



Høgskulen
på Vestlandet

BACHELOROPPGAVE

Selvbetjente kasser i Sogndal, på godt eller vondt?

Selfservice – checkout in Sogndal, for better or worse?

Mario Eiksund & Fredrik Markeland

Antall sider: 33

BO6-2011: Bacheloroppgave

Fakultet for økonomi – og samfunnsvitenskap

Institutt for økonomi og administrasjon, Sogndal

Økonomi & Jus, Eiendomsmegling

Veileder: Willy Myrhe
15.09.2020

Jeg bekrefter at arbeidet er selvstendig utarbeidet, og at referanser/kildehenvisninger til alle
Kilder som er brukt i arbeidet er oppgitt, *jf. Forskrift om studium og eksamen ved Høgskulen på Vestlandet, § 12-1.*

Forord

Vi er to studenter som studerer ved Instituttet for økonomi og samfunnsfag. Denne bacheloroppgaven er skrevet som den avsluttende oppgave på studieprogrammene Økonomi og Jus og Eiendomsmegling, ved Høgskulen På Vestlandet, campus Sogndal. Denne oppgaven er en obligatorisk del av studiene som utgjør 15 studiepoeng.

Det har vært en spennende og utfordrende oppgave. Vi har lært oss mye underveis i denne arbeidsprosessen.

For å få grunnlag og forståelse for temaet, og komme ordentlig i gang satte vi oss grundig inn i fagområdet, ved lese relevant faglitteratur og tidligere studier om temaet selvbetjeningsteknologi og selvbetjente kasser. Når vi leste opp oss på temaet fikk vi også en ideer om hvilke aspekter om selvbetjente kasser vi ville utforske nærmere, og fra hvilket perspektiv. Under forskningsprosessen ble den aktuelle problemstillingen utviklet. Under prosessen har vi kommet i kontakt med personer som gjerne ville dele sin kunnskap og erfaring om selvbetjeningskasser med oss.

Vi vill rette en stor takk til vår veileder Willy Myhre, Høgskolelektor, og Gunnar Yttri, Førsteamanuensis, som har kommet med goda råd og konstruktive innspill under hele skriveprosessen. Til slutt vill vi også spesielt takke alle personer som har deltatt i studien vår. Vi håper på at oppgaven fanger leserens oppmerksomhet, øker forståelsen og inspirerer til å forske videre på temaet.

Sogndal 15.september, 2020

Mario Eiksund & Fredrik Markeland.

Abstract

Our bachelor thesis is about selfservice technology in the grocery industry. We have studied this topic in depth by taking a closer look on the phenomenon selfservice-checkouts in grocery stores. We examined why grocery stores have put them to use and which kind of effects they have had, and potentially will have on the stores and the employees working there. Our problem:

Use of Selfservice – checkouts, and how they are effecting grocery stores in Sogndal?

After we studied the theories about the subject, we found out that the best way to answer our research question would naturally be to use the qualitative research method by doing in-depth interviews with four selected informants from different grocery stores in Sogndal. Everyone with knowledge and experience from the grocery industry, three of the four also had knowledge and experience with the selfservice checkouts.

We had four themes, which we were going to go through in the interviews. The first theme was general questions to gain a deeper understanding of store work. The second was digitization of the stores which deals with why stores are digitizing and the consequences this has on the grocery industry. The third one dealt with how the stores adapted and introduced selfservice-checkouts. And in the fourth we took a closer look on what positive and negative consequences the employees had noticed in their workplace.

The analysis section contains a discussion of our findings up against theory. The findings in the discussion are summarized at the end of the thesis. Based on the analysis of the theory obtained in connection with the data we received from the interviews with our informants, our results point in the direction that the selfservice – checkouts will reduce costs, and be time saving for both the customers and companies as a whole.

For the system to work well, the technology must be user-friendly, easily accessible and the employees must be well trained so that they can help customer if necessary. The focus on customer service had not increased significantly. The employees were in general positively affected by the fact that their working day became less stressful. It was also revealed that as a result of selfservice – checkouts, shrinkage in the stores increased. Either as a result of theft or that customers experienced the technology as challenging. The latter was not so much supported since the population in Sogndal was considered to have good skills in using the system. In conclusion, our result also pointed out that the employees tasks will not disappear completely, but will to a greater extent be taken over by other work tasks, even though the companies will have a reduced need of staff then before.

Sammendrag

Bacheloroppgaven vår handler om selvbetjeningsteknologi i dagligvarebransjen. Vi har gått i dybden på dette ved å se nærmere på fenomenet selvbetjente kasser i butikker. Vi undersøker hvorfor butikker har tatt dem i bruk og hvilke effekter de har hatt og potensielt vil ha på butikkene og de ansatte. Problemstilling:

Bruk av Selvbetjente kasser, og hvordan det påvirker butikker i Sogndal?

Etter vi satte oss inn i teorien så kom vi frem til at for å best kunne svare på problemstillingen at det ville være naturlig å ta i bruk den kvalitative forskningsmetoden i form av dybdeintervju med fire utvalgte informanter fra forskjellige butikker i Sogndal. Alle med kunnskap og erfaring fra dagligvare bransjen, tre av de fire hadde også kunnskap og erfaring med de selvbetjente kassene.

Vi la frem fire tema, som vi skulle gå igjennom i intervjuerne. Det første tema var generelle spørsmål for å få en dypere forståelse for butikkarbeid. De andre var digitalisering av butikkene som tar for seg hvorfor butikker digitaliserer og hvilke konsekvenser dette har for dagligvarebransjen, Det tredje tok for seg hvordan butikkene tilpasset og tok i bruk selvbetjente kasser. Og I det fjerde ble det sett nærmere på hvilke positive og negative konsekvenser de ansatte hadde lagt merke til på sin arbeidsplass.

Analyse delen inneholder en drøfting av våre funn opp mot teori. Funnene fra drøftingen oppsummeres i slutten av oppgaven. Ut fra analysen av den innhentede teorien i sammenheng med de dataene vi fikk fra intervjuene med våre informanter, peker våre resultater i den retningen av at de selvbetjente kassene vil redusere kostnader, og være tidsbesparende både for kunder og bedriftene som helhet.

For at systemet skal fungere godt så må teknologien være brukervennlig, lett tilgjengelig og de ansatte må bli godt opplært sånn de kan hjelpe kunder om nødvendig. Fokuset på kundeservice hadde ikke økt betydelig. De ansatte ble stort sett positivt påvirket ved at deres arbeidsdag ble mindre stressende. Det kom også frem at som en følge av selvbetjente kasser økte svinn i butikkene. Enten som følge av tyveri eller at kundene opplevde teknologien som utfordrende. Sistnevnte var det ikke så mye støtte for siden befolkningen i Sogndal ble ansett som å ha gode ferdigheter ved bruk av systemet. Avslutningsvis pekte våre resultater også på

at de ansattes oppgaver ikke vil forsvinne helt, men i en større grad bli overtatt av andre arbeidsoppgaver, dette selv om at bedriftene vil ha et mindre bemanningsbehov enn tidligere.

Innholdsfortegnelse

Innhold

Forord	1
Abstract	2
Sammendrag	3
Innholdsfortegnelse	5
Kapittel 1 – Innledning	7
1.1 Bakgrunn for oppgaven	7
1.2Problemstilling	7
1.3 Avgrensning	8
1.4 Disposisjon	8
1.5 Oversikt over dagligvaremarkedet.....	9
Kapittel 2 -Teori	10
2.1 Digitalisering	10
2.2 Selvbetjente kasser	10
2.3 Bakgrunn for innføring av selvbetjente kasser	11
2.4 Forutsetninger for bruk av selvbetjening	12
2.5 Teknologistress	13
2.6 Svinn	13
2.7 Rekrutteringsproblem	15
2.8 Tidsbesparende effekter	15
2.9 Kundeservice	15
2.10 Butikkmedarbeideren.....	16
Kapitel 3 - Metode	17
3.1 Kvalitativ eller kvantitativ Metode.....	17
3.1.2 Valg av Metode	17

3.1.3 Forskningsdesign.....	18
3.1.4 Kvaliteten med undersøkelsen.....	18
3.2 Datainnsamling	19
3.2.1 Primærdata	19
3.2.3 Sekundærdata.....	19
3.3 Utvalg	19
3.4.1 Relabilitet.....	21
3.5.1 Gjennomføring av intervju.....	22
3.5.2 Evaluering av intervju.....	23
3.5.3 Feilkilder.....	23
3.6 Forskningsetikk og andre etiske hensyn	23
3.6.1 Informert samtykke	24
3.6.2 Krav til privatliv	24
3.6.3 Krav til riktig Presentasjon av data.....	25
Kapittel 4 - presentasjon av data.....	25
4.1 Generelle spørsmål	25
4.2 Digitalisering av butikk	26
4.3 Bedriftens bruk av selvbetjente kasser.....	28
4.4 Fordeler og ulemper du har erfart ved bruken av de selvbetjente.....	30
Kapittel 5 - Drøfting	32
5.1 Generelle spørsmål	32
5.2 Digitalisering av butikk	33
5.3 Bedriftens bruk av selvbetjente kasser.....	34
5.4 Fordeler og ulemper du har erfart med de selvbetjente kassene	35
Kapittel 6 – Oppsummering & Konklusjon.....	36
6.1 Oppsummering.....	36
6.2 Konklusjon.....	37
6.3 Refleksjon og forslag til videre forskning.....	40
Litteraturliste	41

Vedlegg 1-intervjuguide 1	44
Vedlegg 2 – intervjuguide 2.	45

Kapittel 1 – Innledning

1.1 Bakgrunn for oppgaven

Temaet for oppgaven er selvbetjeningsteknologi, spesifisert inn mot selvbetjeningskassen og dagligvarebransjen i Sogndal. Selvbetjente kassers innvirkning på bedrifter og arbeidsplasser er et aktuelt tema som kan reise flere problemstillinger. Det påvirker virksomheter verden over, og småsteder i Norge er ikke et unntak.

De siste 15-20 årene har selvbetjente løsninger blitt en del av norske bransjer, og vi har stadig større muligheter for selvbetjente løsninger. Vi tenker kanskje ikke så mye over det når vi utfører våre daglige rutiner, men ting som bla. Minibanker, parkeringsautomater, og selvbetjente kasser for å nevne noen, er arbeidsoppgaver som helt eller delvis nå kan bli gjort av kunder selv uten hjelp fra en ansatt.

Selvbetjeningskassen gir mulighet for butikker å nedbemanne og spare penger, noen mener at dette er grunnen til at butikker innfører selvbetjentkasser mens, dagligvarebransjen mener at hovedgrunn for innføring av selvbetjeningskassen er at kunden skal få en rask og effektiv kundeopplevelse der de slipper stå i kø, gjennom å øke kassekapasiteten. Det belyses også at butikker vil trenge færre ansatte i framtiden. En studie gjort av samfunnsøkonomisk analyse AS anslår at i løpet av de neste ti år vil 30 000 jobber forsvinne fra dagligvarebransjen.

På bakgrunn av dette har vi valgt å se nærmere på hvorfor noen butikker har valgt å innføre selvbetjeningskasser mens andre ikke har gjort det. Hvordan de selvbetjente kassene har påvirket dagligvare butikker og deres ansatte i Sogndal.

1.2 Problemstilling

Denne oppgavens problemstilling har utviklet seg gjennom vår forskningsprosess, parallelt med den innsikten og forståelsen vi har ervervet.

Problemstilling: Bruk av Selvbetjente kasser, og hvordan det påvirker butikker i Sogndal?

I denne oppgaven vil vi utforske hvorfor butikkene har valgt å ta i bruk selvbetjente kasser. Hvilke effekter bruk av selvbetjente kasser har hatt på butikkene, og de ansatte i Sogndal. For å kunne svare på dette skal vi gjennomføre en kvalitativ studie i form av dybdeintervju, basert på problemstillingen vår.

1.3 Avgrensning

I denne oppgaven vil vi begrense oss til et fåtall dagligvarebutikker i Sogndal som har tatt i bruk selvbetjente kasser, og en som ikke har gjort det. Det finnes flere forskjellige bransjer som har innført selvbetjenings teknologi. I vår bacheloroppgave vil det være hensiktsmessig å fokusere på en bransje på et bestemt geografisk sted. Denne bransjen har vi valgt fordi det er lite forsket på i denne sammenhengen og den er viktig for norsk sysselsetting.

Videre så besluttet vi å ikke intervju kunder. Vi har valgt å begrense oss til å bare se på problemstillingen fra bedriften og de ansattes perspektiv. Siden vår oppgave bygger på teori om selvbetjente kasser i butikker fant vi det nødvendig å søke ut informanter som jobbet med disse maskinene til vanlig, og hadde kjennskap til bransjen. Det at ingen av informantene har selvbetjente kasser som fagfelt, men at de påvirker deres arbeidsplasser kan føre til en viss mangel på objektivitet fra våre informanter.

Vi vil med dette bemerke at denne studien ikke kan generaliseres på landsbasis, siden studien ble utført i en liten studentbygd i sogn.

1.4 Disposisjon

Vi vil i det første kapitlet vise en oversikt over hva de ulike kapitlene inneholder. Oppgaven er inndelt i seks kapitler. Første kapittel er introduksjonen til oppgaven. Introduksjonen inneholder oppgavens bakgrunn, problemstilling, avgrensning, og en kort oversikt over det norske dagligvaremarkedet. Kapittel to er teoridelen av oppgaven, der de relevante teorier og begreper som belyser problemstillingen og hovedtema presenteres. Teoridelen danner grunnlag for analyse opp mot problemstillingen. I kapittel tre presenter vi den metodiske forskningsprosessen og teori knyttet opp mot problemstillingen vi valgt. Videre i kapittel fire presenteres den data vi funnet som sammen med teori utgjør grunnlaget for vår analyse. I det femte kapitlet har vi drøftet og oppsummert data vi funnet i vår analyse. Til slutt konkluderer vi med hva vi har kommet frem til i kapittel seks.

1.5 Oversikt over dagligvaremarkedet

I denne delen av oppgaven går vi kort over noen av de ulike aspektene ved dagligvaremarkedet som helhet, på et oversiktlig og overordnet plan.

Over tid har Norske dagligvaremarkedet sin struktur endret seg betydelig og preges i dag stort sett av tre dagligvarekjeder, Coop, NorgesGruppen og Rema. Disse tre kjedene står for 96% av omsetningen i detaljistleddet og om lag 100% av omsetningen i grossistleddet. Det er ingen uavhengige grossister, og dagligvarekjedene har integrerte funksjoner som omfatter blant annet distribusjon, grossistvirksomhet, innkjøp og kjededrift. (Oslo economics, 2017, s. 25) Coop Extra, Meny og Rema er de tre butikken vi skal holde fokus på i denne oppgaven.

Rema 1000

Er den tredje største aktøren i dagligvaremarkedet i Norge er Rema 1000 og er en del av Reitan gruppen (Oslo economics, 2017, s. 34). Kjeden Rema 1000 har 641 butikker per 01.07.2020 i Norge («Butikkoversikt | Reitangruppen», 2020.) Samtlige driftes igjennom en franchise ordning (Oslo economics, 2017, s. 34).

Coop Norge

Er den nest største aktøren i dagligvaremarkedet er Coop, Coop har estimert omtrentlig 1150 butikker, fordelt på flere kjeder og er bygd opp av ett samvirkelag rundt om i Norge. Som har 1,5 millioner kunder som er både medlemmer og eiere av Coop gjennom kundemedlemskap (Oslo economics, 2017, s. 34).

I alle Coop Norges kjeder er det innført selvbetjente kasser. Spesielt de siste årene har de innført selvbetjente kasser i butikker som Coop Extra, Coop Prix og Coop Mega. Coop har en butikk med kun selvbetjente kasser som åpnet i 2018. Denne butikken er Matkroken på Steen og Strøm Oslo (Dalseg, 2018). Vi har valgt å se nærmere på Coop Extra.

NorgesGruppen

NorgesGruppen er den største aktøren i det norske dagligvaremarkedet. Innenfor denne kjeden finner vi kjeder som, Kiwi, Meny, Joker, Spar og Eurospar. NorgesGruppen har Asko som sin distributør og grossist (per 31.12.2016) hadde NorgesGruppen totalt 1850 butikker (Oslo economics, 2017, s. 33). Vi har valgt å se nærmere på Meny.

Kapittel 2 -Teori

I dette kapittelet vil teoriene som er relevant for å belyse problemstillingen forklares. Det blir gitt en kort innføring i teknologien, hvorfor bedrifter vil ta den i bruk. Etterpå vil vi se nærmere på forutsetninger for at teknologien skal fungere på arbeidsplassen. Før vi fremlegger relevant teori omkring hvilke effekter selvbetjente kasser har på butikker og deres ansatte. Vi avslutter ved å trekke frem litt teori omkring kundeservice, og avslutter kort om butikkmedarbeideren.

2.1 Digitalisering

Jon Iden beskriver i sin artikkel *Digitalisering av Prosesser* at digitalisering i dag har flere betydninger. Videre i sin artikkel definerer han digitalisering som: «I svært mange sammenhenger forstår vi imidlertid digitalisering, som det å automatisere hele eller deler av en arbeidsprosess ved hjelp av digital teknologi.» (Iden, 2016)

Det skilles mellom Digitisering og digitalisering. Digitisering referer til den prosessen hvor man omformer analoge data til digitale data, i motsetning har ikke digitalisering en fast og klar definisjon. (Bloomberg, 2018). Derimot vil målet for bedrifter med digitalisering være å effektivisere arbeidsprosessene sine. Som en konsekvens av dette kan standardiserte arbeidsoppgaver falle bort (Bloomberg, 2018).

2.2 Selvbetjente kasser

Selvbetjente kasser eller som det kalles på engelsk «selvservice- checkout, (SCO)» har siden innføringen i USA 1992, blitt mer og mer vanlig i varemarkedet og spesielt stormarkeder. Dette systemet refererer til teknologien som gjør det mulig for kunder å betale for en vare eller tjeneste uten assistanse fra en ansatt, med mindre det er nødvendig. Kunden tar selv ansvaret for å skanne inn varer de ønsker å kjøpe, og siden betale for dem via et interaktivt operativt system. Typiske trekk ved selvbetjente kasser er at de til vanlig har en strekkodeleser og en vekt for varer i løsvekt som t.d. frukt og grønnsaker. I dette systemet finnes det et område for å pakke ned varer, og et integrert betalingssystem som gir kunden mulighet til å betale med kort (Taylor, 2016,s. 553).

2.3 Bakgrunn for innføring av selvbetjente kasser

I Norge finnes det relativt lite forskning på hvorfor bedrifter innfører selvbetjeningsteknologi og nærmere bestemt selvbetjente kasser, vi har derfor måtte se til utlandet for å finne studier som kan knyttes til denne teknologien.

I en studie fra 2004 gjort i Tyskland, Østerrike og Sveits ble det gjennomført en empirisk undersøkelse som tar sikte på å avdekke bakgrunnen til hvorfor bedrifter ønsker å innføre selvbetjenings system. Motivasjonen for å ta i bruk selvbetjenings system er blant annet at det fører til en reduksjon i kostnader. Dette var den begrunnelsen som kom opp flest ganger blant deltagerne som deltok i undersøkelsen, og kostnadsreduksjon var målsetningen for 86% av de bedrifter som deltok (Salomann et al., 2006, s. 71–72). Når det kommer til automatisering av prosesser i form av å erstatte eller redusere menneskelig arbeidskraft er det flere ting å ta stiling til. Den gyllende regelen er; at kostnaden for innføringen av maskiner som erstatter ansatte, må være like stor som lønnskostnaden til den erstattede arbeidstakeren, eller helst mindre. Digitalisering innenfor varehandel har en positiv innvirkning på butikker sine driftskostnader, spesielt de som er knyttet opp til lønninger. En økt digitalisering vil kunne føre til mer stabile driftskostnader, siden ny teknologi og maskiner har mer forutsigbare kostnader enn mennesker. Lønnskostnader i en bedrift preges ofte av sykefravær, svangerskap og lav produktivitet. Dersom en arbeidsprosess digitaliseres og overtas av en maskin oppstår ikke dette problemet og på den måten blir driftskostnadene mer stabile (Drumea, 2015, s 159-168).

I den samme studien fra 2004 som tidligere nevnt fremkommer det at reduksjon i tidsbruk var nesten like viktig som kostnadsbesparelser. Det kom frem at kostnadseffektivitet og tidseffektivitet er de store fordelene med selvbetjenings teknologi (Salomann et al., 2006) . I dagligvarehandelen ligger den største kostnaden ved varene, etterfulgt av lønnskostnadene. Kjødene prøver derfor å redusere eller eliminere den tiden det tar kunden å betale for varene sine. Slik at de ansattes tid kan bli brukt til andre ting som påfylling av varer og lignende (Addy & Barnhart, 2007, s.11). Selvbetjenings teknologien frigjør også tid så de ansatte kan fokusere på å yte bedre kundeservice (Beck & Hopkins, 2015). Kundeservice er en viktig ytelse gjort av butikkens ansatte, vi vil derfor komme tilbake til kundeservice, se **2.9**.

2.4 Forutsetninger for bruk av selvbetjening

Selvbetjening representerer en form kundedeltakelse. For å kunne benytte seg av systemet må det finnes en villighet fra kunden sin side å spille rollen som «service co-creator» der vi antar at de selv også har en del av ansvaret for servicen. De må vise villighet til å selv ta i bruk selvbetjeningsløsninger. Kunden må være positivt innstilt til teknologien og se på den som et middel for å nå deres mål enklere og ikke som et hinder (Marzocchi & Zammit, 2006, s.651).

Dersom selvbetjening skal fungere i praksis, er kunden nødt til å være villige til å benytte seg av denne tjenesten. Siden dette kan tappe bedriften for ressurser om ikke flesteparten av kundene godtar en slik endring, må de kunne designe og tilrettelegge en slik innovasjon som har god sjans for å bli godtatt (Curran & Meuter , 2005, 103-104) Olden finner i sin studie at butikkene ikke bør endres til helautomatiserte butikker. De butikkene i undersøkelsen som har tatt bort manuelle kasser og kun har selvbetjente kasser har opplevd en nedgang i salg sammenlignet med andre butikker (Olden, 2018, s 16).

Dersom handelen eller utførelsen av dette faller under forventninger, vil kunden som har benyttet seg av dette, selv ta skyld for hendelsen. Dette fordi de står med muligheten til å selv kunne velge, hvorvidt de vil gjøre ting selv eller ikke. Ved å tilby kundene valgmuligheter som dette, er bedriftene beskyttet dersom tjenesten ikke imøtekommer kundens forventninger, siden kundene selv velger denne løsningen, vil kunden delvis klandre seg selv (Marzocchi & Zammit, 2006). Zorn & Patterson mener at en kritisk faktor for butikker fremover vil være det at kundene har ulike ønsker og behov. Noen liker ideen om å komme inn i en butikk og da kunne gjøre alt selv. Andre liker derimot det sosiale aspektet ved en handleopplevelse (Patterson & Zorn, 2018).

Vi har tidligere nevnt at en forutsetning for at selvbetjening teknologi skal fungere må kunder være villige til å bruke teknologien. Selskapets interesse for kundedeltagelse er blant drevet av økonomiske hensyn. Desto mer kunden aktivt deltar i egen handel, desto lavere er kostnadene for bedriften. Når kunder blir mer involvert så øker det kundenes tilfredsstillelse (Marzocchi & Zammit, 2006, s. 652).

2.5 Teknologistress

En av de negative virkningene teknologien medbringer kan være teknologistress, som tolkes som opplevd stress i sammenheng med bruk av teknologi (Torvatn, Andersen & Kløve, 2016,s.3). Teknologistress blir også omtalt som teknologiangst, som kan knyttes til bruk av selvbetjente kasser. Enkelte kan oppleve teknologien som utfordrende, dersom de ikke vet hvordan de skal takle bruken av denne (Curran & Meuter, 2005,s. 103). Med dette sagt så er det vist i en studie at Norge er i Europa-toppen når det kommer til digitale ferdigheter, og halvparten av Norges befolkning mellom 16 og 74 år har det som kan karakteriseres som gode digitale ferdigheter. Det er kun 22 % av befolkningen som har mangelfulle digitale ferdigheter (SSB, 2017). Personer med høyere nivå av teknologiangst benytte de selvbetjente kassene sjeldnere enn andre (Curran & Meuter, 2005).

2.6 Svinn

Svinnfrekvensen eller «Rate of store shrinkage» på engelsk et samlebegrep som brukes i varehandel for å beskrive tap på grunn av tyveri, og varer som går ut på dato (Beck & Hopkins, 2015, s. 34). Da kundene selv bestemmer hvilke varer de skal slå inn i kassen er det en sannsynlighet for at det lett kan forekomme svinn i form av tyveri. Noen mener at betaling via selvbetjente kasser leder til en økning av tyveri opp til fem ganger mer enn ved betaling via et bemannet kasseapparat. Andre hevder det at selvbetjenings teknologien har en liten merkbar effekt på den samlede svinnfrekvensen (Taylor, 2016, s. 555).

Englands «Home Office's Commercial Victimization Survey, (CVS)» undersøkte i 2014 SCO i stormarkeder. Resultatet av den undersøkelsen viste at stormarkeder med selvbetjente kasser hadde markant større risiko for at oppleve tyveri enn de uten selvbetjente kasser. Totalt 86 % av de butikkene med selvbetjente kasser hadde blitt utsatt for tyveri. Dette sammenlignet med de butikkene uten selvbetjening der 52% blitt utsatt for tyveri (Taylor, 2016, s. 554).

I en undersøkelse gjort av hjemmesiden Wachmywallet.co.uk deltok 4952 personer og det kom frem at nesten en tredjedel innrømte at de stjeler ved selvbetjente kasser. Hjemmesiden VoucherCodesPro.co.uk gjennomførte en lignende studie der 2634 voksne mennesker deltok. Resultatet viste at 20% begikk tyveri når de benyttet seg av selvbetjente kasser, og mer enn halvparten gjorde dette som en regelmessig aktivitet. Emmeline Taylor beskriver en gruppe kunder som stjeler; kunder som ikke stjeler til vanlig og som hun betegner som «The SWIPERS». Selv om nøyaktige tall på denne teknologiens påvirkning på det totale tyverinivået er vanskelig å finne, kan det se ut til at introduksjonen av den er det som har skapt denne nye typen butikkyver i dagligvarebutikker (Taylor, 2016, s. 555).

Selvbetjente kasser kan manipuleres og den gruppen mennesker som tidligere ble beskrevet som «The SWIPERS», bruker bevisst flere metoder for ta varer uten at betale for dem, eller få varene til redusert pris. En metode er å velge en mindre dyr vare fra menyen innen samme varekategori. En handling som mange mennesker har innrømmet å være skyldig i. En annen metode er at man skjuler strekkoden i det man imiterer handlingen at man skanner inn varen. Det er også mulig å skifte etiketter på produkter (Taylor, 2016, s.556). Eksempel på dette kan være at man pirker av etiketten på et mindre dyrt produkt for så å sette den på en dyrere produkt, en metode som har fått navn « The switcheroo» (Chun, 2018).

Det har også blitt nevnt at selvbetjente kasser kan ha ført til en økning i at tyver forlater butikken med sine varer, uten å gjøre noen antydning til å stoppe opp ved selvbetjente eller bemannet kasse for å betale. Noe som fått navnet «Walking». Denne tyveriteknikken er mulig gjort da kassene er designet for å skape en fri kundeflyt samtidig som det ofte er mindre butikkansatte ved selvbetjente kasser. I tillegg er det enklere for tyver å forlate butikken gjennom de selvbetjente sonene når ansatte står opptatt med andre kunder. Studier har vist at tyver bevisst skaper forstyrrelser eller distraherer butikkansatte for gjøre det enklere for sine medhjelpere å stjele produkter (Taylor, 2016, s. 556).

Taylors teorier om stjeling får også støtte fra en undersøkelse av Beck & Hopkins, Fra desember 2013 til februar 2015 gjennomførte de to en empirisk undersøkelse om stjeling og selvbetjeningsteknologi. Studien utførtes i England, USA, Belgia og Nederland. De fant ut at teknologien kunne forårsake svinn på flere måter. Gjennom å ikke skanne en vare, gjennom skannings feil, og transaksjonssvindler. De fant ut at ved å fjerne den menneskelige kontakten i handleopplevelsen så økes kjangsen for at potensielle tyver vil anse risikoen for å bli oppdaget mindre (Beck & Hopkins, 2015).

2.7 Rekrutteringsproblem

En annen effekt som selvbetjente kasser har på butikken, kan være rekrutteringsproblem. Patterson & Zorn påpeker at etter hvert som teknologi tar over bransjen, vil den ikke lengre være like attraktiv. Dette kan lede til at butikker får rekrutteringsproblemer. Zorn mener av den grunn at det er viktig at de digitale løsningene som utvikles fremover er enkle og kundevennlige ettersom det er disse løsningene som vil ta over butikkens tidligere service funksjon (Patterson & Zorn, 2018).

2.8 Tidsbesparende effekter

Venting er forbundet med kostnader. Kostnader av både økonomiske grunner, og psykologiske. Den tiden man venter på at et produkt eller tjeneste skal bli utført er tid som tas bort fra andre aktiviteter som oppfattes mer givende. En fordel ved innføring av selvbetjening er at det reduserer ventetiden i kasse køen. I en undersøkelse utført i et av Italias største supermarkedkjeder kom det frem at tiden i kø hadde blitt redusert med 70%. Dette gjennom at systemet eliminerte dødtid og repetitive operasjoner (Marzocchi & Zammit, 2006, s. 655).

2.9 Kundeservice

Kundeservice er et salgsfremmende virkemiddel som benyttes innenfor blant annet varehandel (Fredriksen, 2014). Service kan sammenfattes til at det er forskjellen mellom servicen en forventer seg og det man virkelig får (Teknologisk institutt, 1994, s 7). I et konkurransepreget marked beskriver (Esbjerg et al, 2012, s.445) hvor viktig det er for dagligvarebutikkene å tilfredsstille kundene gjentatte ganger. Dette skaper det som kalles for kundelojalitet. Lojaliteten er svært viktig siden det koster svært lite for kunden å bytte handlested. Dagligvaremarkedet er preget av en stor konkurranse ettersom dagligvarekjedene blir oppfattet som homogene av kundene, og priskrigen fører til en ond sirkel (Martinelli & Balboni, 2012). Derfor mener de at det er mer sparsomt for kjedene og fokuserer mer på å forbedre nivået på servicen istedenfor fokus på prisrig. I en studie om selvbetjente kasser i butikker utført i Bergen framkom det at innføring av selvbetjente kasser hadde gjort de ansatte mer fristilte til å utføre andre forefallende arbeidsoppgaver. Oppgaver som blant annet å rydde, varepåfyll og kundekontakt. Disse oppgavene har fått mere fokus fremfor å sitte i kassen.(Mørk & Tordal, 2018).

2.10 Butikkmedarbeideren

Vi har fått tilgang til en opplæringsplan av Rema 1000, som omfatter opplæring og arbeidsrutiner. En slik plan vil variere fra kjede til kjede, men ikke signifikant. Ifølge denne planen inngår dette arbeidet blant annet salg og kundebehandling, varepåfyll, rengjøring og håndtere bestillinger og forsendelser.

En butikkmedarbeider er dels en selger som skal være med å skape kundetilfredshet, sørge for å ha de varene kunden trenger og god eksponering av bestselgende produkter i butikken og sørge for at hyllene fremstår som fulle. For å skape å skape kundetilfredshet skal de butikkansatte også følge kunden til varer om de spør hvor den er, og om butikken ikke har den aktuelle varen så skal de vise kunden et annet alternativ (Trening, REMA, 2020).

Som butikkmedarbeider skal en sørge for at kunden får en positiv kundeopplevelse. Kassesonen vil være sisteinntrykket av butikken og siste kjangsen for at kunden kjøper noe. Det er derfor viktig at kasse sonen oppleves som positive av kundene, og alltid er rene. Dette på grunn av at sisteinntrykket en kunde har av handleopplevelsen vil være viktig. Andre oppgaver som vil være viktig i denne sonen vil skli over i service, som t.d. åpne bæreposer, spørre om kunden er interessert i kvittering og overordnet se til at kunden er fornøyd (Trening, REMA, 2020). Dette bidrar til at de ansatte kan yte bedre kundeservice, som kan bidra til å gjøre kundenes handleopplevelse mer fornøydlig, og føre til økt kundeloyalitet (Trening | REMA, 2020).

Når det kommer til ferskvarer vil det være en viktig oppgave å håndtere riktige bestillinger slik at man unngår varesvinn, og man må også ta hensyn til sesongvarer. Det vil si at de ansatte må ha god kontroll på dato og utføre god rullering av varer (Trening | REMA, 2020).

Kapitel 3 - Metode

Hensikten med å gjennomføre empiriske undersøkelser er å frembringe gyldig og troverdig kunnskap om virkeligheten. Empiriske dokumentasjon er et begrep man bruker i forskning om kunnskap man innhentet ved hjelp av systematiske observasjoner og undersøkelser (Malt & Tranøy, 2018) . Fremgangsmåten for å klare dette er ved å bruke strategien som vi kaller for metode (Jacobsen, 2015, s. 15). I dette kapitlet går vi gjennom sentrale begrep innenfor den samfunnsvitenskapelige metode, og grunngi de valgene vi har tatt under vår undersøkelse.

3.1 Kvalitativ eller kvantitativ Metode

Den kvalitative undersøkelsen har som formål å gå mere i dybden av et tema. Da må man innhente informasjon i form av ord, gjerne ved å bruke et dyptgående og åpent intervju. Derfor vil den kvalitative undersøkelsesmetoden egne seg godt når man ønsker å avklare hva som ligger i et fenomen, og når man ikke har så mye kunnskap om temaet fra før. Intensjonen er da å avklare temaet nærmere, og da få en langt mer nyansert beskrivelse av det aktuelle fenomenet. Det kan da være hensiktsmessig å bruke åpne og grundige intervjuer med få subjekter (Jacobsen, 2015, s. 133). Ved en testende problemstilling der man ønsker å finne omfanget, hyppigheten eller utstrekning av et fenomen bruker man en kvantitativ metode. Man undersøker mange enheter og ser på relativt få nyanser (Jacobsen, 2015, s. 64) Man kan bruke begge metodene, men det vanligste er at man bare vektlegger en av dem.

3.1.2 Valg av Metode

Når man har utarbeidet en ferdig problemstilling så burde man velge det undersøkelsesopplegget som passer best til problemstillingen. I vår oppgave ønsker vi å få fram data som går i dybden av valgt tema, som er selvbetjente kasser. Jacobsen beskriver to metoder. Kvantitativ og kvalitativ.

Ut fra den problemstilling som vi har valg å se nærmere på, vil den kvalitative forskningsmetoden være mest aktuelt å bruke. For å kunne innhente valid og reliable data som er relevant for det temaet vi undersøker, kommer vi til å benytte oss av dybdeintervjuer som innsamlingsmetode.

Dette vil i oppgavens tilfelle medføre ett behov for en metode som får fram nyanserte data. Siden vår undersøkelse er eksplorerende av natur og vi skal få fram denne type data, vil det være gunstig og konsentrere seg om få intervjuobjekter. For å kunne oppnå vårt formål vil det passa best med en metode som er åpen for kontekstuelle forhold og det vi kaller åpne data

eller en kvalitativ tilnærming (Jacobsen, 2015, s. 64).

3.1.3 Forskningsdesign

Et forskningsdesign er den overordnede strategi for hvordan oppgavens problemstilling skal besvares, «*Simply put, research design is planning*» (Paul D. Leedy & Ormrod, 2015, s. 92). Det vil også være ekstremt viktig at man velger en levedyktig problemstilling ved planlegning av sin forskningsdesign (Paul D. Leedy & Ormrod, 2015, s. 92–93). Når en skal bestemme hvilken type forskningsdesign man skal ta i bruk så er det viktig å vite hvilke type data en trenger å samle inn, hvordan man skal anskaffe dataene og hvordan de skal analyseres. Forskningsdesignet omfatter da alt som hender i forskningsprosessen etter at man har fastsatt en problemstilling (Saunders, 2016, s. 163).

Man bør og tenke over problemstillingens natur ved valg av forskningsdesign. Da kan man enten velge et eksplorerende, deskriptivt eller et kausalt forskningsdesign. Et eksplorativt design vil være egnet til å bruke når en vil undersøke temaer hvor det ikke finnes så mye informasjon tilgjengelig fra før. Hvis problemstillingen tar utgangspunkt i hvorfor, hva og hvordan, er det en eksplorerende studie. (Saunders, 2016, s. 165 og 175).

Med grunnlag i våres problemstilling fant vi det naturlig å bruke et eksplorativt forskningsdesign. I vår undersøkelse vil vi se nærmere på *Bruk av Selvbetjent kasse, og hvordan det påvirker butikker i Sogndal*. Selvbetjente kasser er et relativt nytt fenomen som har vokst frem de siste årtiene. Det er av denne grunn at vi ikke har funnet særlig mye forskning på dette temaet. Forskningen som allerede finnes, er i tillegg som oftest relatert til selve bruken av de selvbetjente kassene fra kundens perspektiv. Vi har i vår undersøkelse valgt å avgrense oss til å se nærmere på de ansatte og bedriftens perspektiv.

3.1.4 Kvaliteten med undersøkelsen

Det finnes mange trusler mot den overordnede kvaliteten til en undersøkelse. Kravet til kvalitet i kvalitative undersøkelser er derfor knyttet til forskerens evne til å reflektere over samspillet mellom selve forskningen og de resultater som presenteres (Hammersley, 1987) En god undersøkelse vil innebære en drøfting av om både metoden og undersøkelsesopplegget en velger å bruke vil inneholde feilkilder. Vi har som tidligere nevnt bestemt oss for å bruke en kvalitativ metode, hvor vi har valgt å ta utgangspunkt i innhenting av primærdata- Både kildenes relabilitet og validitet vil være sentrale. Her er det viktig at vi

anerkjenner faktum av at ingen undersøkelsesprosess er perfekt og uten feil. Det vil være et mål at undersøkeren er så åpen som mulig om mulige feilkilder, desto åpnere en er om feilkildene desto mer pålitelig vil undersøkelsen være. Vi skal senere nærmere på de to viktige begrepene som er sentrale for vurderingen av undersøkelsen; validitet og reliabilitet, se **3.4** og **3.4.1**.

3.2 Datainnsamling

Ved bruk av en kvalitativ forskningstilnærming er det viktig å klarlegge at forskeren til viss grad utvikler data på forståelsen han har av fenomenet som blir studert. «Både forskerens begrepsforståelse og samarbeidet med deltagere i feltet er viktig for hvordan de inntrykk forskeren får» (Thagaard, 2013, s. 50). Dataene i oppgaven vår vil bli innsamlet i form av dybdeintervju.

3.2.1 Primærdata

Er den type informasjon man samler in direkte fra mennesker eller grupper av mennesker kaller vi primærdata. Primærdata betyr at de eller dem som forsker, samler in data for første gang. Forskeren går til direkte kontakt med den primære kilden for informasjon og får tak i denne ved benyttelse av å intervju, observasjon eller spørreskjema. Med primærdata blir datainnsamlingen tilpasset for en spesifikk problemstilling (Jacobsen, 2015, s. 139–140).

3.2.3 Sekundærdata

Er andre typer av kilder som forsker ikke samler in direkte fra enkelt mennesker eller grupper går under betegnelsen sekundærdata. Forskeren baserer seg her på opplysninger som er samlet inn av andre og informasjonen er derfor ofte samlet in til ett annet formål. Eksempel på når man bruker denne type data er blant annet, når man studerer historie som ligger et stykke bak i tid. Når man studerer andre typer av samfunnsvitenskaper benytter man seg også av sekundærdata (Jacobsen, 2015, s. 140).

3.3 Utvalg

Problemstillingen burde gi en viss formening om hvilket utvalg som er hensiktsmessig å ta i bruk, og utvalgt basert på hvilken type informasjon en er ute etter å hente inn (Jacobsen, 2015, s. 172–173). Vi så etter intervjuobjekter, som hadde kunnskaper om butikk og selvbetjente

kasser i Sogndal. Vi nærmet oss mange mulige kandidater som vi fant var relevante med tanke på problemstillingen. Målet var i utgangspunktet seks til ni intervju objekter med et minimum på 3 stykker. På grunn av tidsmessige årsaker og tilgjengeligheten til objektene landet vi på fire. Vi ga dem alle muntlig informasjon både ved tilnærmingen og rett i forkant av når intervjuene ble foretatt. Hvor vi kort ga en forklaring om problemstillingen og oppgaven vår.

3.3.1 Utvalgsmetode

Vi valgte å intervju mennesker med relativt lik erfaring og bakgrunn til å belyse vår problemstilling, men fra forskjellige butikker i Sogndal. Ved å intervju ansatte i butikkene kan vi se på deres synspunkter. De ansatte er ikke eksperter på området selvbetjente kasser, men de vet gjerne mye om hvordan de selvbetjente kassene brukes og hvordan de påvirker butikken og deres egen arbeidshverdag.

3.4 Validitet

Når det kommer til validitet er det et begrep vi bruker for å vurdere en undersøkelsesgyldighet og relevansen. Problemstillingen blir da om de dataene som vi har innsamlet, gir svar på vår problemstilling. Det vil så skilles mellom en intern og ekstern gyldighet. Den interne gyldigheten vil si om det er dekning i våre data for de konklusjonene som vi trekker. Om våre konklusjoner stemmer overens med virkeligheten. Den eksterne gyldigheten og relevansen handler om vi kan generalisere funnene vi finner under undersøkelsen. Som vil si om resultatene vi kommer frem til også vil gjelde for flere sammenhenger (Jacobsen, 2015).

I oppgaven har vi funnet at den eksterne gyldigheten ikke vil være like relevant, dette av den grunn at vi ikke ønsker å generalisere våre funn, og fordi undersøkelsen ble gjennomført i et lite bygdesamfunn i Norge. Selv om man muligens kunne fått lignende resultat på lignende steder i Norge er det rimelig å anta at man trolig ikke ville kommet frem til de samme resultatene ved å gjøre undersøkelsen i t.d. en storby som Oslo.

Målet med problemstillingen er å belyse hvordan bruken av selvbetjente kasser påvirker dagligvarebutikker og deres ansatte i Sogndal.

De intervjuobjektene som vi har valgt ut som primærkilder er individer med førstehånds kjennskap til hvordan situasjonen er på deres egen arbeidsplass i Sogndal, dette vil være med på å styrke troverdigheten til oppgaven. Det at individene jobber på steder vi undersøker kan medføre at intervjuobjektene opplever interessekonflikter. Folk flest vil si minst mulig

negativt om egen arbeidsplass. Dette vil på den andre siden være med på å svekke troverdigheten til primærkildene våre og derfor også til selve undersøkelsen vår. Siden det er brukt flere kilder uavhengige av hverandre styrker dette troverdigheten til oppgaven. Vi har derfor konkluder med at den interne gyldigheten til undersøkelsen er god nok.

3.4.1 Relabilitet

Om en undersøkelse er reliabel handler om undersøkelsen er pålitelig og troverdig, om den er til å stole på. For å kunne gjøre en reliabel undersøkelse må man forsikre om at det ikke har forekommet avgjørende målefeil som vil kunne påvirke undersøkelsens resultat. Av den grunn er det viktig å samle riktige og relevante data som gjør undersøkelsens resultat korrekte og troverdige. Under undersøkelsesprosessen er det essensielt at vi følger metoden. Som systematisk vil gå gjennom spesielle faser, og hjelpe oss å stille viktige spørsmål til valgene vi gjør, og de konsekvensene valgene våre kan ha (Jacobsen, 2015, s. 16–17).

Det skilles mellom intern og ekstern relabilitet. Den interne relabiliteten omhandler i hvilken grad andre forskere kan ta i bruk våre datamaterialer i deres egen forskning. Om vi da skulle ha operert med feilaktige data kan dette påvirke andre sin forskning, da vil det oppstå relabilitetsproblemer. Den eksterne relabiliteten går ut på om andre forskere finner den samme type data som vi gjorde i vår undersøkelse, og hvilke konklusjoner de eventuelt finner på samme område, i en annen situasjon. Det kan her være et viktig moment å dra frem at ekstern relabilitet er vanskelig å oppnå i kvalitative studier. For å styrke vår undersøkelses relabilitet har vi forsøkt å gjøre forskningsprosessen vår så gjennomsiktig som mulig. Samtidig ville det vært det være foretrukket om utvalget hadde vært litt større, dette kan potensielt svekke studien. Alt i alt så finner vi våre data reliable.

3.5 Intervju

For å best kunne besvare vår problemstilling, valgte vi å foreta dybdeintervjuer. Denne metoden mener vi er den metoden som vil kunne gi de beste dataene. Dette fordi at gjennom intervjuer vil vi få frem mye og beskrivende informasjon om temaet som vi undersøker. Det er vanlig å skille mellom fire måter og gjennomføre individuelle intervjuer på (Kvale & Brinkmann, 2009). Vi hadde i utgangspunktet tenkt til å ta i bruk ansikt til ansikt metoden, Grunnet Korona Pandemien bestemte vi oss for å ta samfunnsansvar og utføre intervjuene på en ansvarlig måte. Av den grunn tok vi i bruk internettverktøyet zoom.

Det er viktig å poengtere at det knyttes noen svakheter og styrker til kvalitative intervjuer. Siden vi har intervjuet et meget begrenset antall individer, og at deres oppfatninger ikke trenger å være representative for alle dagligvarehandler i Norge (Jacobsen, 2015, s. 131). Viser til at en kvalitativ tilnærming alltid vil møte generaliseringsproblemer. Derimot vil en av styrkene ved å ta i bruk kvalitative intervjuer vil en kunne få ta i en persons erfaringer, kunnskap og forståelse. Samtidig er det viktig å stille seg kritisk til hvor godt folk uttrykker seg og husker under et intervju.

Vi valgte å bruke semi-strukturert intervju, dette åpnet opp for en flytende dialog og la godt til rette for å ta i bruk en intervjuguide som viste temaer og spørsmål vi skulle gjennom. Disse ble laget med utgangspunkt i teorien som oppgaven vår bygger på. Samtidig gis det frihet til å både utelate noen spørsmål samtidig som det åpner for å stille oppfølgingsspørsmål. Se vedlegg 1 og 2 for intervju guiden/guidene som ble benyttet i intervjuene våre.

3.5.1 Gjennomføring av intervju

Når vi skulle gjennomføre intervju valgte vi å bruke det åpne individuelle intervjuet, dette på bakgrunn av at vi var interessert i den enkelte respondentens mening og oppfatning, uten større hensyn til den sosiale sammenhengen (Jacobsen 2016, s 146-147.). Metoden er også å foretrekke når relativt få respondenter skal undersøkes. Videre er det åpne individuelle intervjuet godt egnet til å få frem enkelte individs tolkning av et fenomen.

Vi fikk gjennomført dybdeintervju med fire intervju objekter. Vi hadde i utgangspunktet planlagt å utføre disse intervjuene ansikt til ansikt, av tidsmessige årsaker og den situasjonen landet befinner seg i med sosial distansering valgte vi som tidligere nevnt å ta i bruk internettverktøyet Zoom til å foreta alle intervjuene. Dette ga oss muligheten til å tilrettelegge for god kvalitet på intervjuene. Jacobsen påpeker at den raske utviklingen av teknologi visker ut skille på ulike intervjuformer mer og mer. Dette gjelder også ansikt-til ansikt og intervjuer foretatt over internett (Jacobsen, 2015, s. 149).

For å oppnå best mulig resultater av intervjuene besluttet vi oss for å gjennomføre intervjuene med informantene sammen. Intervjuene ble gjennomført på den måten at en av oss sto for pratingen, mens begge sto for å transkribere den muntlige talen om til tekst på pc. Vi tok denne metoden i bruk for å ha lite avbrytelser, gjøre transkriberingen enklere, og for at en av

oss skulle kunne lytte grundig. Samtidig også stå for å komme med eventuelle oppfølgingsspørsmål vi ikke hadde tenkt på i forkant og som ikke var med i intervjuguiden.

Vi benyttet oss ikke av opptaksutstyr, våre kandidater ble informert i forkant om intervjuene ble anonymisert. Dette ble gjort for å få folk til å ville bli intervjuet, og fordi at Sogndal er et lite tettsted hvor folk er lett gjenkjennelige. Dette fordi at noen av spørsmålene reflekterer intervju objektets personlige meninger om deres arbeidsplass.

Intervjuene varte i alt fra tjue minutter til tre kvarter. Som tidligere nevnt var de fleste av intervjuobjektene nokså homogene og ble stilt like spørsmål. Her skilte en seg ut ved at personen jobbet på en butikk som ikke hadde tatt i bruk selvbetjente kasser. Dette i et forsøk på å få litt ulike innfallsvinkler rundt temaene vi var innom i intervjuene.

3.5.2 Evaluering av intervju

Selv om intervjuguiden ble fulgt, endte vi opp med en naturlig og flytende dialog hvor vi fikk flere gode refleksjoner rundt temaet og inspirasjon til hva som kunne være interessant med tanke på fremtidig forskning. Dette gjorde intervjuene trivelige, informative og morsomme.

Intervjuguiden ble brukt som et effektivt virkemiddel som sørget for at vi fikk dekket de relevante temaene vi ønsket å dekke, og for å styre samtalen slik at vi unngikk å spore av. Ved å bruke tema inndelingen i intervjuguiden ble det også en grei jobb å strukturere de transkriberte dataene før vi analyserte dem.

3.5.3 Feilkilder

Det finnes ingen perfekt studie, inkludert er denne studien. Vi prøvde under intervjuene å tydeliggjøre formålet med undersøkelsen. Samtidig som vi forsøkte å unngå å styre intervjuobjektene i en viss retning, dette i et forsøk på og ikke påvirke svarene deres mest mulig. I praksis er det nærmest umulig å forholde seg helt objektiv. Dette kan dermed ha medført at svarene har variert litt. Dette var vi klar over fra før, og vi gjorde vårt best for å forholde oss objektive i forhold til spørsmålene.

3.6 Forskningsetikk og andre etiske hensyn

Samtlige som utfører studier vil bli stilt ovenfor et eller flere etiske dilemmaer. Dette medfører en plikt til å grundig gjennomtenke hvordan ens forskning, vil kunne påvirke den som blir undersøkt. I tillegg til det øvrige samfunnet som helhet. Av hensyn til disse grunnene

må valgene man tar være godt gjennomtenkte og også sett i lys av etiske prinsipper. Tre grunnleggende krav som omhandler forholdet mellom forsker og forskningsobjektene: Informert samtykke, krav på privatliv og krav på å bli korrekt gjengitt (Jacobsen, 2015, s. 45–47).

3.6.1 Informert samtykke

De som skal undersøkes skal delta frivillig i undersøkelsen, og skal vite hvilke konsekvenser deltakelse medfører (Jacobsen, 2015, s. 47). Som tidligere nevnt i utvalg, se (3.3) Ville vi intervju mennesker med kunnskap om dagligvarebutikker og selvbetjente kasser. Det ville vært ønskelig for å styrke informasjonens legitimitet at vi hadde brukt de intervjuede sine navn i oppgaven, men som vi fant ut under forsknings prosessen ville gjort det meget vanskelig å få folk til å stille opp til intervju. Dette er en av grunnene til at vi valgte å anonymisere våre intervjuobjekter. Vi kontaktet derfor Norsk senter for forskningsdata (NSD) for å få konsultasjon om hvordan vi burde gå frem med samtykke når intervjuobjektene anonymiseres. NSD fortalte i samtalen at forutsatt at deltakerne er anonymisert kunne samtykket til å delta bli gitt muntlig, og vi kunne foreta undersøkelsen uten å melde den inn til NSD. Informasjon om at deltakerne kunne trekke seg om og når de selv ville kunne også bli gitt muntlig.

3.6.2 Krav til privatliv

Både før og under gjennomførelse av undersøkelsen vår, har vi måttet tenke grundig gjennom tre elementer i henhold til kravet til privatliv: som omhandler hvor følsom, privat og identifiserbar informasjonen vi samler inn er (Jacobsen, 2015, s. 48) Både vi og flere av våre informanter oppfatter Sogndal som et lite sted hvor det ikke ville være så alt for vanskelig for en utenforstående å identifisere noen ut ifra hva de har svart i data materialet. Dette forsterkes av at vi har operert med et lite utvalg i et lite geografisk segmentert området. Bransjen er heller ikke nevneverdig stor. Av de grunner som nå er nevnt har vi valgt å anonymisere intervjuobjektene.

3.6.3 Krav til riktig Presentasjon av data

Det kan være nødvendig å skrive om setninger av kontekstuelle, grammatiske og estetiske hensyn til teksten som helhet. Under denne prosessen er det viktig å utøve omhu. Dette er grunnet i at det er viktig å bevare det som faktisk ble ment med et utsagn.

I den grad det er mulig, skal vi forsøke å gjengi resultater fullstendig og i en riktig sammenheng. Sitater som er tatt ut av en sammenheng, kan ofte få en helt annen mening hvis de settes inn i en annen kontekst (Jacobsen, 2015, s. 51). Som tidligere nevnt har vi forsøkt å gjøre forskningsprosessen vår gjennomskiktig. Dette innebærer at vi har gjengitt vår forskningsstrategi og analysemetode slik at forskningsprosessen kan bli vurdert trinnvis. Denne gjennomskiktigheten gjelder både for teorien og presentasjonen av data.

Det har for vært viktig at våre intervjuobjekter følte seg trygge på oss og under intervjuprosessen. Alle har fått muligheten til å gi en tilbakemelding og på å kunne trekke seg.

Kapittel 4 - presentasjon av data

I dette kapittelet presenterer vi resultatene fra de fire intervjuene. Resultatet legges så frem henholdsvis til tema og spørsmålene som kommer frem i intervjugiden. Ingen av våre intervjuobjekters navn vil bli brukt i oppgaven, de vil isteden bli tiltalt som intervjuobjekt 1,2,3 og 4. De har alle fått muligheten til å komme med innspill eller om å trekke seg om de føler seg missrepresentert. Det er viktig å poengtere at ikke alle ble stilt de nøyaktig samme spørsmålene, dette grunnet deres stilling, forkunnskaper, arbeidsplass og flyt i intervjuene.

Det våre informanter har til felles er at samtlige av dem jobber innenfor dagligvarebutikker i Sogndal.

4.1 Generelle spørsmål

Kan du kort fortelle litt om hva arbeidet ditt innebærer?

Vi blir fortalt av nr.1 at, «*det innebærer å være i kassen, rydde, vaske, og utskrivning av Flax lodd*». Nr. 1 forteller så videre at mye av jobben består i skanning av varer, kundekontakt og sette på plass spesielle varer som apotekvarer og tobakk.

I forhold til hva arbeidet deres innebærer har nr. 2 og 4 nevner arbeidsoppgaver som, varepåfyll, sjekke dato på varer for å unngå svinn, rydding, ta oppgjøret, holde kontroll over

området med selvbetjente kasser og ta betalt.

Nr. 2 har ansvar for åpning og stenging av butikken, rydde og se til at det ser bra ut i butikken til neste arbeidsdag. Dette har vært ekstra mye fokus på grunnet Coronapandemien. Nr. 4 har også ofte ansvar ved stenging av butikken, og bruker også en del av sin tid til å forberede til neste dag.

Nr. 3 sine oppgaver er å holde folk i arbeid, nr.3 har ansvar for å delegere oppgaver. Som kassabetjening, varepåfyll, lage arbeidslister, prising av varer, vasking i henhold til nye rutiner som kom i mars grunnet pandemien. Noe som tar en del ekstra timer av dagen nå.

Hvilke er de største kostnadspostene til butikken mener du?

Hvor respondent nr. 1 svarer «*Nå om dagen tror jeg at det går mye i antibac*». Nr. 4 tror det er varekostnaden som er den største kostnadsposten, «*Tror det er varer. Varer er jo alt.*»

Mens Nr. 2 tror det er svinn som blir den store kostnaden til butikken, kanskje strømregningen og muligens lønn til de ansatte, «*Spesielt siden de kan være opptil 10 stykker på jobb*». Nr. 3 mener også at lønnskostnaden har vært en stor kostnad nå i sommer, «*Nå i sommer har lønn har vært den største kostnadsposten og vi har nå i sommer sett på timelister for å prøve å få ned lønnskostnader*». Avslutter nr. 3.

4.2 Digitalisering av butikk

Er det noen av dine arbeidsoppgaver som er blitt helt eller delvis automatisert?

Nr.2 Hevder at når man sitter i kassen så går det meste automatisk, «*Når en sitter i kassen går det mye på repeat,*», og beskriver så videre at arbeidsoppgaver som å skanne inn varer, ta betalt og spørre kunden om kvittering, blir litt kjedelige. Nr. 2 har lagt merke til at selvbetjeningskasser har frigjort tiden til de ansatte så de kan gjøre andre arbeidsoppgaver enn å sitte i kasse, dette spesielt på kveldstid.

Nr. 4 Har lagt merke til at selvbetjeningskassene fjerner en del behov for bemanning. Tidligere jobbet nr. 4 på en butikk i samme bedrift som ikke hadde selvbetjeningskasser. Der trengtes det flere på jobb, sammenlignet med den nåværende arbeidsplassen som har selvbetjening. Det trengs mindre folk på jobb når kunden kan handle selv. Nr.4 beskriver også selvbetjeningskasser som befriende og fører til at vi kan hjelpe kunder bedre. Videre mener nr. 4 at det er en god utvikling «*jeg føler det er et steg i riktig retning*». Å forteller så at

vedkommende ikke kunne tenkt seg å gå tilbake til en butikk uten selvbetjente kasser «jeg hadde aldri igjen kunnet tenke meg å jobbe i en butikk uten selvbetjent kasse.»

I motsetning til dette har Nr. 3 ikke merket noe særlig av at jobben er blitt helt eller delvis automatisert, og forteller om en variert arbeidsdag med forskjellige oppgaver hver dag som må gjøres. Oppgaver som stadig vokser i omfang.

Hvordan tror du bruken av denne teknologien vil påvirke din arbeidsplass i fremtiden? (5-10 år) t.d. gjøre bransjen mindre attraktiv for arbeidssøkere.

Nr. 1 kunne ikke uttale seg om fremtiden, men mener at småhandelen har økt mye i omfang i forhold til hvordan den var tidligere. Det kommer frem i intervjuene med nr. 3 og 4 at bedriftene vil trenge færre ansatte. De kommer også frem at det vil redusere kø for kundene, som også skaper mer tilfredstilte kunder og gir flere fornøyde kunder. Selvbetjeningskassene frigjør også tid til annet arbeid.

Nr. 3 mener også det kommer til å være mindre behov for folk i kassen og at det sparer bedriften for arbeidstimer. Nr. 4 nevner at det har vært snakk om at det kan bli for mye påvirkning av teknologien og at man ikke får behov for ansatte. Siden alt skjer elektronisk i fremtiden tror nr. 4 at det kommer å være enda mindre folk på jobb, men uttrykker også usikkerhet.

I sammenheng med den teknologiske påvirkningen lurte vi også på om de intervjuede ser for seg at bransjen eventuelt skulle kunne bli mindre attraktiv for nye arbeidstagere.

Nr. 2 mente at som ekstravakt ville ikke dette være tilfellet. Jobben ble kjedeligere, spesielt på kveldstid, men at bransjen ikke kommer til å bli mindre attraktiv. Nr. 4 sa det kanskje kunne bli mindre attraktivt, men visste ikke. Mens nr. 3 ikke ville svare på spørsmålet.

Hva mener du er den eller de største motivasjonene til bedriften å ta i bruk selvbetjente kasser tror du?

Nr. 1 mener det er positivt i arbeidsdagen å ikke ha selvbetjeningskasser da det bidrar til godt arbeidsmiljø. Dette fordi at man som arbeider får møte og ha kontakt med mennesker i Sogndal, og kunder setter pris på den personlige kontakten. Nr. 1 sier så at det ikke er så mye plass i selvbetjeningskasser, og «jeg tror at når folk storhandler så vil kundene heller ha bemannede kasser».

Nr.2 nevnte at noen av grunnerne kan være at det blir billigere for bedriften, da det ikke trengs like mange på jobb som før, og mindre kø. «Jeg tror at man trenger færre ansatte på jobb, da

blir det billigere for bedriften», og «mindre kø, det er ingen som liker å stå i kø». Nr. 3 oppgir også tidsbesparelser som motivasjon for bedriftene. Nr. 3 oppgir at kundene slipper kø og at bedriften sparer arbeidstimer. Nr. 4 er av den samme oppfatningen.

4.3 Bedriftens bruk av selvbetjente kasser

Undersøkelser viser at butikker med selvbetjente kasser, har en større risiko for å oppleve svinn. Hvordan opplever du situasjonen her i Sogndal?

Samtlige anerkjente at de hadde opplevd en økning av svinn, eller trodde det kunne øke på grunn av selvbetjente kasser.

nr. 2 mente at svinn kan øke, men var usikker, *«Tror svinn kan øke, jeg vet helt ærlig ikke, men har hørt fra flere kolleger at de mener at det er en god del svinn».*

Mens Nr. 3 kunne fortelle at butikken bevisst på at svinn var et problem tilknyttet selvbetjente kasser før de valgte å ta dem i bruk, og gjorde beregninger på hvor mye svinn ville øke ved innføring av teknologien. Nr. 3 forteller også at de i hovedsak har merket at energidrikker forsvinner. I selvbetjeningskassen er det programmert inn at man skal ta kontroll etter x antall kunder, og at de har tatt folk i kontroll. De har ikke tatt mange, men nok forteller nr. 3. Som også mener at svinn er et problem som er kommet for å bli, og vil øke naturlig i det selvbetjente kasser blir mer og mer vanlig. Et problem som ikke er mulig å forhindre helt. De timene man vinner, går tapt om de ansatte skulle brukt tid på å kontinuerlig kontrollere. Nr. 3 beskrev det slikt sånn at *«Vis man skal drive med mer kontroll, da ansatte må stå over kunder å kontrollere at folk ikke stjeler, så mister man de timene man vinner med selvbetjeningskasser».*

Nr. 3 mener at selvbetjeningskassen er et system som er lett å manipulere, og det er vanskelig å oppdage de som stjeler, og kommer med et eksempel på når en kunde ble oppdaget i å prøve å stjele, *«en person som hadde gått inn og betalt for varer ga kvitteringen videre til kompisen sin og siden gikk han inn og tok samme type varer, og latet som han skanne dem og betalte, noe han ikke gjorde. Men han hadde jo kvitteringen på at han hadde kjøpt varene.»* Nr. 3 kunne fortelle at dette ble oppdaget fordi at man ved utgangen må skanne kvitteringen for å komme seg ut. Det går ikke å skanne kvitteringen mer enn en gang, og da de prøvde å gjøre det flere ganger kom personalet raskt på plass. De oppdaget at, kvitteringen viste at kjøpet hadde hendt noen minutter tidligere. De ansatte er flinke til å fortelle andre ansatte når de oppdager nye metoder folk tar i bruk for å kunne stjele, men poengterer også at det kan bli

mere svinn når kunder selv kan slår inn varene og at det er vanskelig å ha oversikt. Dette leder til mer svinn, enten kundene gjør det bevisst eller ikke. Noen kunder slår inn feil ubevisst, og noen kunder slår inn feil bevisst for å stjele. Nr. 4 sier «*Selv om vi prøver å ha kontroll, så det er vanskelig å ha oversikt*». Et eksempel på ubevisst svinn er når kunden tar ferskvarer og angreer seg, så legger kunden det bare igjen slik at de ansatte må svinne det. Et eksempel på bevisst svinn er at folk skanner in mindre eller billigere varer enn de faktisk har i handlekurven.

Hvilke faktorer mener du er det som er viktige for at bruken av de selvbetjente kassene skal fungere godt i deres hverdag?

Nr.2 forklarer at, «*tilgjengelighet for kunder, vi er i nærheten av selvbetjeningskassene*» og beskriver at de observerer og hjelper til om kunder har problemer. Dette gjelder spesielt når det er mye gjennomgang i butikken.

Dette støttes av Nr.3 som nevner opplæring av ansatte og kunder. Opplæring av ansatte slik de kan lære kunder som ikke kan, og kunder så de ikke trenger hjelp neste gang. Nr. 3 beskriver det slikt, «*Opplæring av ansatte sånn de kan lære det bort til kunder*».

Nr. 4 nevner at det må være enkelt og ryddig for at kunden skal ta i bruk de selvbetjente kassene, «*Desto mer kunden kan gjøre selv desto enklere blir det.*» I den sammenhengen nevner Nr. 4 at det tidligere blant annet ikke var mulig å fjerne en skannet vare, men at det er nå er mulig å gjøre. Det blir også poengtert at det finnes forskjellige typer selvbetjeningskasser.

Vet du omtrent hvor stor del av deres omsetning som går via de selvbetjente kassene?

Hvor stor del av omsetningen som gikk via selvbetjente kasser var det ikke alle av de intervjuede som visste, men en felles oppfatning var at en stor andel av omsetningen gikk via selvbetjeningskassene. Nr.2 ante ikke, ment trodde at en stor del gikk via selvbetjente kasser. Når vi stilte spørsmålet var også nr.4 usikker, men kunne legge til at det var flest unge som tok dem i bruk, men at det også er de som handler minst, men at en betydelig del av omsetningen gikk via de selvbetjente kassene. Dette på bakgrunn av brukervennligheten.

Nr.3 Forteller at omsetningen lå på et sted mellom 52 – 54%. Dette måles ukentlig og at målsetningen var å ligge på rundt 52%, nr. 3 fortalte så at «*Vi hadde som mål på 52 % og nå i sommer har vi ligget jevnt over det målet*».

Tror du at kassene har forsterket fokuset på kundeservice og hvordan det utføres i butikkene?

Nr.1 har ikke opplevd et økt fokus innad bedriften i det at andre butikker tatt i bruk selvbetjente kasser og at kundeservice kommer naturlig, *«tror det kommer an på arbeideren»*

Nr. 2 mener at det alltid er søkelys på å gjøre kunden fornøyd. *«Mye av det å jobbe i butikk er det å prate med folk og tilrettelegge for kunder»*. Dette for å skape kundetilfredsstillelse. Nr. 2 Nevner dager når det er lite å gjøre på jobb. Dager da man sitter i de vanlige kassene, og hvordan de fleste går via selvbetjeningskassene. Nr. 2 forteller at man blir veldig glad når det da først kommer kunder i den vanlige kassen, og da yter man mere service, med godt humør.

Nr.3 svarer, *«Ja, det tror jeg, det sitter jo stort sett en i kassen og sier fra til de andre om noen trenger hjelp.»*. Nr. 4 er imidlertid usikker, men sier det er mulig, og legger til at nå om dagen har man mer interaksjon med kundene.

4.4 Fordeler og ulemper du har erfart ved bruken av de selvbetjente kassene

Hvordan har de selvbetjente kassene påvirket deg som ansatt?

Nr. 2 Drar frem at det blir mindre stress for de ansatte, som et pluss. Men også at som ansatt får man mindre menneskelig kontakt. *«Det hender og at som ansatt da man sitter i kassen og kundene går via selvbetjeningskassen at man ikke fyller noen funksjon, man føler seg overflødig»*.

Nr.3 mener at det har frigjort tid fra å sitte i kassen til å gjøre annet, sitat *«Tid som jeg heller kan bruk på for eksempel varepåfyll»* og forteller at før var det mye løping mellom hyllene og kassen, noe som pleide å ta en del tid.

At selvbetjente kasser gir frihet nevnes av nr. 4, *«Jeg elsker dem, selvbetjening gir frihet, de er helt nydelig, å få den friheten til å kunne å gå bort fra og slippe å sitte i kassen hele tiden»*. Dette fordi det kan være vanskelig å holde energien til å være hyggelig oppe. Dette kan oppstå når en sitter lenge kassen, og jobben føles ut som den går på automatikk. Et eksempel på en slik situasjon er når man som ansatt har hilst på flere kunder på rekke og rad, men ikke noen av de responderer.

Kan du peke ut noen positive og negative effekter kassene har hatt på din arbeidsplass?

Nr.2 nevner mulighet for større omsetning som en positiv effekt og *«Mindre kø»* blir også nevnt. Nr. 3 trekker også frem mindre kø som en positiv effekt, og forteller at det tidligere

bare var yngre som brukte selvbetjeningskassene, men at flere eldre har begynt å ta dem i bruk. Dette har også redusert køen. Nr.4 tror også at det er bedre flyt i området rundt kassene.

Nr.2 nevner som negativ effekt at man mister en del av kontakten med kundene, og at «*en økning av svinn kan være negativt*». Noe nr. 3 og Nr. 4 er enig i, og nr. 4 legger til at det dessverre nå er «*enklere å stjele*».

Hvordan opplever du de digitale ferdighetene til folk i Sogndal, når det gjelder å ta i bruk selvbetjeningsteknologi?

Nr. 2 legger vekt på at det hovedsakelig er de eldre som trenger hjelp. «*Men stort sett gode ferdigheter i Sogndal*» nr. 2 sier også at *de fleste som går i selvbetjente kasser kan det, siden de har gjort det før, så det går greit.*» Nr. 2 forteller også at de som ikke til vanlig bruker selvbetjeningskasse kan trenge hjelp de første gangene prøver.

Nr.3 synes også at det er ganske bra teknologiske ferdigheter i Sogndal. Det kommer seg og tror det kan ha å gjøre med at mange butikker har fått selvbetjeningskasser. «*Man blir nesten påtvunget at man burde kunne det*».

Nr. 4 er enig og har et inntrykk av at folk i Sogndal ønsker å gjøre det riktig, «*De spør om de er i tvil om de gjør det riktig*», og legger til en oppfattelse om at det er de yngre er som regel flinkest på bruk av selvbetjeningskasser.

Har du merket en reduksjon eller økning av venting i kø i deres butikker som følge av de selvbetjente kassene?

Nr. 2 legger vekt på en tidligere besvarelse, «*som jeg nevnte tidligere så er køen blitt litt mindre*». Nr.3 mener også det har vært en reduksjon i kø, og at det oftest er de som småhandler, som går selvbetjeningskassene, og at de som handler litt mere ofte velger å gå i tradisjonelle kasser.

Nr. 4 mener at det blitt mye reduksjon i kø. Uten selvbetjeningskasser kan man bli sittende og må ringe på andre som da må bemanne de andre kassene, og de får mindre tid til annet arbeid, «*Nå slipper kunder å stå flere minutter i kø, med hjelp av selvbetjeningskassen, slik som det er nå så* «*Folk slipper stå i kø i flere minutter da de kan betjene seg selv*».

Er det noe som du føler er viktig å få med som ikke har blitt nevnt i intervjuet?

Nr. 1 fortalte da at selvbetjeningskasser har kommet mer og mer å det har tidligere vært eldre

som hatt hatt det vanskelig, men at kassene er blitt mer brukervennlige. De resterende respondentene svarte nei.

Kapittel 5 - Drøfting

I dette kapitlet skal resultatene som ble presentert i forrige kapittel drøftes, opp mot vår egen problemstilling og teori. Hensiktsmessig vil det også være å prøve å se våre informanter sine besvarelser i lys av deres yrke og bakgrunn. Dette for å kunne prøve å forstå deres oppfatninger om temaet. Problemstillingen vår går frem av kapittel 1 og er: *Bruk av selvbetjente kasser, og hvordan det påvirker butikker i Sogndal?*

Målet er som nevnt i introduksjonen – å utforske hvorfor butikkene har valgt å ta i bruk selvbetjente kasser. Hvilke effekter bruk av selvbetjente kasser har hatt på butikkene, og de ansatte i Sogndal.

5.1 Generelle spørsmål

Som nevnt i **2.10**, er butikkens ansatte en som jobber med salg, varepåfylling og kundeservice. Det kommer derfor ikke som en overraskelse at i dagligvarehandelen er det relativt lite som skiller de forskjellige butikkjedene fra hverandre, tross noen relativt små forskjeller. Det kom av den grunn ikke som noen overraskelse når våre informanter uavhengig av hverandre kom med meget like svar på de generelle spørsmålene. En av de tingene som skilte seg ut var at de nevner mye vasking grunnet Coronapandemien. Mens de overordnede oppgavene som varepåfyll, rydding, skape gode kundeopplevelser, skanne inn varer og motta betaling forble like. En av respondentene skilte seg litt ut siden nr. 3 hadde som ansvar å delegere slike oppgaver, prising av varer og lage arbeidslister. Dette på grunn av nr. 3 sin posisjon i sin bedrift. Sett bort fra Coronapandemien og nr.3 sin arbeidsrolle var det meste stort sett forenelig med det som står i teorien.

Når det kom til butikkens største kostnadsposter, svarte respondentene stort sett ulikt, dette kan være grunnet deres stilling eller generelle kunnskap om hvordan en organisasjon fungerer. Nr.1 nevnte bruk av antibakteriell, nr. 4 mente kanskje det var varekostnaden. Mens når vi ser på nr. 2 var denne personen litt usikker, men trodde kanskje det enten var strømregningen eller lønnskostnader. Dette var delvis forenelig med svaret som nr. 3 oppga, som også så på

lønnskostnader som en mulig kandidat for å være den største kostnadsposten. Teorien peker på at lønnskostnader og varekostnader er de store kostnader til butikken, se **2.3**.

5.2 Digitalisering av butikk

Målet for bedrifter med digitalisering er å effektivisere arbeidsprosessene sine. Enkelte tror at en konsekvens av dette vil være at mange standardiserte arbeidsoppgaver vil falle bort. Se **2.1**. Selvbetjente kasser gjør det mulig for kunden å handle selv uten hjelp fra en ansatt, se **2.2** Når det kommer til digitalisering av arbeidsrutiner, kunne ikke nr.1 svare, mens nr.2 mente mye av arbeidet allerede fra før gikk automatisk, noe som gjorde arbeidet med å sitte i kassen til «kjedelig». En konsekvens av de selvbetjente kassene, mente nr.2 var at det ble frigitt mye tid fra dette slik at de ansatte kunne rette fokus over på andre mer givende oppgaver. Nr. 4 og 3 vektlegger at det er blitt et mindre bemanningsbehov, nå som selvbetjente kasser har redusert tiden de tilbringer i kassen. Nr.3 derimot har ikke lagt merke til at sine arbeidsoppgaver på noen måte har blitt helt eller delvis automatisert som følge av selvbetjeningskasser.

Ut fra svarene kan det se ut til at noen arbeidsoppgaver faller bort som nevnt av (Bloomberg,2018), men samtidig kan det tyde på at arbeidsoppgavene ikke faller helt bort, men delvis blir erstattet av andre oppgaver. Se **2.1**.

Når vi spør hvordan respondentene tror teknologien vil påvirke deres arbeidsplass i fremtiden svarer Nr.3 og nr. 4 begge at bedriften vil trenge færre ansatte i fremtiden, og teknologien vil føre til at kundenes tid i kø vil kortes ned, og at bedriften vil bli spart for arbeidstimer. Dette kan samstemme med funnene gjort av (Addy & Barnhart, 2007) se, **2.3**.

I teorien **2.7** påstår (Patterson & Zorn,2018) at selvbetjente kasser kan lede til rekrutteringsproblem for butikker. Når det kom til spørsmålet om bransjen ble mindre attraktiv, fikk vi tre forskjellige svar.Nr.2 trodde ikke det ville være tilfellet, mens nr. 4 så på det som en mulighet, og nr.3 ville ikke gi noe svar. Noe som kan indikere at rekrutteringsproblem ikke er noe som bekymrer butikken eller de ansatte.

Det har blitt gjennomført studier som belyste at de store motivasjonene for å innføre selvbetjenings system var kostnadsreduksjoner, spesielt de som var knyttet opp mot lønninger, drift og tidsbesparelser. Se **2.3**. Med tanke på bedriftens motivasjon til å ta selvbetjeningsteknologi i bruk, blir det i intervjuene oppgitt økonomiske grunner som lønnskostnader og tidsbesparelser for bedriften som de største motivasjonsfaktorene. Nr. 1 var

her ikke helt enig og argumenterte for at en bedrift som ikke hadde selvbetjente kasser, førte til et godt arbeidsmiljø, menneskelig kontakt for de ansatte, og kundetilfredshet.

5.3 Bedriftens bruk av selvbetjente kasser

Respondentene uavhengig av hverandre sa to av de tre seg enige i at når det kom til svinn så hadde de enten opplevd det selv, eller var av den oppfatningen av at dette er blitt et økende problem etter hvert som selvbetjente kasser ble mer vanlig i butikkene. En oppfatning som får støtte i **2.6** som peker på at betaling i selvbetjente kasser leder til mer svinn. Det påpekes også av en respondent at selvbetjente kasser er et lettmanipulert system. Dette er et problem som ikke er mulig å forhindre på grunn av både tid og ressurser. Det kommer frem i intervjuene at om de ansatte kontinuerlig skulle overvåke kundene, så ville mye av fordelene med selvbetjente kasser forsvinne. Av de intervjuede kommer det også frem at svinn kan komme av forskjellige årsaker; mens noen er av intensjonelt tyveri, så er ofte andre ubevisste feilgrep gjort av kunder. Nr.2 var usikker, men så på økt svinn som en mulig konsekvens av at selvbetjente kasser blir vanligere i butikker.

I teorien **2.4** forutsettes det at om selvbetjening skal fungere må kundene være villig til å bruke den. Derfor må bedrifter som innfører selvbetjening legge til rette for en slik innovasjon skal bli godt mottatt (Curran & Meuter, 2005, 103-104). Når det kom til viktige faktorer for at de selvbetjente kassene skal fungere godt på arbeidsplassen ble vi fortalt at det var viktig at både de ansatte og de selvbetjente kassene må være lett tilgjengelige for kunden. En annen faktor som ble nevnt var at de ansatte ble godt opplært i bruken, slik at de i ettertid kunne lære opp kundene til å betjene dem selvstendig. Samtidig så var det viktig at de var brukervennlige, og at det fantes flere forskjellige løsninger på selvbetjeningsteknologi og kasser. At selvbetjeningskassene skal være enkle og kundevennlige blir støttet av teori, se **2.7**.

For å få en innsikt i om teknologien har blitt godt mottatt i Sogndal valgte vi å bruke omsetning som mål. Når vi gikk inn på temaet omsetning via de selvbetjente kassene så kunne nr. 3 fortelle at omsetningen i sin bedrift hadde ligget på mellom 52-54 % i en periode. Dette var jevnt over deres målsetning. Nr. 2 og 4 var begge usikre, men antok det var en stor andel. Selv om Nr. 2 og Nr. 4 var usikker, kan omsetningstall fra nr. 3 indikere at selvbetjente kasser har blitt godt mottatt i Sogndal.

Vi finner i teorien **2.9** at det i et konkurranse preget marked er viktig for dagligvarebutikker tilfredsstille sine kunder flere ganger for å skape kundelojalitet, avsluttende for dette temaet

ble respondentene spurt om kundeservice, hvor nr.2. mente det alltid var et fokus på å gjøre kunden til lags, og at det kanskje kom litt ekstra service når kunder valgte å gå i de betjente kassene fremfor de selvbetjente. Nr.3 er enig i dette på bakgrunn av at nå sitter det alltid en i kassen. Den som sitter i kassen gir beskjed til de andre som ikke sitter i kassen om det er noen som trenger hjelp, og siden de ikke er opptatt i kassen kan yte bedre kundeservice. Nr.4 stiller seg usikker.

Vi får et tvetydig svar fra våre respondenter, den ene mener at de selvbetjente kassene ikke har utgjort noen direkte effekter på kundeservicen, men derimot har hatt en indirekte effekt at man yter ekstra god service mot de som velger å gå i betjent kasse. Den andre mener at selvbetjeningskassen frigjør tid for de ansatte til å blant annet yte god service, som en direkte konsekvens av selvbetjeningskassen og ser ut til å støtte funnene gjort i Bergen, og av Beck & Hopkins,2015, se **2.9** & **2.3**. Ettersom den tredje som ble stilt spørsmålet ikke var sikker, så får vi ingen klar indikasjon på om teorien her samstemmer med situasjonen i Sogndal.

5.4 Fordeler og ulemper du har erfart med de selvbetjente kassene

Fordeler som trekkes frem er at det blir mindre stress for de ansatte. Av intervjuerne fremgår det også det blir frigjort mye tid fra kassen. Tid man kan bruke på å få gjort andre mer givende oppgaver i butikken, og støttes av flere, se **2.9** og **2.3**. Vi blir fortalt at selvbetjeningskasser er med på å gi ansatte en frihetsfølelse når de ikke trenger å sitte i kassen like mye.

De selvbetjente kassene fører med seg positive fordeler som, mindre stress, mer tid til andre oppgaver og økt jobbtilfredsstillelse hos de ansatte. På den andre siden så opplever noen at det blir mindre menneskelig kontakt med kundene, det er her nødvendig å poengtere at dette ikke er et syn som er delt av samtlige av dem som ble intervjuet. En fordel som selvbetjente kasser har på butikkene, er mindre kø. Mulighet for større omsetning kom også frem som en positiv effekt av selvbetjente kasser. Ulempene som kommer frem i intervjuene er at noen av de ansatte føler at de mister den mellommenneskelige kontakten på jobb, og at kassene bidrar til mere svinn både ved stjeling og u intensjonelt svinn. At selvbetjente kasser bidrar økt svinn understøttes av flere, se **2.6**.

En negativ effekt som av enkelte blir knyttet opp imot selvbetjente kasser er teknologi angst, det vil si at de opplever teknologien som utfordrende. På den andre siden så blir det også nevnt at den norske befolkningen er i europa-toppen når det kommer til digitale ferdigheter, se 2.5. Når de ble spurt om de digitale ferdighetene til befolkningen i Sogndal så blir de omtalt som ganske bra i intervjuerne. Vi blir fortalt at de som ofte bruker selvbetjeningskasser, har gode digitale ferdigheter. Dette er i hovedsak de yngre, mens de som ikke bruker dem så mye til vanlig ikke har like gode digitale ferdigheter, og foretrekker de mer tradisjonelle kassene. Ofte er dette de eldre, men som vi blir fortalt så begynner også denne gruppen mennesker å få tak på det, selv om de kan trenge litt ekstra hjelp.

Fra 2.8 får vi vite at når en butikk innfører bruk av selvbetjening, vil ventetiden i kø reduseres. Avslutningsvis blir de intervjuede spurt om de har lagt merke til en reduksjon eller økning av venting i kø som følge av at bedriften har valgt å ta i bruk selvbetjeningskasser, blir vi fortalt at selvbetjeningskasser har ført til en reduksjon i kø. De forteller at de som småhandler som oftest bruker selvbetjeningskassene. De forteller også at de kundene som handler stort, oftest foretrekker de vanlige betjente kassene.

Dette er forenelig med at det selvbetjente systemet fjerner dødtid for kundene og gir de ansatte tid til andre mer givende arbeidsoppgaver.

Som avslutning og oppsummering av intervjuerne ønskede vi spørre respondenter om det var noe de følte var viktig som de ikke fått sagt under intervjuerne. En av respondentene belyste da at selvbetjeningskasser har kommet mer og mer og at det er eldre personer som har det vanskelig med selvbetjeningskasser.

Kapittel 6 – Oppsummering & Konklusjon

6.1 Oppsummering

Vår problemstilling er: *Bruk av Selvbetjente kasser, og hvordan det påvirker butikker i Sogndal?*

Vi startet oppgaven med å gå gjennom relevant teori knyttet opp til butikker og selvbetjeningskasser for å danne et teoretisk grunnlag for oppgaven. For å kunne svare på problemstillingen benyttet vi oss av kvalitativ forskningsmetode og intervjuet fire individer som jobbet i

butikkene, Coop Extra, Meny og Rema 1000 i Sogndal hvor tre av de fire hadde direkte kjennskap til maskinene på sin arbeidsplass.

I forkant av intervjuerne hadde vi utarbeidet spørsmål vi mente var relevante for å kunne svare på problemstillingen. Under intervjuene ble besvarelsen til de fire informantene notert ned og senere transkribert. Vi analyserte så de transkriberte datamaterialet på en systematisk måte.

Vi la frem fire temaer knyttet opp mot problemstillingen, som vi skulle gå igjennom i intervjuerne. Det første temaet var generelle spørsmål for å få en dypere forståelse for butikkarbeid. De andre temaet digitalisering av butikkene tar for seg hvorfor butikker digitaliserer og hvilke konsekvenser dette har for dagligvarebransjen. Det tredje tok for seg hvordan butikkene tilpasset og tok i bruk selvbetjente kasser. Og I det fjerde temaet ble det sett nærmere på hvilke positive og negative aspekter de ansatte hadde lagt til merke på sin arbeidsplass.

6.2 Konklusjon

I kapittel 2 fikk vi en innsikt i hvilke type arbeid og rutiner som foregår i en dagligvarebutikk. Vi fant også ut at bedrifters målsetning med digitalisering er effektivisere arbeidsprosessene sine. Et av virkemidlene for å oppnå dette kommer i form av selvbetjente kasser. Det kommer frem at deres motivasjon for denne effektiviseringen kommer av et ønske om kostnadsreduksjoner og generell tidseffektivisering av handelen. I vår research kom det da opp forutsetninger for at denne teknologien skulle fungere godt, og en rekke fordeler og ulemper som bedrifter har opplevd med selvbetjente kasser siden de første ble innført. Vi valgte derfor å se nærmere på effekten av disse faktorene, og hvilke innvirkninger disse hadde på butikkene i Sogndal og de ansatte som jobber der.

Gjennom analysen har våre resultat antydnet at dette er et bredt tema som medfølger flere små og store innvirkninger på butikker og deres ansatte. Noen av resultatene samstemmer helt eller delvis med teorien, mens andre ikke. Det kommer frem i analysen til at arbeidet i de forskjellige butikkene stort sett går ut på de samme rutinemessige oppgavene. Det teoretiske grunnlaget vi brukte tok derimot ikke hensyn til de nye oppgavene som er forbundet med Coronautbruddet.

Analysen peker på at til tross noen små avvik, så stemmer funnene i Sogndal med teorien. Det

ble sett på butikkens kostnadsposter. Hvor lønnskostnader og varekostnader blir dratt frem som de største. Det som motiverer butikker til å ta i bruk selvbetjeningskasser var ikke overaskende når vi fikk vite at motivasjonen i Sogndal var kostnadsreduksjon og tidsbesparelser. Mens motivasjon for å ikke innføre var drevet av en iver etter et godt arbeidsmiljø, og menneskelig kontakt for de ansatte.

Vi har sett på digitalisering av butikker og hvordan det påvirker arbeidsoppgavene til de butikkansatte. Våre funn tyder på at i Sogndal blir de ansatte frigjort fra å sitte i kassen så de kan gjøre andre arbeidsoppgaver. Det kommer også frem at de ansattes oppgaver ikke faller bort, men heller blir erstattet av andre oppgaver.

Når vi undersøkte hvordan teknologien påvirket butikken, kan vi ut fra analysen se at de selvbetjente kassene sparer butikkene for arbeidstimer, og reduserer bemanningsbehovet til butikkene. Når det kommer til rekrutteringsproblem for bransjen, fant ikke vår studie noe som talte for at dette var tilfellet.

For at selvbetjeningskassen skal fungere godt i butikken, kom vi frem til at det var viktig at både selvbetjente kasser og de ansatte var lett tilgjengelig. Et annet moment var at de ansatte ble godt opplært i bruken av kassene slik at de kunne lære opp kundene til å bruke de selvstendig. Den siste faktoren for at de skulle fungere godt var at kassene var brukervennlige.

Da vi prøvde å få en bedre innsikt i hvordan teknologien ble mottatt i Sogndal brukte vi hvor stor del av omsetning som gikk via selvbetjente kasser i butikkene, analysen viste at omtrent halvparten av omsetningen gikk via selvbetjeningen. Ut fra dette kan vi si at de ble godt mottatt.

Når det kom til om selvbetjeningskassene hadde forsterket butikkenes fokus på god kundeservice. Kom det frem at det alltid var et mål med god kundeservice, og noen svake indikasjoner på at kassene kan ha økt fokuset.

Over til hvordan selvbetjeningskassene hadde påvirket de ansatte i Sogndal. Kom det frem fordeler som mindre stress, mer tid til andre oppgaver og økt jobbtilfredsstillelse hos de ansatte. Det viste også at selvbetjente kasser også gir ulemper, som mindre menneskelig kontakt. Denne negative effekten var det få som stilte seg bak. Derimot kan det se ut som at større omsetning og mindre kø ser ut til å stemme. Vi så deretter nærmere på om noen av butikkene hadde opplevd et økt svinn etter de innførte selvbetjente kasser. Noe som ut ifra våre resultater kunne bekreftes at butikkene hadde opplevd. Samtidig dukker svinn opp igjen som en økende uønsket effekt, enten det kommer i form av bevist tyveri eller som en

konsekvens av at kunden gjør feil. Dette kan muligens ses i sammenheng med at noen kunder opplever teknologien som utfordrende. Vi undersøkte hvordan de digitale ferdighetene var i Sogndal når det kom til bruk av selvbetjeningsteknologi. Det vi fant var at de ansatte opplevde de teknologiske ferdighetene til folk i Sogndal som veldig bra. At de som ofte bruker selvbetjeningskasser har gode digitale ferdigheter. Dette var som oftest de yngre som var flinkest og at de eldre var litt dårligere, men at de også begynte å bli gode på det. Noe som kan tyde på at det er tyveri som fører til mye av svinn. Vi ville avslutte med å undersøke om de ansatte hadde merket en reduksjon eller økning av venting i kø, noe undersøkelsen kom frem til et soleklart ja en stor reduksjon.

På bakgrunn av dette konkluderer vi med at systemet fungerer godt, teknologien er brukervennlig, lett tilgjengelig og de ansatte blir godt opplært og kan hjelpe kunder om nødvendig. Det at systemet fungerer godt peker på at de selvbetjente kassene reduserer kostnader, og er tidsbesparende både for kunder og bedriften som helhet. Fokuset på kundeservice hadde ikke økt betydelig. De ansatte blir stort sett positivt påvirket ved at deres arbeidsdag ble mindre stressende. Det kom også frem at som en følge av selvbetjente kasser økte svinn i butikkene. Enten som følge av tyveri eller at kundene opplevde teknologien som utfordrende. Sistnevnte var det ikke så mye støtte for siden befolkningen i Sogndal ble ansett som å ha gode ferdigheter ved bruk av systemet. Avslutningsvis pekte våre resultater også på at de ansattes oppgaver ikke vil forsvinne helt, men i en større grad bli overtatt av andre arbeidsoppgaver, dette selv om at bedriftene vil ha et mindre bemanningsbehov enn tidligere.

Kort oppsummert har de selvbetjente kassene stort sett hatt en positiv effekt på butikkene og de ansatte i Sogndal.

6.3 Refleksjon og forslag til videre forskning

Oppgaven vår har basert seg på selvbetjente kasser i Sogndal, med fokus på hvordan enkelte butikker og deres ansatte mente om selvbetjente kasser. Det kunne også ha vært hensiktsmessig og intervjuet flere for å få et mer helhetlig perspektiv. Det ville også vært interessant å se nærmere på det rent økonomiske perspektivet til bedriftene.

Vår oppgave fokuserte på hvordan en type selvbetjeningsteknologi påvirket butikker, og deres ansatte. En interessant problemstilling som kunne vært relevant fremover, er hvilken effekt de forskjellige typene kombinert har på bransjen. Her kan det være et mangfold av problemstillinger rundt etikk, økonomi og organisasjonsstyring som ville være mulige å forske videre på.

Litteraturliste

- Addy, J. C. & Barnhart, S. A. (2007). *Method and apparatus for operating a configurable remote supervisor terminal of a self-service retail checkout system*. Hentet fra <https://patents.google.com/patent/US7209891B1/en>
- Beck, A. & Hopkins, M. (2015). *Developments in Retail Mobile Scanning Technologies: Understanding the Potential Impact on Shrinkage & Loss Prevention*. Hentet fra http://www.jard.me/source/brochure/11_1509469025.pdf
- Bloomberg, J. (2018). Digitization, Digitalization, And Digital Transformation: Confuse Them At Your Peril. Hentet 11. mars 2020 fra Forbes website: <https://www.forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitalization-and-digital-transformation-confuse-them-at-your-peril/>
- Butikkoversikt | Reitangruppen. (u.å.). Hentet fra <https://www.reitangruppen.no/butikkoversikt/>
- Chun, R. (2018. mars). The Banana Trick: Nd other dark arts of self-checkout theft. Hentet 12. mars 2020 fra <http://web.b.ebscohost.com/galanga.hvl.no/ehost/detail/detail?vid=2&sid=59762147-05ff-42f4-8825-b46557b4e6c6%40pdc-v-sessmgr02&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#AN=127722882&db=afh>
- Curran James M. & Meuter Matthew L. (2005). Self-service Technology adoption: Comparing three technologies. *Journal of Services Marketing*, 19(2), 103–113. <https://doi.org/10.1108/08876040510591411>
- Dalseg, E. (2018, 30. april). Nå skjer det: Her åpner Coop sin første butikk uten noen i kassa. Hentet 12. juli 2020 fra Dagbladet.no website: <https://www.dagbladet.no/mat/na-skjer-det-her-apner-coop-sin-forste-butikk-uten-noen-i-kassa/69746868>
- Drumea, C. (2015). *Analysis of the cost impact of the new technologies in e-tail*. Hentet fra http://webbut.unitbv.ro/BU2015/Series%20V/BULETIN%20I%20PDF/20_Drumea_C.pdf
- Esbjerg, L., Jensen, B. B., Bech-Larsen, T., de Barcellos, M. D., Boztug, Y. & Grunert, K. G. (2012). An integrative conceptual framework for analyzing customer satisfaction with shopping trip experiences in grocery retailing. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 19(4), 445–456. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2012.04.006>
- Fredriksen, J. I. (2014, 28. september). Kundeservice. I *Store norske leksikon*. Hentet fra <http://snl.no/kundeservice>
- Gripsrud, G. & Furseth, P. I. (2002). *Konsentrasjon og markedsmakt i varehandelen—Det samfunnsvitenskapelige fakultet* (39). Hentet fra <https://www.sv.uio.no/mutr/publikasjoner/rapporter/rapp2002/Rapport39.html>
- Hammersley, M. (1987). *Feltmetodikk: Grunnlaget for feltarbeid og feltforskning* (s. 251). Oslo: Gyldendal.

- Iden, J. (2016). Digitalisering av prosesser. Hentet 7. april 2020 fra NHH website: <https://www.nhh.no/prosessledelsesbloggen/bloggfeed/digitalisering-av-prosesser/>
- Jacobsen. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser?: Innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (3. utg.). Oslo: Cappelen Damm akademisk.
- Malt, U. & Tranøy, K. E. (2018, 20. februar). Empiri. I *Store norske leksikon*. Hentet fra <http://snl.no/empiri>
- Mark N. K. Saunders, Lewis, P. & Thornhill, A. (2016). *Research methods for business students* (7th ed., s. XXVI, 741). Harlow: Pearson.
- Martinelli, E. & Balboni, B. (2012). Retail service quality as a key activator of grocery store loyalty. *The Service Industries Journal*, 32(14), 2233–2247. <https://doi.org/10.1080/02642069.2011.582499>
- Marzocchi, G. L. & Zammit, A. (2006). Self-scanning technologies in retail: Determinants of adoption. *The Service Industries Journal*, 26(6), 651–669. <https://doi.org/10.1080/02642060600850790>
- Mørk Cathrine & Elisabeth Tordal. (2018). *Selvbetjente kasser – kommet for å bli? En kvalitativ studie av innføring av selvbetjente kasser i norske dagligvarebutikker* (Masteroppgave, NORGES HANDELSHØYSKOLE). Hentet fra <https://openaccess.nhh.no/nhh-xmlui/bitstream/handle/11250/2586558/masterthesis.PDF?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR3wMoOD-FrWSalUPDCbaTfOuL2vPiLNpFJN6nyLirNgQ1IJ4kw6Pp1emn0>
- Nysveen, H. & Andreassen, T. W. (2014). Innovasjon når markedene endres i turbofart! *Magma*, 17(8), 16–25.
- Olden, A. (2018). What Do You Buy When No One's Watching? The Effect of Self-Service Checkouts on the Composition of Sales in Retail. I *Discussion Papers* (2018/3). Hentet fra Norwegian School of Economics, Department of Business and Management Science website: https://ideas.repec.org/p/hhs/nhhfms/2018_003.html
- Oslo economics. (2017). *Etableringshindringer i dagligvaresektoren* (2017–46). Hentet fra https://osloeconomics.no/wp-content/uploads/Etableringshindringer-i-dagligvaresektoren_ref2.pdf
- Patterson, D. & Zorn, M. (2018). Digital transformation in retail: Business challenges as shopping becomes increasingly automated. Hentet 2. april 2020 fra TechRepublic website: <https://www.techrepublic.com/article/digital-transformation-in-retail-business-challenges-as-shopping-becomes-increasingly-automated/>
- Paul D. Leedy & Ormrod, J. E. (2015). *Practical research: Planning and design* (11th ed., s. 407). Boston: Pearson.
- Salomann, H., Kolbe, L. & Brenner, W. (2006). *Self-Services in Customer Relationships: Balancing High-Tech and High-Touch Today and Tomorrow f*. Hentet fra <https://www.jstor.org/stable/pdf/10.2979/esj.2006.4.2.65.pdf?refreqid=excelsior%3Af92458ea9a8d2d394a265689e99febf>

- SSB. (2017). Hentet 2. april 2020 fra Ssb.no website: <https://www.ssb.no/teknologi-og-innovasjon/artikler-og-publikasjoner/norge-i-europatoppen-pa-digitale-ferdigheter>
- Taylor, E. (2016). Supermarket self-checkouts and retail theft: The curious case of the SWIPERS. *Criminology & Criminal Justice*, 16(5), 552–567. <https://doi.org/10.1177/1748895816643353>
- Teknologisk institutt. (1994). *Kunden i fokus: Kundeservice*. Hentet fra http://urn.nb.no/URN:NBN:no-nb_digibok_2014010708240
- Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitativ metode* (4. utg., s. 244). Bergen: Fagbokforl.
- Tor Wallin Andreassen,) & Olsen, L. L. (2015). *Service og innovasjon*. Bergen: Fagbokforl.
- Torvatn, H. I., Andersen, T. K. & Kløve, B. (2016). *Teknologiutbredelse og stress i norsk arbeidsliv*. Hentet fra <https://www.sintef.no/globalassets/sintef-teknologi-og-samfunn/rapporter-sintef-ts/sintef-rapport-teknologiutbredelse-og-stress-i-norsk-arbeidsliv.pdf>
- Trening | REMA Trening. (2020). Hentet 23. juli 2020 fra <https://trening.rema.no/>

Vedlegg 1-intervjuguide 1. butikk uten selvbetjente kasser.

Intervjuguiden er utarbeidet til bruk på våre respondenter som har kjennskap til butikkarbeid.

Denne intervjuguiden vil være semi-strukturert, vi regner derfor med at det vil komme noen oppfølgingsspørsmål.

Generelle spørsmål

- Kan du kort fortelle litt om hva arbeidet ditt innebærer?
- Hvilke er de største kostnadspostene til butikken mener du?

Digitalisering av arbeidsrutiner

- Hvordan tror du din arbeidsplass vil endre seg i fremtiden? har den allerede endret seg it i fra hvordan den var før selvbetjeningsteknologi?
- Hva tror du er den største motivasjonen for en bedrift å ikke ta i bruk selvbetjente kasser?

Butikker som ikke bruker selvbetjente kasser

- I tiden etter at noen av deres konkurrenter har tatt i bruk selvbetjente kasser, har du opplevd et økt fokus på kundeservice innad i bedriften? som en type konkurransefortrinn?

Oppsummering

- Er det noe som du føler er viktig å få med som ikke har blitt nevnt i intervjuet?

Vedlegg 2 – intervjuguide 2.

Intervjuguiden er utarbeidet til bruk på våre respondenter som har kjennskap til, og erfaring innenfor butikkarbeid og bruk av selvbetjente kasser.

Denne intervjuguiden vil være semi-strukturert, vi regner derfor med at det vil komme noen oppfølgingsspørsmål.

Forskningsspørsmål:

1. Introduksjon og ramme

- Hvem vi er, navn og bakgrunn
- Informasjon om forskningen og problemstillingen
- Bakgrunn og formål med intervjuet

2. Generelle spørsmål

- Kan du kort fortelle litt om hva arbeidet ditt innebærer?
- Hvilke er de største kostnadspostene til butikken mener du?

3. Digitalisering av Butikk

- Er det noen av dine arbeidsoppgaver som er blitt helt eller delvis automatisert?
- Hvordan tror du bruken av denne teknologien vil påvirke din arbeidsplass i fremtiden? (5-10 år) t.d. gjøre bransjen mindre attraktiv for arbeidssøkere
- Hva mener du er den eller de største motivasjonene til bedriften å ta i bruk selvbetjente kasser tror du?

4. Bedriftens bruk av selvbetjente kasser

- Hvordan Undersøkelser viser at butikker med selvbetjente kasser, har en større risiko for å oppleve svinn. Hvordan opplever du situasjonen her i Sogndal?
- Hvilke faktorer mener du er det som er viktige for at bruken av de selvbetjente kassene skal fungere godt i deres hverdag?
- Vet du omtrent hvor stor del av deres omsetning som går via de selvbetjente kassene?
- Tror du at kassene har forsterket fokuset på kundeservice og hvordan det utføres i butikkene?

5. Fordeler og ulemper du har erfart ved bruken av de selvbetjente kassene

- Hvordan har de selvbetjente kassene påvirket deg som ansatt?

- Kan du peke ut noen positive og negative effekter kassene har hatt på din arbeidsplass?
- Hvordan opplever dere de digitale ferdighetene til folk i Sogndal, i forhold til å ta i bruk selvbetjeningsteknologi?
- Har du merket en reduksjon eller økning av venting i kø i deres butikker som følge av de selvbetjente kassene?

6. Oppsummering

- Er det noe som du føler er viktig å få med som ikke har blitt nevnt i intervjuet?



Høgskulen på Vestlandet

Bacheloroppgave

BO6-2011-BO-2020-HØST-FLOWassign

Predefinert informasjon

Startdato:	01-09-2020 09:00	Termin:	2020 HØST
Sluttdato:	15-09-2020 14:00	Vurderingsform:	Norsk 6-trinns skala (A-F)
Eksamensform:	Bacheloroppgåve	Studiepoeng:	15
SIS-kode:	203 BO6-2011 1 BO 2020 HØST		
Intern sensor:	Willy Myhre		

Deltaker

Navn:	Mario Eiksund
Kandidatnr.:	371
HVL-id:	161374@hvl.no

Informasjon fra deltaker

Antall ord *:	15159
----------------------	-------

Egenerklæring *: Ja
Jeg bekrefter at jeg har ja registrert oppgavetittelen på norsk og engelsk i StudentWeb og vet at denne vil stå på vitnemålet mitt *:

Gruppe

Gruppenavn: Sisteliten
Gruppenummer: 2
Andre medlemmer i gruppen: Lennart Fredrik Bengt Åke Markeland

Jeg godkjenner autalen om publisering av bacheloroppgaven min *

Ja

Er bacheloroppgaven skrevet som del av et større forskningsprosjekt ved HVL? *

Nei

Er bacheloroppgaven skrevet ved bedrift/virksomhet i næringsliv eller offentlig sektor? *

Nei