**Observation**

**Inledning**

Från början hade vi tänkt observera högskolebibliotekets cafeteria. Det var en svår observerad miljö där vi inte kunde få en bra överblick. Det var också svårt att följa en person under lite längre tid då de försvann ut ur lokalen ganska fort. Därför valde vi istället att gå till Mc Donalds där vi antog att de flesta skulle stanna kvar i lokalen för konsumtion. Då vi kände till miljön på Mc Donalds tog vi i förväg ut kategorier som vi skulle kunna tänka oss att observera. Dessa kategorier valdes ut delvis genom kursens kriterier och vad vi tyckte var intressant att studera.

Observationen skedde på Mc Donalds tisdagen den 15/11 2005 klockan 11:15-12:00

**Frågeställning:** Hur ser det ut på ett snabbmatställe med avseende på följande variabler; interaktion, aktivitet, stämningsläge?

**Definitioner**

Följande kategorier användes när vi observerade:

**Interaktion** – samspelet mellan kund/personal, individ och grupp.

**Aktivitet** – olika aktiviteter som sker under observationen

**Stämningsläge** – på individ, grupp och i lokalen som helhet

Efter sammanställningen blev vår kategori snabbmatskulturen med subkategorierna interaktion och aktivitet.

**Snabbmatskulturen**

Den målgrupp som vi såg sökte sig till Mc Donalds var de som ofta är tidspressade och vill ha maten snabbt men ändå veta vad de får. Detta visade sig i att folk åt fort innan de sprang ut igen och vi upplevde att de ofta inte tog av sig jackan. Det fanns även andra målgrupper som barnfamiljer, skolungdomar och pensionärer som tog mer tid på sig.

**Interaktion**

När kunderna kom fram till kassan upptäckte vi att språkproblem och de som inte visste vad de ville ha och inte uttryckte så mycket glädje, ledde till att de fick sämre service och bemötande. Ett exempel på detta var när en invandrar kvinna med språk problem skulle beställa och inte kunde förklara vad hon ville ha. Då visade kassörskan ett bemötande som var ganska otrevligt. Kassörskan sa även till kunden att hon skulle få komma fram och hämta sin hamburgare när den var klar. De som visste vad de ville ha och var glada kunder fick bättre service och bemötande. Exempel på detta var när två glada svenska kvinnor skulle beställa sin mat så fick de ett positivt bemötande där kassörskan även erbjöd sig att komma ut med maten. Detta observerades av en observatör men kunde även valideras av en annan observatör som såg samma sak fast vid ett annat tillfälle. De flesta kunderna fick ett mer neutralt och ömsesidigt bemötande. Vilket innebar att personalen utförde sina arbetsuppgifter enligt en rutin och inte det lilla extra bemötandet ex att man är positiv när man frågar kunden vad den vill ha att äta.

Alla som satt i grupp och åt hade någon form av kommunikation. Alla grupper såg olika ut då vissa åt i tyst samförstånd medan andra hade livliga diskussioner. I alla grupper fanns en positiv stämning där några skrattade. Vissa tycktes glömma bort var de var och verkade känna sig hemma genom att prata högt, inte oroa sig för omgivningen och sprida ut sig.

Flertalet av de ensamma fokuserade på maten och tittade sig omkring. Någon läser tidningen och någon söker social kontakt genom att söka ögonkontakt och med ett kroppsspråk som säger att jag vill prata med någon. Medan vissa bara stirrar rätt in i väggen och äter snabbt.

Vi såg även en man som undvek social kontakt genom att titta bort.

**Aktivitet**

Aktivitet kan uttrycka sig på många olika sätt. På Mc Donalds pågick ständigt liv och rörelse inne i lokalen.

De vi observerade som satt ensamma höll ofta på med någon aktivitet utöver ätandet som att läsa tidningen och spana in omgivningen. De som var i grupp var mer fokuserade på varandra och hade ett verbalt samspel. Aktiviteter som pågick utöver detta var barn som lekte, personal som städade och delade ut mat, några som gick på toaletten.

Vi såg att alla följde Mc Donalds policy med att själva duka av sina bord. Det skiljde sig åt när det gällde att slänga överblivna förpackningar i olika fack. Vissa sorterade noggrant medan andra slängde allt i samma fack.

De flesta som åt ensamma gav intrycket av att de inte skulle stanna så länge och tog inte av sig jackan medan vi hade två äldre ensamma damer som tog av sig jackan och verkade ta sig tid till att njuta av maten. Av de som satt i grupp var det vissa som tog av sig jackan och andra som inte gjorde det.

Vid observationen av människor som äter själva eller i grupp upptäckte vi att de som äter själva åt betydligt snabbare än de som åt i grupp. De som åt själva åt på ca 15 min och de som åt i grupp åt på ca 30 min. Det fram kom även en ny grupp som vi inte hade tänkt på från början att de som hade sällskap där bara den ena åt såg man att de åt snabbt på under 15 min.

Stämningen under vår observation som överlag upplevde vi som positiv. Den var lugn och avslappnad men i bakgrunden kunde man i början höra pipande ljud från köksutrustningen och musik som spelades i bakgrunden, men allt eftersom tiden närmade sig lunch så ökade kundtillströmningen och ljudnivån i lokalen höjdes. De som var ensamma och åt verkade vara mer inbundna och bidrog inte så mycket till den positiva stämningen utan den kom främst från de som satt i grupp och verkade känna sig mer trygga. De i grupp skrattade och var mer utåtriktade men även de lekande barnen bidrog till den positiva stämningen.

**Diskussion**

”Att bemöta andra så som du själv vill bli bemött” tror vi påverkar kund/personal möte till stor del. Det vill säga en glad kund kan påverka personalens beteende och tvärt om. Men enligt all restaurang tradition ska det vara tvärt om mot vad vi såg. Det är personalen som ska vara glad och trevlig från första stund för att påverka kunden. Det ska inte påverka personalen i vilken sinnestämning kunden är.

Vi som observatörer kan ha påverkat resultatet genom att vi inte riktigt smälte in p.g.a. våra anteckningsblock och minimal mat konsumtion. I denna matkultur kan det verka lite konstigt att sitta och studera andra och anteckna. Om man jämför med ett café så skulle det kunna vara mer naturligt att ta upp en bok eller något block och skriva. Vi upplevde att vissa under vår observation kände sig obekväma av våra blickar eftersom detta beteende inte stämmer in i denna miljö. Vi citerade inte vad människorna sa för att komma så nära någon i denna miljö skulle ha påverkat resultatet. När vi försökte närma oss dem så märkte vi att de ryggade tillbaka. Vi såg det som en fördel att vara på samma ställe vid samma tid för att lära oss så mycket som möjligt och få en bra samstämmighet. Vi valde att sprida ut oss i lokalen för att få en bra överblick och inte påverkas av varandras analyser och för att andra inte skulle känna sig så iakttagna. När vi kodat vårat material så blev subkategorierna interaktion, aktivitet och stämningsläge. Vi fick endast en stor kategori, snabbmatskulturen. Stämningsläge blev en subkategori som smälte in med interaktion och aktivitet, för att kunna förstå dessa fenomen. De stämde överens med de kategorier som vi från början trodde oss kunna observera. Vi fick inte fram några nya kategorier.

Vi känner att både doften i lokalen, ljus och ljud kan påverka stämningen men mycket av detta sker på ett omedvetet plan. Eftersom vi inte i observationen skulle föra någon dialog med människorna så blev detta svårt att utvärdera.