda andra aktiviteter, att låta användaren bestämma när och hur denne vill beställa eller betala.

De senare intervjuerna (se bilaga 4 och 5) visade att båda gästerna var positiva till skärmen som verktyg för att beställa och visa menyn, men även att den kan innehålla de andra delarna som finns hos O'Learys (2022). Det vill säga den navigering och innehåll som går att finna på restaurangen i frågas webbplats, vilket de intervjuerna ansåg var både relevant och intressant. Den ena gästen önskar däremot att fokuset för tjänsten ska vara riktat först och främst till menyn för att inte uppmärksamheten ska hamna på skärmen istället för sällskapet.

Angående den interaktiva skärmen som verktyg ansåg den första gästen (se bilaga 2) som intervjuades att det är en god lösning för att minska väntan och köande och därmed även stressen under besöket. Frågor om hur skärmen skulle funka och hur många skärmar som skulle placeras vid bordet uppkom och även en tanke om att kombinera skärmen med möjlighet till att få hjälp av personal. För att kunna lösa de problemen behövs kunskap om bordets storlek för att på bästa sätt utforma skärmen för att passa syftet, en knapp ska även läggas till för att göra det möjligt att kalla till sig en servitör. Gästen påpekade även att det finns en risk för felbeställningar, det är möjligt att mänskliga misstag sker vilket kan innebära att både gäster och personal får problem.

## Kravspecifikation

Funktionella krav:

- Ska innehålla en kategoriserad meny
- Det ska finnas rekommendationer/specialerbjudanden
- Funktion för att beställa samt lägga till/ändra pågående beställning
- Det ska vara möjligt att se hur länge det är kvar tills beställningen är redo, samt få meddelanden om problem uppstått
- Det ska vara möjligt att avbryta en beställning inom två minuter
- Knapp för att kalla på servitör/personal
- Betalningsfunktion

### Icke-funktionella krav:

- Innehållet ska endast bestå av aktuell information; om något saknas/tagit slut ska det inte visas på menyn
- Layouten ska vara anpassad för att kunna ses från avstånd, bilder och texter ska kunna ses och läsas från sittande position
- Hela skärmen ska kunna nås från en sittande person vid bordet
- Skärmen ska anpassas efter bordets storlek och form, därför ska produkten vara anpassad till olika skärmstorlekar
- Feedbacken från funktionerna ska ges direkt efter beställningen eller annan funktion skickats/gjorts
- Bilder eller beskrivningar för rätter och aktiviteter
- Information om restaurangens olika delar (spel/bowling, specialkvällar, öppettider osv.)

## Källhänvisning:

Allstar <https://www.allstarbar.se/> [2022-09-28]

Nielsen, J. (2012). *Thinking aloud: The #1 usability tool*  
<https://www.nngroup.com/articles/thinking-aloud-the-1-usability-tool/> [2022-09-29]

O'Learys <https://olearys.se/vaxjo/> [2022-09-28]

Preece, J., Rogers, Y. & Sharp, H. (2015). *Interaction Design* 4. uppl., West Sussex, United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.

## Bilagor

1.

### Observation

#### Uppgifter - och resultat

- **Hitta och läs meny**
  - Var inga större problem, fanns bara en meny och personen förstod inte hur restaurangens QR-kod fungerade så denne fick bara dela meny med en annan.
  - Användaren tyckte menyn såg ganska trevlig ut, lite svårt att se allt samtidigt bara
- **Beställ**
  - Ett litet irritationsmoment då det dröjde en stund innan servitören kom tillbaka för att ta beställningen
  - Behövde då kolla på menyn igen för att komma ihåg vad som skulle beställas/säkerhetsställa att det blev rätt
- **Beställ något mer/påfyllning**
  - Gick till baren för att beställa en ny dricka men kom tillbaka för att istället vänta på personal då det var kö
  - Tycker det vore skönt att inte behöva vänta

#### Följdfrågor

##### **Vad kännetecknar en bra restaurangupplevelse för dig?**

Snabb, god service, kvalitet, tydlig och kategoriserad meny där allt som finns visas.

##### **Vad kännetecknar en sämre restaurangupplevelse för dig?**

Köer, lång väntan (speciellt seg service, vänta på mat är inte lika jobbigt) och dåligt bemötande.

Observationen gick bra, det var inga större problem för personen att utföra uppgifterna men det ansågs vara lite obekvämt och ovant att diskutera och reflektera över händelserna. Situationen blev märkbart lättsammare med tiden men det antas att det kan klassas som en bristande källa då personen inte helt kunde uttrycka sina tankar kring något denne inte tidigare reflekterat över. Detta kan även antas av de andra intervjuade.

2.

## Intervju med gäst/användare

### **Hur upplevde du att det gick att beställa**

#### **Var det något som hände som du tänkte på speciellt**

Beställning gick bra. Lite opraktiskt/stressigt, pga behövde vänta på personalen m.m

Saknar att kunna få en "vanlig" meny, med olika kategorier, här känns maten på menyn lite ihopslängd.

### **Var det något som gick dåligt**

#### **Hur hade det kunnat bli bättre**

Skönt med snabbare hjälp. Dem tog menyn, behövde fråga om en ny/kolla i baren för att beställa mer. Alltid stressigt/jobbigt att sitta och vänta, dilemma om man ska beställa mer dricka innan maten kommer, bättre om man visste när den va klar.

### **Var det något som fungerade särskilt bra**

Servitören rekommenderade vad vi kunde äta, var bra. Det var smidigt att betala: lägga ihop alla köp och dela upp det mellan de som åt.

### **Vad tycker du är viktigt när du ska ut och äta/dricka**

#### **Hur skulle din upplevelse kunna bli bättre**

Att maten ser/låter god, att det är enkelt att se allt som finns, både mat och dryck, att personalen är trevlig, att det inte blir en massa fel. Det ska gå ganska fort, det ska iallafall vara snabb service. Viktigt att känna att det är värt pengarna, att det är värt att betala för servicen, är det för jobbigt för mig känns det inte bra. Jobbigt är om det blir massa fel, om jag måste vänta länge, får ingen hjälp eller blir besviken på något.

### **Vad tänker du om en "smart"-skärm för att beställa från bordet**

Man slipper vänta/köa, bra. Mindre stressigt om man kan beställa allt eftersom. Får man varsin skärm? annars får man ju vänta lite på varandra, det kanske blir svårt för alla att se skärmen. Man kan kanske få hjälp av personal ändå?

Det blir jobbigt om man råkar beställa fel... om man inte kan ångra sig direkt efter, en gång beställde jag på pinchos och glömde ta bort något så beställde för mycket, var inte kul.

3.

### Intervju med personal

#### **Vad är din roll i restaurangen**

##### **Finns det olika sätt att beställa mat/dryck**

Jobbar som servitör/i baren och är den som oftast möter gästerna.

Det går att beställa i baren, men mat beställs framför allt vid bordet. Det går alltid att hitta/få tag i personal vid baren.

#### **Hur får gästen hjälp**

Vi håller koll på gäster som precis kommit och har uppdelat så man håller koll på vissa bord som man kollar till under tiden gästerna är här. De kan också få hjälp vid baren eller vinka till sig någon ur personalen som är ute.

Ibland är det svårt att ha koll på alla bord..det gäller att vara uppmärksam för att veta när dem kanske vill beställa mer

#### **Använder du någon utrustning**

Kan använda papper eller padda för att anteckna vad som beställs

#### **På vilket sätt hjälper du gästen**

Tar beställningar, hjälper om dem har önskemål, klagomål eller frågor. Frågor om mat/innehåll/meny men också aktiviteter, tider, priser, ja allt som kan ha med restaurangen att göra.

#### **Finns det något som brukar kunna bli problematiskt**

Det finns alltid en risk att höra/göra fel, speciellt när man är stressad och det är mycket folk och ljud

#### **Vad tycker du om att ha en "smart"-skärm vid bordet**

Jag slipper ansvaret för beställningen, om det skulle bli fel eller så, det blir kanske lättare att ha koll och att det blir rätt bort och så. Det skulle kanske bli bättre



4.

## Intervjuer med användare (2)

### När du sitter på en restaurang, vad påverkar din upplevelse mest

#### Varför

1. inredning, musik; stämningen och atmosfären, upplevelsen och intrycken är väldigt viktiga, lite nedsläckt och skön musik är trevligt. Restaurangbesöket är ju inte bara för maten, det är hela upplevelsen jag betalar för, annars hade jag kunna ta take away. Något som mest kan påverka negativt är servicen, sist jag var ute fick jag min förrätt och huvudrätt serverad samtidigt.. vilket jag inte uppskattade. Det var allmänt seg service och lång kö, och dålig förståelse från personalen
2. Miljön och sällskapet, när jag går ut och äter är det för upplevelsen. Sällskapet och miljön är en stor del av det

### Vad tycker du är viktigt då du ska beställa

#### Spelar menyns innehåll och komposition stor roll

#### Om ja, på vilket sätt

1. ja, det ska vara tydligt vad som finns och vad allt innehåller, gillar inte koriander och det är ganska ofta det inte står. Hatar när man suttit och bestämt sig och det visar sig att något inte finns, så man måste börja om från början och bestämma sig. Menyn får gärna visa maten i den ordning man äter den, förrätt huvudrätt osv. och sedan dryck, kan få finnas en separat meny också
2. att inte behöva vänta så länge på att få beställa när man väl bestämt sig för vad man vill ha. Att få hjälp om man har några frågor om menyn, innehållet och kompositionen spelar inte direkt någon roll

### Om man skulle ta fram en inbyggd skärm i bordet där man kan se menyn och göra beställningar, vad tänker du om det

1. det känns som en bra idé, man kan slippa köa, dem kanske kan plocka bort sådant som inte finns från menyn
2. skulle kunna vara riktigt bra. har faktiskt funderat på det när jag varit ute

### Har du någon tidigare erfarenhet av liknande skärmar

#### Hur är isåfall din upplevelse av dem

1. ja, dem brukar va bra, enkla att använda och tydliga. Men tycker man ska kunna beställa av personal.
2. nej

### Vad tycker du borde finnas på en sådan skärm

#### Finns det något mer än menyn och beställningsfunktionen som kan finnas

1. inte vad jag kan komma på.. kanske att kunna betala, med kort eller swish
2. beror på. är det en sportbar kanske möjlighet att se liveresultat

5.

**Om du jämför med O'Learys meny, information och utbud, vad tycker du är intressant (meny, info och bokning av aktiviteter, info om sända matcher, info om aktuella händelser på restaurangen)**

1. ja det hade varit intressant, att kanske kunna låna ett spel eller boka någon aktivitet, kul att se om det sänds någon match när man är där också. Men det måste vara en annan del tycker jag, vill inte att det ska kännas som reklam, vill bara att det ska finnas tillgängligt. Man skulle kunna ha något spel i skärmen också, något quiz kanske.
2. meny, info och bokning av aktiviteter, info om sända matcher

**Hur tycker du att menyn ska visas/kategoriseras**

1. jag föredrar inte bilder.. vill kunna ändra beställningar och kanske lägga till eller ta bort pålägg och så
2. vet inte

**Vad tycker du är viktigast med en sådan tjänst**

**Finns det några nackdelar, isåfall vilka**

1. den ska vara snygg och säker, måste ju funka att ha vid bordet, inte vara för liten för att använda men inte heller ta för mycket plats, tror designen blir väldigt viktig för att den ska funka bra
2. menyn, det finns en risk att man kan bli mer fokus på skärmen än sällskapet man är ute med. kanske tappar bort meningen med att jag går ut

**Kan du komma på några fördelar med en sådan skärm**

1. tror upplevelsen kan bli mycket bättre om det är mycket folk eller om man bara är många
2. mer tillgängligt

**Var det något annat du tänkte på som jag inte frågade efter**

1. nej
2. tror inte det