



LUNDS UNIVERSITET

Campus Helsingborg

Institutionen för Service Management

# Människa eller Maskin

En ansats till självservice

Andrea Kviecinska

Sandra Lennung

Karolina Persson

Handledare:  
Szilvia Gyimothy  
Johan Hultman

Kandidatuppsats

Våren 2008

## Sammanfattning

Kandidatuppsatsen *Människa eller Maskin – en ansats till självservice* är skriven av tre studenter inom magisterprogrammet för Service Management vid Lunds Universitet. Under några månader har vi undersökt hur människor påverkas och berörs av självservice och självcheck-in på Malmö Flygplats.

Självservice har blivit allt vanligare under de senaste årtionden, inte minst inom resebranschen. Syftet med uppsatsen är att belysa hur teknologin påverkar serviceupplevelsen för dagens flygresenärer. Undersökningar har gjorts kring olika problem och möjligheter som resenärerna står inför i och med intåget av självservice på flygplatser. Uppsatsen innehåller därför resonemang kring huruvida teknologin försvårar situationen för resenärerna eller erbjuder förenklade vägar till slutmålet för dem. Vi har även tittat på vilken syn dagens flygresenärer har på fenomenet självservice. Nyckelordet vi använt i vår uppsats är självservice, men vi lägger även stor vikt vid bland annat teknologin och dess innehåll.

Det empiriska material vi använt oss av kommer från en observation, en övergripande enkätundersökning samt en djupgående intervju med åtta olika respondenter. Såväl observationen som enkätundersökningen genomfördes på Malmö Flygplats under en hel dag. Undersökningarna gav oss en god empirisk grund att stå på inför den kommande analysen, där ett antal teoretiska delar applicerades på det insamlade materialet. Resultaten från våra undersökningar visar att den teknologiska servicen ständigt utvecklas och vinner mark jämfört med den personliga servicen, som ofta anses vara långsam. Framför allt snabbheten och smidigheten som gör att teknologin blir allt mer accepterad och utspridd inom flygbranschen. Resultaten visar även att det råder stor osäkerhet och okunskap kring självcheckning hos dagens flygresenärer.

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Problembeskrivning</b>	<b>4</b>
1.1.1 Syfte och frågeställning	5
<b>1.2 Disposition</b>	<b>5</b>
<b>2. Arbetsprocess</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Metodologiska verktyg</b>	<b>6</b>
2.1.1 Enkätundersökning	6
2.1.2 Observation	9
2.1.3 Intervju	11
2.1.4 Sammankoppling av metoder	12
<b>2.2 Metodologiska avgränsningar</b>	<b>13</b>
<b>3. Teoretisk ram</b>	<b>14</b>
3.1 Självservice	14
3.2 Faktorer som influerar	17
<b>4. Empirisk redovisning</b>	<b>20</b>
4.1 Enkätundersökningsempiri	20
4.2 Observationsempiri	24
4.3 Intervjuempiri	27
4.4 Sammankoppling av empiri	29
<b>5. Analys</b>	<b>30</b>
5.1 Självservicens vara eller icke vara	30
5.2 Välja manuellt eller maskinellt	31
5.2.1 Betjäningsskärmar	32
5.2.2 Självcheck-in	33
5.2.3 Värdeskapande incheckning	35
5.3 Slutsatser	35
<b>6. Avslutande del</b>	<b>39</b>
6.1 Summering	39
6.2 Reflektioner	40
6.2.1 Arbetsprocess	40
6.2.2 Framtiden	40
<b>7. Källförteckning</b>	<b>42</b>

# 1. Inledning

Denna kandidatuppsats belyser hur flygresenärers serviceupplevelse påverkas av självservice och lyfter fram problemen och möjligheterna för självservice på flygplatser. Självservice är inget nytt fenomen i dagens samhälle. Det finns redan väl utbredd tillsammans med andra transportmedel likt båt, buss, tåg och bil. Fenomenet finns även i dagligvaruaffärer där kunder kan välja självscanning som innebär att de själv ansvarar för att registrera varorna de väljer att köpa och att de själv betalar till maskiner. Utan någon mänsklig representant från butiken som kontrollerar köpet. I viss mån existerar självservice även vid besök på biografen. Här innebär det att en kund kan välja att köpa en biljett via Internet och betala med sitt kontokort, för att sedan dra kortet i automaten för biljettutlämning på biografen.

Att flygresenärer själv checkar in har blivit ett allt vanligare fenomen och vi har personligen varit i kontakt med och följt det under några månader. Två anledningar till uppkomsten av självcheck-in kan, enligt Croft<sup>1</sup>, vara finansiella och tidsmässiga besparingar, främst utifrån flygbolagens perspektiv men även utifrån resenärernas perspektiv. En finansiell besparing kan vara framställningen av de olika biljettyperna. Croft påpekar att en traditionell biljett i papper är dyrare att framställa än en elektronisk biljett, vilken resenärerna oftast själv skriver ut vid behov. De tidsmässiga besparingarna handlar främst om att köandet vid maskinerna till självcheckningen blir avsevärt kortare än vid betjäningsskivorna, anser författaren till likhet med Gay<sup>2</sup>. Detta nya teknologiska fenomen kan göra att resenärerna tjänar mellan fem och femton minuter på att använda självservice i stället för att gå till skivorna då de ska checka in.

Schwartz<sup>3</sup> menar att en annan anledning till framkomsten av tjänsten är att personalen vid betjäningsskivorna ska kunna ägna mer tid åt de resenärer som verkligen behöver deras hjälp. I stället för att ägna all sin tid åt att rutinmässigt checka in resenärerna.

---

<sup>1</sup> Croft, John. (2006). *Power to the People*. Air Transport World. Volym: 43. Nr. 6. Sid. 30-32.

<sup>2</sup> Gay, Christopher. (2004). *All Change At Check-In*. Far Eastern Economic Review. Volym: 167. Nr. 40. Sid. 58.

<sup>3</sup> Schwartz, Adele C. & Nelms, Douglas W. (2000). *Do-it-yourself check-in*. Air Transport World. Volym: 3. Nr. 2. Sid. 19.

## 1.1 Problembeskrivning

Självservice har tack vare teknologin många möjligheter att hävda sig ännu mer, men den kan även innebära vida problem. Det anses bland annat att självcheck-in kan skapa motsättningar hos flygresenärerna. Främsta anledningen tycks vara motståndet till något nytt som resenärerna inte känner till sedan innan och därför känner sig osäkra vid användandet.<sup>4</sup> Upplever flygresenärer någon osäkerhet i deras incheckningsprocess och vad beror då detta på?

När självcheck-in blir en rutin för de flesta flygresenärer kan personalen vid betjäningsskivorna bli överflödig och flygbolagen kan tjäna pengar i och med att personalnedskärningar kan genomföras. Nackdelen med förändringen kan vara att den personliga service som resenärerna erbjuds försvinner och att möjligheten till hjälp minskar eller helt upphör. Inte bara personalen påverkas utan det kan även innebära problem för resenärerna. Vana flygresenärer kommer sannolikt inte att ha något problem med scenariot. Däremot kan det resultera i att de ovana resenärerna drar sig för att flyga och väljer i stället att söka sig till andra transportmedel. Anser flygresenärer i dag att servicen är det viktigaste vid incheckning eller finns det andra faktorer som är av större vikt?

I slutändan kan det eventuellt bli att kunder accepterar att stå i kö för att få personlig betjäning i motsats till att kunder väljer att själv agera. En annan följd kan vara att den personliga servicen medvetet minskas för att få fler kunder att använda självservice. Ytterligare en följd av detta kan vara att trycket på till exempel säkerhetskontrollen troligtvis ökar i och med att fler resenärer kommer senare till flygplatsen. Finns det ytterligare problem och negativa följder som kan uppstå vid en utökning av det teknologiska inom flygbranschen eller är det mestadels positiva faktorer som framträder ur en eventuell vidareutveckling av fenomenet självservice? Det vi har gått närmre in på är den syn dagens flygresenärer har på självservice i samband med incheckning inför deras resa. Dessutom undersöker vi vilka svårigheter och möjligheter kan uppstå vid resenärers incheckningsprocess.

---

<sup>4</sup> Karp, Aaron. (2007). *SITA SURVEY. Choice Is Key to Encouraging Self-Service*. Air Transport World. Volym: 44. Nr. 9. Sid. 78.

### **1.1.1 Syfte och frågeställning**

Vårt syfte med denna uppsats är att belysa hur teknologin påverkar serviceupplevelsen för dagens flygresenärer. Syftet har vi studerat genom att arbeta utifrån följande frågeställningar;

- Vilken syn har dagens flygresenärer på självcheck-in i förhållande till manuell incheckning över disk?
- Vilka problem och möjligheter berörs resenärerna av med avseende på införandet av maskiner för självcheck-in?

## **1.2 Disposition**

I följande avsnitt tar vi med läsaren på en beskrivning av hur vår forskning inleddes och sedan genomfördes. Därefter, i kapitel tre, ger vi en förtydligande och teoretisk synvinkel på fenomenet självservice, innan vi sedan förklarar den påverkande faktorn i självservice. I kapitel fyra redogör vi för det empiriska material vi samlat in med hjälp av våra metoder. Kapitel fem innehåller analys där vi ställt våra teorier och vårt empiriska material i relation till varandra. I det avslutande kapitlet återfinns en diskussion och en summering samt reflektioner kring vår uppsats och vår arbetsprocess. Vi tar även upp och resonerar kring framtida forskningsfrågor.

## **2. Arbetsprocess**

Under hösten tog två av gruppens medlemmar del av kursen *Tourism Sector from a Network Perspective*. Mycket av kursen kretsade kring flygplatser och dess omgivning, vilket gjorde att vi därför valde att studera en flygplats som grund för vår kandidatuppsats. Valet föll på Malmö Flygplats, då det för oss är en lättåtkomlig, närliggande och internationell flygplats. Vi skickade ut en förfrågan angående ett samarbete via den e-postadress vi fann på Luftfartsverkets hemsida. När vi inte fått svar efter ett en veckas tid tog vi kontakt med Malmö Flygplats marknadskommunikatör Ingrid Hjalmarsson via telefon. Hon var positivt inställd till att inleda ett samarbete med oss och vi bestämde ett datum för när vi kunde komma till Malmö Flygplats och genomföra en observation och en enkätundersökning. Innan detta skickade vi via mail över en färdig enkät till Ingrid Hjalmarsson för att få hennes godkännande. Vi genomförde sedan både observationen och enkätundersökningen på samma dag. Dagen på flygplatsen var innehållsrik och givande men efter att vi sammanställt allt vårt material insåg vi att det skulle behövas några fördjupande intervjuer. Dessa utfördes med några utvalda respondenter för att vi skulle kunna besvara våra frågeställningar ännu bättre.

### **2.1 Metodologiska verktyg**

Vi har valt våra metoder utifrån syftet med denna uppsats. En observation av flygresenärers incheckningsprocess genomfördes för att studera hur fenomenet påverkar resenärerna vid deras incheckning på Malmö Flygplats. Vi valde att dela ut en enkät till ett större antal flygresenärer för att få en inblick i deras syn på självcheck-in. Enkäten kompletterades sedan med åtta intervjuer, där vi valt ut respondenterna, för att få en djupare insyn till deras inställning. I avsnitt 2.1.4 sammankopplar vi metoderna för att ge läsaren en bild av hur metoderna sammanflätar och kompletterar varandra.

#### **2.1.1 Enkätundersökning**

Vi anlände till Malmö Flygplats på morgonen den 29 april 2008 och möttes vid huvudingången av vår kontaktperson Ingrid Hjalmarsson. Hon gav oss tydliga anvisningar om platsen där vi skulle befinna oss under vår observation och

enkätundersökning. Vi erhöll även information om vart vi skulle vända oss om vi hade problem eller frågor under tiden vi var på flygplatsen. Enkätundersökningen utfördes med 100 flygresenärer mellan klockan 08.20 och 16.30.

Vi valde att arbeta med en enkätundersökning på grund av att våra respondenter kan behålla sin anonymitet och därför vågar svara ärligt på de frågor vi ställer. Ytterligare anledningar till vårt val är att enkäter anses vara billigare att distribuera än intervjuer, samtidigt som möjligheten för intervjuareffekt där intervjuaren kan påverka svarsalternativen är mindre. Ett problem med denna metod är att respondenterna inte kan få svar på eventuella frågor angående enkäten.<sup>5</sup> Detta har vi däremot eliminerat genom att vi var närvarande då vi delade ut och samlade in enkäterna. Ett sätt att minska risken för misstolkningar och frågetecken är att ställa korta och enkla frågor samt att krångliga ord undviks<sup>6</sup>, vilket vi genomgående har försökt genomföra i vår enkät.

Respondenterna i vår enkätundersökning är utvalda utifrån ett bekvämlighetsurval. Detta på grund av att vi delade ut enkäterna till resenärer som var villiga och ansåg sig ha tid att besvara dem. Användningen av ett urval med en bekvämlighetsinriktning kan ses som en nackdel. Metoden att välja sina respondenter på detta sätt innebär att enkäten sprids bland möjliga respondenter utan att hänsyn tas till om detta leder till att någon eller några grupper blir över- eller underrepresenterade.<sup>7</sup> Genom att vi utförde enkätundersökningen under en hel dag fick vi enkätsvar från många olika grupper av resenärer. Vi fick även representanter från de båda könen samt en stor bredd på respondenternas ålder.

Bekvämlighetsurval är, i vårt fall, att föredra framför till exempel ett slumpmässigt urval. Att bestämma att var tredje resenär skulle bli en av våra respondenter, skulle medföra att vår enkätundersökning mest troligt skulle bestå av ett stort bortfall. En enkätundersökning till flygresenärer strax efter deras incheckning innebär att de är stressade och inte alltid har tid att svara på en enkät. Med ett bekvämlighetsurval

---

<sup>5</sup> Bryman, Allan. (2001). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber. Sid. 146-147.

<sup>6</sup> Trost, Jan. (2001). *Enkätboken*. Lund: Studentlitteratur. Sid. 81, 87.

<sup>7</sup> Ibid.. Sid. 30-31.



hade vi även möjligheten att bortse ifrån de resenärer som inte hade tid eller lust att svara på enkäten.

Frågorna i enkäten var mestadels *slutna* medan några av frågorna var *öppna*.<sup>8</sup> Skillnaden mellan slutna och öppna frågor är att slutna frågor har valbara svarsalternativ och att öppna kan besvaras fritt av respondenterna.<sup>9</sup> Slutna frågor användes främst eftersom det skulle bli lättare för respondenterna att fylla i enkäten. Öppna frågor valdes mest på grund av att vi ville ge respondenterna utrymme för tankar kring deras upplevelse av incheckningen. Trost<sup>10</sup> påpekar att det är en fördel att inleda en enkät med frågor som motiverar respondenten. Detta gör vi genom att ställa frågor som visar att vi vill ha information om våra respondenter. Vi vill inledningsvis veta våra respondenters syfte med sin resa, vilken slags biljett de reser med, varför de reser med precis den biljetten samt hur deras biljett är bokad. Därefter frågar vi respondenterna frågor angående självcheck-in för att sedan avsluta med så kallade demografiska frågor, där de mer personliga uppgifterna behandlas. Vi frågar respondenterna huruvida de är av kvinnligt eller manligt kön samt vilket år de är födda.

Vi mestadels använt oss av frågor som Bryman<sup>11</sup> benämner som *personliga faktafrågor*. Dessa frågor ger svar på respondenternas personliga information, exempelvis vart resenärerna ska resa samt frågor rörande deras beteende. Enkäten avslutas med en vag och öppen fråga för att respondenterna, om intresse finns, ska kunna tillägga något de anser vi behöver veta angående enkätens ämne, självservice.

Till majoriteten av de slutna frågorna har vi använt *vertikala svarsalternativ* för, främst på grund av att vi ville undvika att respondenterna skulle kryssa i fel ruta. Frågorna med vertikala svarsalternativ har tre till sex olika alternativ för respondenten att välja mellan. De flesta avslutas med alternativet annat eller annan anledning, eftersom vi ville gardera oss för om vi hade missat ett alternativ som

---

<sup>8</sup> Trost. (2001). Sid. 70-72. Samt Bryman. (2001). Sid. 157-161.

<sup>9</sup> Bryman. (2001). Sid. 157.

<sup>10</sup> Trost. (2001). Sid. 90.

<sup>11</sup> Bryman. (2001). Sid. 162-163.

passade in på en respondents svar. Övriga frågor valde vi att placera *horisontellt*<sup>12</sup>, då vi ansåg att svarsalternativen fick en mer lättläst och tilltalande design, till skillnad från de frågor med flera svarsalternativ som gett motsatt effekt. Dessa frågor har endast två svarsalternativ, antingen Ja eller Nej samt Kvinna eller Man. Även den fråga som behandlar respondenternas födelseår har ett vertikalt svarsalternativ.

Materialet vi fick fram ur enkätundersökningen sammanställdes och analyserades, var fråga för sig. För att göra det överskådligt valde vi att redovisa materialet från enkätundersökningen i olika diagram. Utifrån dessa kunde vi sedan se de olika skillnader och likheter som fanns mellan de olika respondenterna.

### **2.1.2 Observation**

Placeringen som vår kontaktperson gav oss för genomförandet av vår enkätundersökning var belägen bara någon meter från självcheck-in maskinerna och betjäningsskivorna. Platsen gav oss goda förutsättningar för att samtidigt inleda en observation av resenärerna under deras incheckning. Vi kunde även observera hur interaktionen såg ut mellan resenärerna och de anställda. Bland annat kunde vi studera hur flygresenärer sökte upp eller blev uppsökta av flygplatsens och flygbolagens personal för att få hjälp med självincheckningen. Vi observerade främst hur flygresenärerna agerade i incheckningsprocessen men även deras val av incheckningsmetod. Detta för att se vilket incheckningsalternativ som användes flitigast samt hur flygresenärerna reagerade och agerade i de situationer som uppstod.

Största delen av en människas beteende sker omedvetet och därför kan det vara svårt att svara på hur och varför han eller hon gjorde på det sättet.<sup>13</sup> När information ska inhämtas i samma ögonblick som det sker och när det gäller handlande och händelseförlopp är därför observation den främsta metoden. Handlande som hur en kund yttrar sig, agerar fysiskt, är i relation med personalen eller andra kunder samt uttrycker sig känslomässigt kan studeras med hjälp av metoden. För att undersöka

---

<sup>12</sup> Ibid.. Sid. 150-152.

<sup>13</sup> Patel, Runa & Davidson, Bo. (2003). *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur. Sid. 87-88.

hur incheckning sker och hur resenärer betar sig i denna situation ansåg vi att en observation var ett bra komplement till vår enkätundersökning.

Vi valde att använda en *fokuserad observation*<sup>14</sup>. En sådan observation karaktäriseras av att observatören, redan innan observationen genomförs, vet vad den ska leta efter och studera. Detta för att få veta huruvida de antaganden och hypoteser som observatören har, stämmer in på det som observeras. Vår observation kan även kallas för en *strukturerad observation*<sup>15</sup>, vilken innebär att problemet samt de beteenden som ska observeras är tydliga för forskaren. Ytterligare en benämning för vår observation är det som Fangen<sup>16</sup> kallar för en *icke-deltagande observation*. Här deltar inte forskaren i de samspel som sker på platsen, utan observerar dem bara. Observationen genomfördes på en flygplats och enligt Bryman kan en sådan plats kallas för en sluten miljö som brukar innefatta olika organisationer som till exempel företag.<sup>17</sup>

En strukturerad, icke-deltagande observation i en sluten miljö var nödvändig för vår studie eftersom den gav oss en möjlighet att samla in personlig information om de människor som studerades. Främst på grund av att vi kom nära in på flygresenärerna.<sup>18</sup> Även andra forskare, som Patel och Davidson<sup>19</sup> samt Bryman<sup>20</sup>, ser detta som en fördel. De menar att vi fick större möjlighet att få tillträde till och samla in information från de utvalda flygresenärerna. Ytterligare en fördel var att vi kunde observera hur flygresenärerna agerade och betedde sig i incheckningsögonblicket. Patel och Davidson<sup>21</sup> påpekar att en nackdel med observationer är att de kräver mycket tid. I vårt fall var metoden relativt tidskrävande eftersom vår enkätundersökning gjordes vid samma tillfälle och på samma plats. Följden av detta blev att en hel dag gick åt till insamling av empiriskt material. Det material som framkom under observationen antecknades och analyserades sedan.

---

<sup>14</sup> Öhlander, Magnus. (1999). "Deltagande observation". I Kaijser, Lars & Öhlander, Magnus (red.). *Etnologiskt fältarbete*. Sid. 73-88. Lund: Studentlitteratur. Sid. 78-79.

<sup>15</sup> Patel & Davidson. (2003). Sid. 90.

<sup>16</sup> Fangen, Katrine. (2005). *Deltagande observation*. Malmö: Liber. Sid. 145.

<sup>17</sup> Bryman. (2001). Sid. 278.

<sup>18</sup> Fangen. (2005). Sid. 32.

<sup>19</sup> Patel & Davidson. (2003). Sid. 88.

<sup>20</sup> Bryman. (2001). Sid. 173, 281.

<sup>21</sup> Patel & Davidson. (2003). Sid.88.

Detta skedde genom att de olika anteckningarna jämfördes för att se såväl likheter som skillnader mellan de olika flygresenärernas beteende. Vi kunde även, med hjälp av anteckningarna, se vilket material som var relevant och vilket som inte kunde användas i det fortsatta arbetet.

### 2.1.3 Intervju

Från början valde vi att inte genomföra några intervjuer eftersom det urval vi valde att koncentrera oss på inte hade tid att svara på den mängd frågor som en intervju hade krävt. Bryman<sup>22</sup> påstår att tidsbesparing är en av anledningarna till att välja en enkätundersökning framför en intervju. En annan är att urvalet är stort och att det skulle ta längre tid med en intervju än med en enkätundersökning. I slutet av vår uppsats insåg vi att det krävdes några fördjupande intervjuer med ett fåtal respondenter för att kunna koppla ihop empiriskt materialet och valda teorier på ett bra sätt. Med hjälp av intervjuer ville vi få större tyngd på det resultat som framkommit ur vår observation och enkätundersökning och därigenom bekräfta de resultat vi hade.

Intervjuerna utfördes med åtta olika respondenter, se tabell 2.1 nedan. De genomfördes av samtliga gruppmedlemmar under perioden 28 juli till 4 augusti och gjordes med respondenter som representerade signifikanta grupper vilka framkommit under vår enkätundersökning. Med signifikanta grupper menar vi de respondenter som visade sig tillhöra de grupper som var de mest frekventa respondenterna under vår enkätundersökning, exempelvis affärsresenärer och semesterresenärer. Vi intervjuade personer som vi visste var vana flygresenärer och som antingen var affärsresenärer, småbarnsförälder eller både och. De åtta intervjuerna var av det kvantitativa slaget, det vill säga att vi gjorde en strukturerad intervju. Denna form av intervju innebär att intervjuaren använder ett klart och förutbestämt frågeschema samt att de olika frågorna ställs i samma ordning vid varje intervju.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Bryman. (2001). Sid. 146.

<sup>23</sup> Bryman. (2001). Sid. 123.

**Tabell 2.1 Intervjurespondenter**

Genus	Födelseår	Civilstånd	Syfte för resa	Flygfrekvens
Kvinna	1986	Singel	Semester/ nöje	2 ggr/år
Kvinna	1977	Sambo, två barn	Semester	1 gång /år
Man	1984	Sambo/särbo	Semester/ skola	6 ggr/år
Kvinna	1983	Sambo/särbo	Arbete/ semester	4,5 ggr/år
Kvinna	1970	Gift	I affärer/semester	6 ggr/år
Man	1962	Gift	Semester	6 ggr/år
Kvinna	1972	Gift, ett barn	I affärer	12 ggr/år
Kvinna	1947	Särbo, två barn	Semester	2-3 ggr/år

En anledning till att vi valde denna form av intervju var att vi får fram de svar vi strävar efter och behöver för vår undersökning. Samtidigt var strukturen och ordningen under intervjuerna hög. Till intervjun valde vi att använda öppna frågor, detta för att få djupare mer utförliga redogörelser. Att ha öppna frågor kan göra att respondenterna blir mer uttömliga i sina svar och att det finns ett större utrymme för oförutsedda svar eller reaktioner hos respondenterna. Detta ansåg vi skulle vara en fördel för vår undersökning. Däremot finns det vissa risker med att använda denna form av frågor. En kan vara att respondenterna ”pratar på” om saker som inte har någon relevans för ämnet och att intervjuaren inte ställer frågorna på samma sätt som vid föregående intervju. Detta anser vi oss dock ha undvikit genom att lägga stor vikt vid att göra intervjuerna så lika som möjligt. En nackdel som vi däremot upplevde vid några av intervjuerna var så kallade ja- och nejsägare. Dessa respondenter svarar nästan uteslutande på ett sätt som verkar vara helt ofreflekterat och utan någon tanke bakom. De sista frågorna vi ställde var personliga faktafrågor, där vi frågade om deras födelseår och civilstatus.<sup>24</sup>

#### **2.1.4 Sammankoppling av metoder**

Metoderna vi använt i uppsatsen anser vi kompletterar varandra på ett bra sätt. Enkätundersökningen gav oss en yttlig inblick i resenärernas syn och inställning till självservice på Malmö Flygplats. Den hjälpte oss även att få en uppfattning om resenärernas kunskap angående självcheck-in och deras användning av tjänsten. Samtidigt gav observationen oss en tydlig bild av hur olika flygresenärer agerar vid incheckningen. Om det går smidigt eller om resenärerna behöver stå kvar vid

<sup>24</sup> Ibid.. Sid. 141, 157-158, 162, 300.

maskinerna under en längre tid. Intervjun gav oss en mer djupgående bild av resenärernas inställning till fenomenet.

Vid observationen studerade vi utvalda händelser på Malmö Flygplats medan enkätundersökningen hjälpte oss att få kunskap om det som inte syns. Vår förhoppning var att enkätundersökningen tillsammans med intervjun skulle bekräfta det som kommit fram ur observationen samt att intervjusvaren skulle styrka flygresenärers respons från observation och enkätundersökning. Därför menar vi att metoderna kompletterar varandra på ett bra sätt och är fördelaktiga för vår uppsats.

## **2.2 Metodologiska avgränsningar**

Fangen<sup>25</sup> menar att en kombination av observationer och skriftliga källor är vanlig vid olika undersökningar. Trots detta valde vi att inte använda textanalys eftersom observation, enkäter och intervjuer var mer relevanta för det som krävdes för att genomföra vår empiriska undersökning. Resenärernas syn på fenomenet självservice är ingen definitiv sanning utan den ändras i takt med att fenomenet utvecklas. Dock har vi studerat information om resenärernas möjlighet till incheckning på flygbolagens webbsida. Detta skedde däremot inte ur ett analytiskt perspektiv utan betraktas av oss som ren informationsinsamling.

---

<sup>25</sup> Fangen. (2005). Sid. 199.

### 3. Teoretisk ram

Inledningsvis förklarar vi vad *självservice* innebär och för att kunna beskriva detta fenomen har vi använt oss av begreppen *tjänst* och *relation*, vilka tas upp i samband med denna förklaring.

#### 3.1 Självservice

Nedanstående citat från Christian Grönroos visar att tre grundläggande egenskaper för tjänster kan urskiljas.

*”En tjänst är en process som består av en rad mer eller mindre påtagliga aktiviteter som vanligen, men inte nödvändigtvis alltid, sker i samverkan mellan kund och servicepersonal och/eller fysiska resurser eller varor och/eller tjänsteleverantörens system, och som utgör lösningar på kundens problem.”<sup>26</sup>*

Första egenskapen innebär att en tjänst är en process som är uppbyggd av ett antal aktiviteter. Den andra innebär att tjänsten delvis kan produceras och konsumeras samtidigt medan den tredje och sista innebär att kunden i viss mån deltar i tjänsteproduktionens process.<sup>27</sup>

Tjänster kan enligt Grönroos<sup>28</sup> kallas för antingen *high-tech* eller *high-touch*. High-tech tjänster karakteriseras av att de är baserade på olika former av fysiska resurser, såsom automatiserade system och informationsteknik. Exempel på dessa tjänster är e-handel och telekommunikationer. Grönroos påpekar att high-tech tjänster är mer beroende av att personalen inriktar sig på att vårda kunderna och ge dem den service de kräver, än vad high-touch tjänster är. Detta eftersom det personliga samspelet i ovan nämnda tjänster ofta sker vid kritiska tillfällen och att möjligheterna för att reparera misstag är mindre än inom high-touch tjänster. High-touch tjänster karakteriseras av att ständigt vara beroende av personalen som är delaktig i den process som skapar tjänsten.

---

<sup>26</sup> Grönroos, Christian. (2002). *Service management och marknadsföring – En CRM ansats*. Malmö: Liber. Sid. 58.

<sup>27</sup> Ibid.. Sid. 59.

<sup>28</sup> Ibid.. Sid. 62.

Utmärkande för service är det samspel som uppstår mellan kunden och tjänsteleverantören. Tjänster är med andra ord relationsinriktade och i varje situation service ges, skapas en kontakt mellan två parter. Det skapade samspelet kan vara såväl lång- som kortvarigt och direkt eller indirekt. Exempel på ett långvarigt samspel är serviceskeenden på en flygresa, medan exempel på ett mer kortvarigt samspel är då kunden beställer en biljett via telefon. Ett telefonsamtal kan även ses som ett indirekt samspel. Kunden kan även välja att inta antingen en aktiv eller en passiv roll i samspelet. Inom den aktiva rollen har kunden personlig kontakt med företaget eller leverantören i fråga. Den passiva utgörs emellertid av att företaget låter kunden veta att de finns tillgängliga för kontakt, däremot är det inte alltid kunden väljer att ta den kontakt företaget erbjuder.<sup>29</sup>

Grönroos<sup>30</sup> ställer sig frågan huruvida samtliga kunder vill ha en relation med en leverantör eller ett företag. Det har visat sig att några kunder inte är intresserade av ett direkt samspel och inte heller vill skapa en relation med leverantören. Ett tydligt tecken på att kunden inte vill ha en relation är handel via Internet, där kunderna inte har någon personlig kontakt med leverantörerna.

I dagens snabbväxande samhälle blir det allt vanligare att konsumenter, i deras serviceskapande process, väljer att interagera med teknologin i stället för med en anställd. Detta till skillnad från när servicemöten endast kunde göras ansikte mot ansikte mellan kunder och de anställda i butiker, utan möjlighet att själv ansvara för sin betalning. En förklaring av självservice-teknologi är den Meuter med flera<sup>31</sup> tagit fram. Författarna menar att självservice är tekniska gränssnitt som gör att konsumenten kan skapa service oberoende av det mänskliga möte som uppstår då en anställd är inblandad. Konsumenten kan ta del av servicen på ett sätt där det mänskliga mötet kan undvikas. Exempel på olika teknologiska gränssnitt är uttagsautomater, telefonbanker, e-handel samt självscanning i dagligvarubutiker. I

---

<sup>29</sup> Grönroos. (2002). Sid. 33, 48.

<sup>30</sup> Ibid.. Sid. 47-48.

<sup>31</sup> Meuter, Matthew L., Ostrom, Amy L., Roundtree, Robert I. & Bitner, Mary Jo. (2000). *Self-Service Technologies: Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service Encounters*. Journal of Marketing. Volym: 64. Nr. 3. Sid. 50.



likhet med denna definition beskriver Beatson med flera<sup>32</sup> att självservice teknologin infinner sig när konsumenter erbjuder sig själv service genom att använda någon form av de teknologiska gränssnitten.

Meuter med flera<sup>33</sup> beskriver vidare att det finns olika typer av självservice, vilka kan delas upp i en ruta med tolv olika fält, se figur 3.1. Kategorierna i de olika fälten baseras dels på vilket syftet är, det vill säga om det är kundservice med hjälp av teknologin, en direkt affärsuppgörelse med ett företag utan att mötas ansikte mot ansikte eller självhjälp där konsumenten gör allt själv i köpprocessen. Det baseras även på vilket gränssnittet är, vilket kan vara antingen via telefon, Internet, interaktiva kiosker eller via Video/CD.

Gränssnitt Avsikt	Telefon/Integrerad Telefonväxel	On-line/Internet	Interaktive Kiosk	Video/CD
<b>Konsument Service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Telefonbank</li> <li>•Flyg information</li> <li>•Orderstatus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Paket sökning</li> <li>•Konto information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Bankomater</li> <li>•Hotellutcheckning</li> </ul>	
<b>Transaktioner</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Telefonbank</li> <li>•Påfyllning av recept</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sällanköphandel</li> <li>•Finansiella transaktioner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Betala vid bensinpumpen</li> <li>•Hotellutcheckning</li> <li>•Biluthyrning</li> </ul>	
<b>Självservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Telefonupplysningslinjer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sökning efter information via Internet</li> <li>•Distansutbildning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Blodtrycksmaskiner</li> <li>•Turist information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Skattförberedande mjukvara</li> <li>•Television/CD-baserad träning</li> </ul>

Figur 3.1 **Självservice teknologier**

Framtagningen och utvecklingen av självservice, med produkter som indikerar att kunderna själv får utföra den så kallade servicen, har genomgått en ständig ökning under det senaste århundradet. Detta har medfört att samhället blivit mer och mer självserviceinriktat.<sup>34</sup> Meuter med flera förutspådde redan 2000 att självservice

<sup>32</sup> Beatson, Amanda, Coote, Leonard, V. & Rudd, John, M. (2006) *Determining Consumer Satisfaction and Commitment Through Self-Service Technology and Personal Service Usage*. Journal of Marketing Management. Volym: 22. Nr. 7. Sid. 853.

<sup>33</sup> Meuter et al. (2000). Sid. 52.

<sup>34</sup> Bryson, John R., Daniels, Peter W. & Warf, Barney. (2004). *Service Worlds. People, Organisations, Technologies*. New York: Routledge. Sid. 28.

skulle öka och de påpekade även att denna form av service skulle bli ett huvudkriterium för huruvida företag och organisationer skulle bli framgångsrika eller inte i framtiden. I och med denna utveckling har gränserna mellan high-tech och high-touch tjänster suddats ut en aning.<sup>35</sup>

Arnoult<sup>36</sup> påpekar att konsumenterna i dag är mer insatta i teknologin och hur denna fungerar än de någonsin varit. Hon menar att konsumenterna intagit en ledarroll i något som kan kallas för en teknikrevolution, där bland annat flygbolagen nu fått en mer stödande än en dominerande roll. Salomann med flera<sup>37</sup> påpekar till likhet med Arnoult att konsumenterna inte längre är lika passiva som förut. De tar i större utsträckning egna initiativ till att både göra sakerna själv samt skapa de relationer med leverantörerna och företagen som de behöver eller vill ha. Följden av detta är att kunderna således är med i företagets eller leverantörens värdeskapande process för de olika produkterna och tjänsterna.

### 3.2 Faktorer som influerar

*Teknologin* kan påverka konsumenten i dennes incheckningsprocess på både ett positivt och negativt sätt. Trots att teknologin är bra för många människor är det inte alla som använder sig av den. De känner sig inte alltid bekväma eller redo för att använda den, varpå de väljer att undvika det som teknologin erbjuder. Inom forskningen har ett begrepp för detta framkommit, teknisk färdighet, där människors benägenhet att ta till sig den nya teknologin för att uppleva framsteg i bland annat hemmet och på arbetet utreds.<sup>38</sup>

Författarna Mick och Fournier<sup>39</sup> har forskat kring åtta olika motsatspar som påverkar konsumenterna i deras relation till teknologin, vilka är följande;

---

<sup>35</sup> Salomann, Harald, Dous, Malte, Kolbe, Lutz & Brenner, Walter. (2007). *Self-service Revisited: How to Balance High-tech and High-touch in Customer Relationships*. European Management Journal. Volym: 25. Nr. 4. Sid. 310.

<sup>36</sup> Arnoult, Sandra. (2008). *When Self-Service Is Better Service*. Air Transport World. Volym: 45. Nr. 3. Sid. 48.

<sup>37</sup> Salomann et al. (2007). Sid. 310.

<sup>38</sup> Lin, Jiun-Scheng Chris & Hshie, Pei-Ling. (2005). *The influence of technology readiness on satisfaction and behavioral intentions toward self-service technologies*. Computers in Human Behavior. Volym: 23. Nr. 3. Sid. 1600.

<sup>39</sup> Mick, David Glen & Fournier, Susan. (1998). *Paradoxes of Technology: Consumer Cognizance, Emotions, and Coping Strategies*. Journal of Consumer Research. Volym: 25. Nr. 2. Sid. 126.

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| 1. kontroll/kaos,     | 5. effektivitet/ineffektivitet             |
| 2. frihet/undertryckt | 6. uppfyller behoven/skapar behov          |
| 3. nytt/gammalt       | 7. assimilering/isolering                  |
| 4. kunskap/okunskap,  | 8. engagerande/oengagerande. <sup>40</sup> |

Det första motsatsparet, *kontroll/kaos*, uppstår genom att teknologin antingen underlättar eller försvårar kontroll för konsumenten medan det andra motsatsparet, *frihet/undertryckt*, framträder då teknologin skapar antingen ett beroende eller ett oberoende hos konsumenten med hjälp av restriktioner. Oberoendet framkommer vid mindre restriktioner medan beroendet framträder då det finns ett större antal restriktioner. Det tredje motsatsparet, *nytt/gammalt*, visar att all ny teknik ger konsumenterna fördelar i form av vetenskaplig kunskap men är samtidigt utsatt för att kunna ersättas av nyare teknik då den når marknaden. Vad gäller det fjärde paret innebär det att teknologin kan göra att konsumentens känslor av *kunskap* kan underlättas. Teknologin kan även göra att konsumenten upplever känslor av bland annat ignorans och *okunskap*.<sup>41</sup>

Motsatspar nummer fem visar teknologins inverkan på *effektivitet* och *ineffektivitet*, vilket visar sig i hur mycket tid som går åt till en viss aktivitet. Används en kortare tid är effektiviteten hög medan det motsatta råder då en längre tid krävs. Det sjätte motsatsparet handlar om huruvida teknologin påverkar behoven och önskemålen hos en människa på så sätt att de antingen *uppfylls* eller att det *skapar nya behov* och önskemål. Med *assimilering/isolering*, vilket är det sjunde motsatsparet, menas att teknologin såväl kan sammanföra som separera människor. Det åttonde motsatsparet, *engagerande/oengagerande*, visar att det kan skapas rörelse och aktivitet med hjälp av teknologin. Men även passivitet och splittringar mellan människor i deras omgivning kan framträda vid användningen av teknologin.<sup>42</sup>

Motsatsparen, som finns beskrivna i föregående stycke har genomgått olika undersökningar. Något som ständigt framkommit är att motsatser alltid finns närvarande i en sak. Mick och Fournier menar att de inte alltid är märkbart synliga, men att de ständigt antas finnas trots att de inte alltid syns. Något som är utmärkande

<sup>40</sup> Mick & Fournier. (1998). Sid. 126.

<sup>41</sup> Ibid.. Sid. 126.

<sup>42</sup> Ibid.. Sid. 126..

för de olika motsatsparen är att de tidigare paren (kontroll/kaos, frihet/undertryckt samt nytt/gammalt) är lättare att lägga märke till och uttrycka för människorna medan de senare (assimilering/isolering samt engagerande/oengagerande) är mer diffusa och inte är lika lätta att uttrycka.<sup>43</sup>

De åtta motsatsparen visar att teknologin kan framkalla både positiva och negativa känslor hos dess användare, konsumenterna. Genom att använda den nya teknologin kan konsumenterna uppleva känslomässiga konflikter som i sin tur kan skapa oro, rädsla och ångest då de exempelvis använder en dator.<sup>44</sup> Däremot menar Lin och Hsieh<sup>45</sup> att konsumenterna är mer villiga att ta del av och engagera sig i självservice om de anser sig uppfatta den som mer lämplig, effektiv och angenäm. I analysen tar vi upp dessa motsatspar och applicerar dem på flygresenärerna för att förtydliga resenärernas roll i incheckningsprocessen. Vi ville även undersöka om alla ovan nämnda dikotomier finns närvarande under självcheck-in processen eller om några uteblir.

---

<sup>43</sup> Mick & Fournier. (1998). Sid. 124, 127.

<sup>44</sup> Ibid.. Sid. 125.

<sup>45</sup> Lin & Hsieh. (2005). Sid. 1601.

## 4. Empirisk redovisning

I följande kapitel redogör vi för den information vi fick av våra tre undersökningar. Vilka resultat kunde vi hitta i enkätsvaren och i underlaget från vår observation? Svaren på dessa frågor analyserar vi inledningsvis utifrån enkätundersökningen och kompletterar därefter dessa med observations- och intervjuempirin.

### 4.1 Enkätundersökningsempiri

Enkätundersökningen genomfördes med 100 respondenter och av dessa var de manliga respondenterna något mer representerade, 55 procent. Av de respondenter som svarade på enkätundersökningen var urvalet jämnt fördelat mellan de som reste *i affärer* och de som åkte *på semester*. Medan de som tog sig *till och från arbete* samt reste av en *annan anledning* hade en lägre svarsprocent, vilket syns i diagram 2.1. Undersökningen visar att de flesta av flygresenärerna reste i ekonomiklass, hela 84 procent, medan endast 1 procent åkte i första klass. De resterande 15 procenten reste i businessklass.

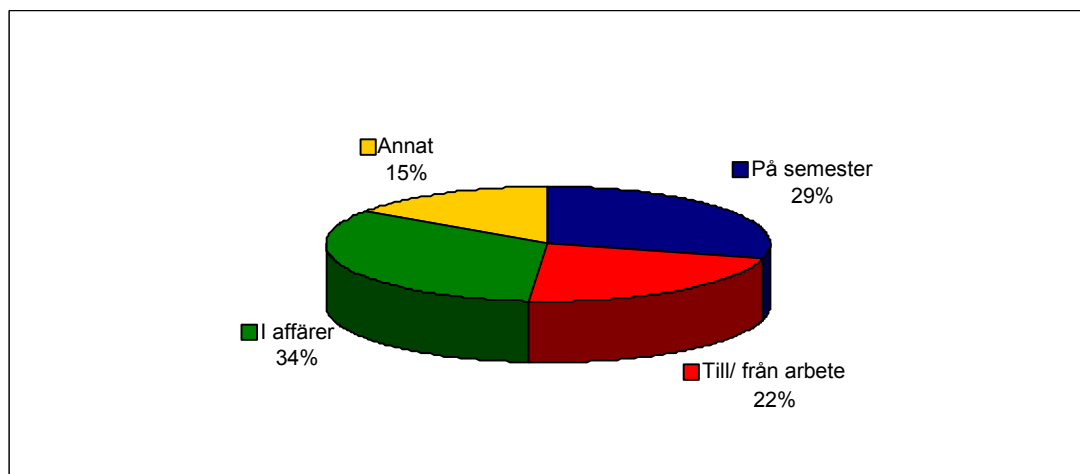


Diagram 2.1 Respondenterna anledning till att resa.

Enkätundersökningen visar en stor övervikt av resenärer som använde sig av elektronisk biljett, medan 10 procent av de svarande använde sig av traditionell biljett. Enkätsvaren visar att de huvudsakliga anledningarna till att dessa respondenter valde traditionell biljett var att de kände sig säkrare eller att en resebyrå hade bokat deras biljetter. Respondenterna som valde elektronisk biljett gjorde detta på grund av att de ansåg att det gick smidigare än att resa med en traditionell biljett.

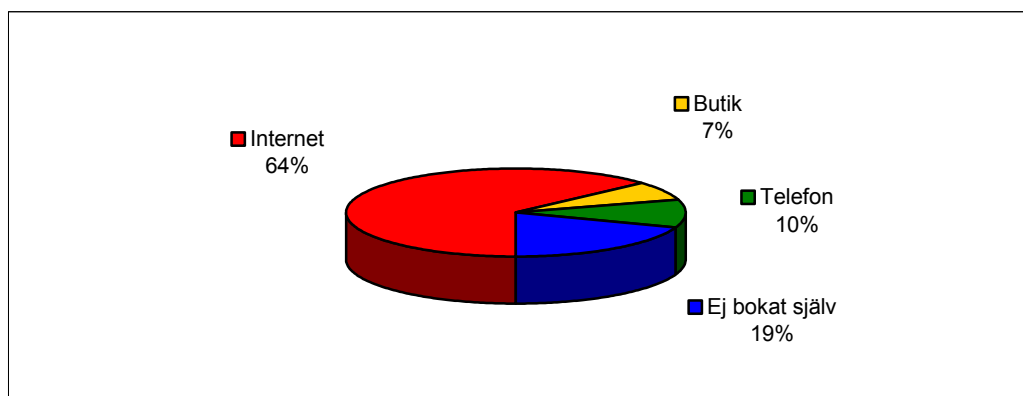


Diagram 2.2 Resenärernas val av bokningsform.

I diagram 2.2 syns det att bokning av flygbiljett övervägande sker via *Internet*, vilket kan speglas i den stora andelen av resenärerna som reste med elektronisk biljett. De resterande resenärerna berättade i sina enkätsvar att de hade bokat sina flygbiljetter antingen via *telefon*, *butik* eller att de *ej bokat själv*. Några respondenter hade valt alternativet *vet ej då* med motiveringen att bokningen hade skett via hans assistent eller via en resebyrå. På grund av detta har vi räknat dessa respondenter som bokning via *butik* och *ej bokat själv*.

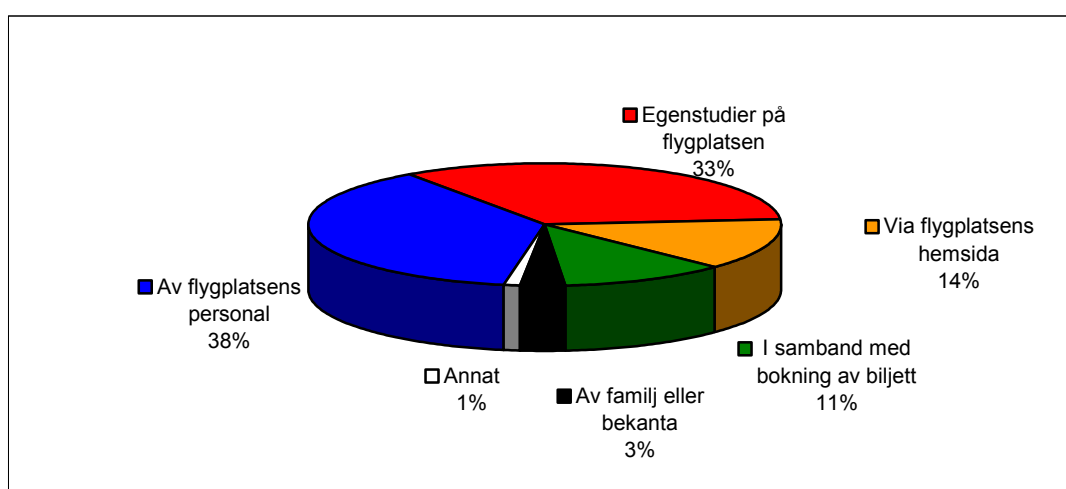


Diagram 2.3 Hur resenärerna har fått kunskap om självcheck-in.

Av de 96 procent som svarade positivt på frågan om de visste vad självcheck-in är var det mer än två tredjedelar som i en senare enkätfråga förklarade att de hade fått sin kunskap *av flygbolagets personal* eller genom *egenstudier på flygplatsen*. Fördelningen mellan dessa två alternativ är i stort sett jämlika, 38 respektive 33 procent. De respondenter som ansåg sig inte veta vad självcheck-in är berättade ändå att de hade fått kunskap om den samma. Denna kunskap kom då, förutom från alternativen ovan, från *familjer och bekanta*.

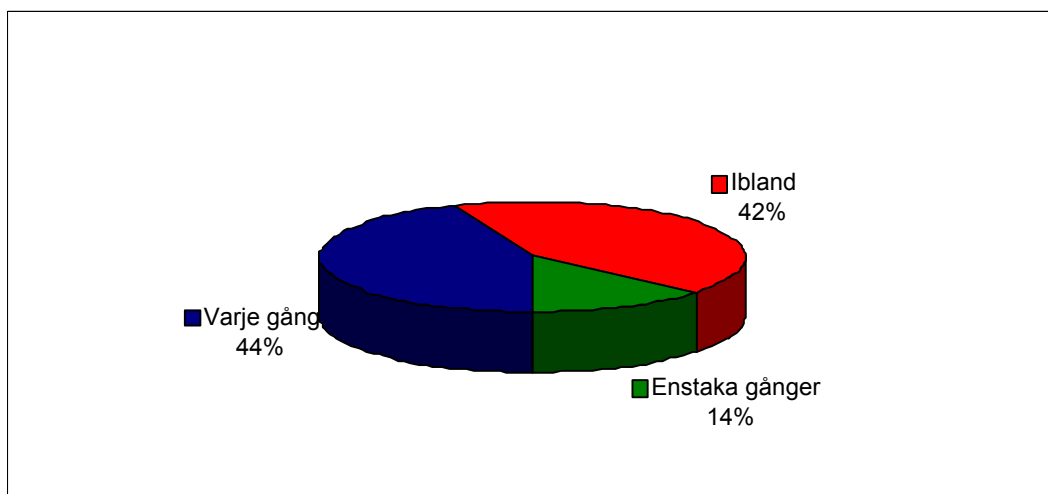


Diagram 2.4 Frekvens vid utnyttjandet av självcheck-in.

Av amtliga enkätrespondenter hade 85 procent någon gång utnyttjat självcheck-in och av dessa svarade 44 procent att de gör det varje gång de reser. Endast 14 procent gör det enstaka gånger, vilket var det lägsta svarsalternativet i vår enkät medan de övriga 42 procenten anser sig använda självcheck-in ibland. De 15 procenten som svarade nekande på frågan om det hade utnyttjat självcheck-in är inte medräknade i diagram 2.4, då de antingen svarade aldrig eller inte svarade alls. Anledningen till varför de inte är med i diagrammet är att vi ville undersöka hur ofta användarna av självcheck-in utnyttjade tjänsten.

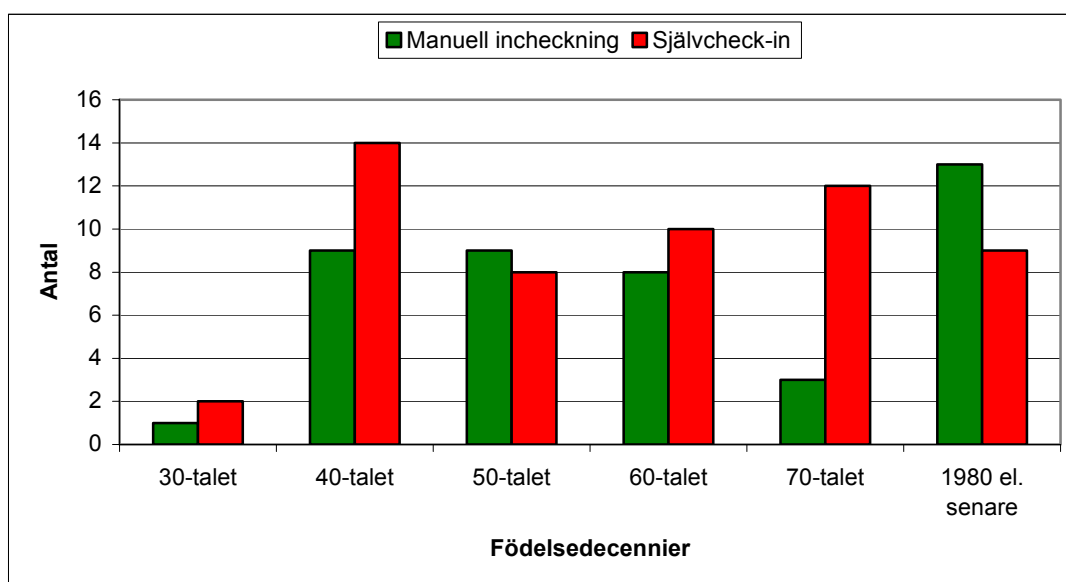


Diagram 2.5 Åldersfördelning vid incheckningen.

För att utifrån enkätresultatet utläsa om åldern har en betydelse för resenärers val av incheckning tittade vi först på den genomsnittliga åldern för samtliga respondenter, 44 år. När vi sedan räknade ut den genomsnittliga åldern för användare av självcheck-in och incheckningen manuellt över disk var för sig blev det ingen övervägande differens. För självcheck-in blev åldern ett år äldre än det totala genomsnittet, medan de som checkade in manuellt över disk i genomsnitt var ett år yngre än den genomsnittliga åldern. Om respondenternas ålder i stället undersöks utifrån vilket årtionde de är födda syns det hur 40-talisterna urskiljer sig hos dem som väljer att använda maskinerna för att göra sin incheckning. Resenärerna som främst väljer att göra en traditionell och manuell incheckning över diskarna är födda fyra decennier senare, det vill säga på 80-talet.

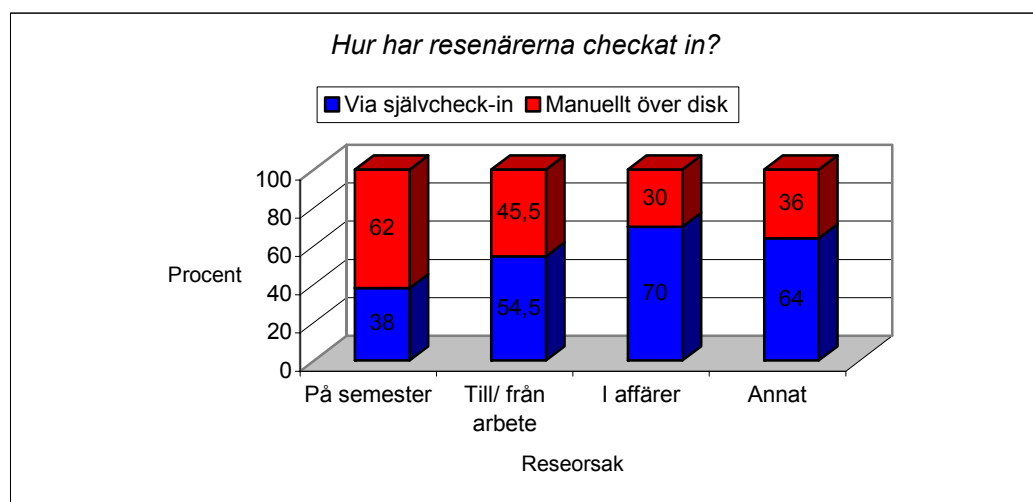


Diagram 2.6 Hur har flygresenärerna checkat in?

Diagram 2.6 visar i procenttal hur våra respondenter har checkat in i förhållande till den anledning de har för att resa. Resultatet visar att semesterresenärerna föredrar att göra sina incheckningar manuellt över disk. Detta kan bero på anledningen många av våra respondenter syftat till när de motiverat sitt val av incheckning. Resenärer på semester reser oftast med bagage och detta visade sig i vårt enkätresultat vara en anledning till att inte välja självcheck-in. Främst på grund av att det medför två tillfällen till kö för resenärerna, först till incheckning och därefter till bagageinlämning. Av den motsatta anledningen är resenärer som reser i affärer i majoritet till självcheck-in, eftersom de brukar resa med endast handbagage och därför inte behöver oroa sig för att behöva stå i kö vid två tillfällen.



Ur vårt enkätresultat framgår det skillnader mellan resenärernas val av incheckning. Hela 66 procent av våra respondenter valde att via våra öppna frågor motivera sitt val av incheckning. Åtta respektive elva procent motiverade att de valde att checka in manuellt över disk eller själv av den anledningen att de ansåg det vara det enda alternativet. Tjugo procent ansåg att självcheck-in är ett bättre alternativ tack vare att det är smidigare. Enklare respektive snabbare motiveras av lika stora andelar av våra respondenter vara deras anledning till att de föredrar självcheck-in framför incheckning via betjäningsskåp. Knappt tjugo procent valde att checka in manuellt över disk eftersom det vid ankomsten till flygplatsen var problem med maskinerna för självcheck-in.

Knappt sexton procent föredrog incheckning manuellt över disk med hänvisningar till att självcheck-in är osäkrare eller att de helt enkelt inte vet hur det fungerar. Även tre procent, vilka hade checkat in själv, motiverade sitt val av incheckning som ”när man väl lärt sig, fungerar det bra”.

## **4.2 Observationsempiri**

På Malmö Flygplats, strax innan den stora hallen öppnar sig, återfinns Malmö Aviations butik. Den ligger på ett hörn precis i närhet till trappan som leder ned mot toaletterna. Därefter öppnar en stor och för tillfället öde yta upp sig där betjäningsskåpen är placerade utmed två av kanterna. De två kanterna finns till höger och vänster om oss när vi stod med ryggen mot informationsdisken. Längs den tredje kanten, som är mitt emot informationen och mellan de två kanterna med betjäningsskåp, finns stora fönster monterade som ger ett behagligt ljussken in i den stora hallen.

Vi observerade att resenärerna på flygplatsen kunde välja mellan två olika sätt att göra sina incheckningar. På ena sidan om oss fanns ett flertal betjäningsskåp, lite utanför resenärernas blickfång när de kommer in genom flygplatsens entrédörrar. Vid dessa skåp sker incheckningen genom den personliga kontakten med flygbolagets eller flygplatsens anställda. Förutom betjäningsskåpen fanns sex maskiner för självcheck-in utplacerade, varav flygbolaget Malmö Aviation äger två och de övriga ägs av SAS. Malmö Aviations maskiner är belägna nära deras butik som innebär att

personalen lätt kan upptäcka och hantera resenärernas behov av hjälp. Däremot ligger de lite dolda för de resenärer som inte känner till Malmö Flygplats. SAS maskiner var något mer strategiskt utplacerade än vad betjäningsskärmar och Malmö Aviations maskiner var. Med strategiskt utplacerade menar vi att de var placerade på en plats där resenärerna direkt kunde se maskinerna när de steg innanför Malmö Flygplats entrédörrar och därför var synliga för alla. Vi noterade vi att det alltid befann sig minst en anställd från SAS nära deras maskiner för att hjälpa och underlätta för resenärerna under incheckningsprocessen.

Vi iakttog att ett flertal resenärer som försökte använda maskinerna för självcheck-in inte lyckades på egen hand utan gick i stället till flygbolagens anställda vid de manuella incheckningsdiskarna för att fråga om hjälp. Någon ur personalen tog sig an de besvärade resenärernas problem och tillsammans gick de tillbaka till maskinerna för självcheck-in. Vid maskinerna assisterade den anställde på ett vänligt sätt resenärerna att checka in. Vi såg ett exempel på detta när en äldre dam klädd i beigefärgad dress, försedd med en svart handväska och en svart handbagageväska när hon försökte checka in. Första gången hon provade att checka in på maskinen misslyckades hon. En andra gång genomfördes, utan att damen synbart reagerade på att även detta försök slutade med att hon inte blev incheckad. Efter att hon stoppat ner sina resehandlingar och tagit sitt bagage i handen gick hon med lugna steg och utan att tveka självmant bort till de manuella diskarna för att rådfråga en för tillfället sysslolös anställd. När hon förklarat sin bekymmersamma situation följde den anställde med henne tillbaka till maskinerna. Nu observerade vi att den anställde, med hjälp av damens reseinformation, följde direktiven på maskinens skärm och såg till att incheckningen genomfördes. Under tiden stod damen bredvid och samtalade med den anställde som log hjärtligt flera gånger. När incheckningen var klar kunde damen till slut fortsätta sin väg till gaten.

Även det motsatta observerades, att vi såg hur anställda tog kontakt med förvirrade resenärer vid maskinerna för självcheck-in, för att informera och visa hur dessa fungerade. Vi uppmärksammade att de anställda tog kontakt med resenärerna oftare än vad resenärerna tog kontakt med de anställda. Ett exempel på en anställd som erbjöd sig att hjälpa en resenär med dennes incheckning var den fritidsklädd man i

övre medelåldern som svettandes stirrade på skärmen för att försöka förstå hur han skulle checka in. Vi missade när mannen gick fram till maskinen för helt plötsligt stod han där torkandes sig i pannan med en vit näsduk och ju längre tid han stod där, desto mer flitigt drog han näsduken längs med pannan. Efter att vi upptäckt mannen tog det bara ett fåtal minuter innan en leendes anställd kom fram till mannen för att erbjuda sin hjälp. Utan att tveka accepterade den då lättade mannen hjälpen. Mannen stoppade ner sin näsduk i byxfickan innan han vände sin uppmärksamhet till sin klocka, allt medan den anställde påbörjade mannens incheckning. Den anställde verkade försöka visa den numera rastlöse mannen hur självcheckningen fungerade men mannen verkade inte engagera sig nu när någon annan kunde göra det åt honom. Slutligen hade mannen blivit incheckad och kunde fortsätta sin väg förbi säkerhetskontrollen till sitt flyg.

De mer traditionella flygresenärerna, som checkade in vid betjäningsskivorna, ansåg vi oftast vara semesterresenärer. Detta grundar vi på deras utseende, klädsel och de föremål de omgav sig med. Ett bra exempel var den tvåbarnsfamilj vi observerade. Vi kunde genom att studera deras svala, lediga och bekväma sommarklädsel gissa oss till vilken typ av resenärer de var. Den uppspelta familjen bestod i tåten av en uppjagad pappa som med bestämda steg sköt en bagagevagn fylld med tre stora och fullpackade väskor framför sig mot incheckningsdisken. Efter honom kom en irriterad mamma som höll en ung och förväntansfull flicka i handen. Samtidigt som hon gick vände hon sig hela tiden om för att mana på en liten pojke som försökte visa sitt engagemang genom att ropa högt till sin mamma att han ville bada i havet.

På morgonen observerade vi att det mest var stressade och resevana affärsresenärer som smidigt och utan några problem använde maskinerna. Ett tydligt och beskrivande exempel på en sådan resenär var en kostymklädd man i yngre medelåldern med endast en datorväska och en portfölj som bagage. Väl framme vid självcheck-in maskinen knappade han snabbt och rutinmässigt in skärmens direktiv för att sedan småspringa vidare till gaten.

Senare under förmiddagen observerade vi att möjligheten till att själv göra sin incheckning mestadels utnyttjades av äldre resenärer och ett fåtal barnfamiljer.

Noterbart är att det vid detta tillfälle fanns en lite längre köbildning vid de manuella betjäningsskivorna. Oftast behövde dessa resenärer, som förmodligen använde sig av självcheck-in för första gången, hjälp av flygbolagens personal. Personalen hjälpte därför de ovana självcheck-in-resenärerna med att göra tjänsten enkel och mer lättförståelig.

På eftermiddagen var det en märkbar tillströmning av de något yngre resenärerna. Oftast var de inte i behov av att fråga personalen om hjälp, utan de som använde sig av självcheck-in genomförde processen relativt snabbt och problemfritt. Annars var eftermiddagen i stort sätt en lugn och händelselös tid att observera.

### **4.3 Intervjuempiri**

Intervjuerna kompletterade vår undersökning genom att ge oss mer ingående och detaljerade svar. Våra respondenter gav intressanta synpunkter och större förståelse för det empiriska material vi fått från de andra metoderna. Tre av våra respondenter nämnde att de hade utnyttjat självcheck-in om de hade haft möjligheten. Anledningen att självcheck-in inte användes var att de aktuella flygbolagen inte erbjöd denna tjänst till sina resenärer eller bara till vissa destinationer. En 25-årig kvinnlig respondent påpekade att hon brukade checka in hemifrån via Internet, vilket innebär att hon kan anlända senare till flygplatsen och inte behöver vänta i kö för incheckning. På frågan varför manuell incheckning föredras gav en 22-årig kvinnlig respondent ett intressant svar; ”servicen vid betjäningsskivor är bra, man får mer kontakt till dem (flygbolagen) och uppstår problem får man reda på det med en gång”.

Samma 22-åriga respondent svarade; ”litar inte på mig själv att jag gör rätt”, på frågan varför hon inte använder sig av självservice. Hon visar därmed en rädsla för att hennes okunskap om hur maskinerna för incheckningen fungerar. Till följd av detta föredras den personliga incheckningen via de manuella skivorna och möjligheten till självcheck-in undviks. Kvinnan förklarade vidare att den personliga kontakten med personalen var uppskattad och hon erkände att hon inte gillar utvecklingen mot ”att allt ska bli självbetjäning”.

När vi frågade respondenterna om hur servicen upplevs i samband med deras incheckning fick vi olika svar. Utnyttjarna av de manuella diskarna var för det mesta nöjda. En 25årig kvinna påpekade att servicen via diskarna kan vara långsam samtidigt som användare av självcheck-in anser detsamma om den personliga servicen. En 26årig man tycker att det är ”bra att de har självcheck-in, men det är inte många som utnyttjar maskinerna.” Vidare berättade han att det ”finns för långa köer vid diskarna” som i sin tur gjorde att han sett att personalen bokstavligen försökt ta resenärer från kön till diskarna bort till maskinerna för självcheck-in.

Respondenterna hade även olika svar huruvida deras inställning till incheckning skiljde sig åt i avseende på om de reste ensamma eller i sällskap med bland annat familj och vänner. En 31årig småbarnsmamma svarade att hennes inställning var den samma oavsett om hon reser ensam eller med sin familj, förutom att hon önskade att servicen varit bättre om man reser med små barn. Två andra respondenter svarade att om de reser ensamma väljer de definitivt inte självservice på grund av osäkerheten att de inte gör rätt. Båda påpekade att om de har någon vid sin sida som kan assistera om problem uppstår skulle de våga utnyttja självservice. Ett motsatt svar gavs av en 24årig manlig respondent. Om han reser med familj och vänner har de oftast tid att ta det lugnt och använder därför de manuella diskarna för incheckning. En 38årig kvinna påpekade att hon är mer säker, tuff och kaxig om hon reser ensam och därför gärna använder självcheck-in.

När vi frågade om respondenterna ser några andra problem med att checka in, antingen manuellt över disk eller med självcheck-in, svarade en 22årig kvinna att det kan uppstå tekniska problem med maskinerna för självcheck-in och att resenärer därför kan missa sina flyg. Hon förklarade att det är på grund av att människor som utnyttjar självservice brukar komma senare till flygplatsen och kanske inte hinner köa vid de manuella diskarna om maskinerna för självcheck-in inte fungerar korrekt. Samma respondent nämnde ett annat problem, när fler resenärer börjat använda självcheck-in och ska lämna in sitt bagage. Enligt henne kan det uppstå köer vid bagageinlämningen och resenärerna som vill spara tid genom att använda självcheckning blir då ändå tvungna att vänta i kö. Gällande de manuella diskarna

kunde hon se problem med långa köer och ibland otrevlig personal vilket i slutändan kan skapa missnöje mot företaget.

#### **4.4 Sammankoppling av empiri**

Under vår observation iakttog vi att många resenärer som försökte utnyttja maskinerna för självcheck-in inte lyckades och var därför tvungna att be personalen om hjälp. Det tog däremot ganska lång tid för resenärer innan de kom fram till personalen och frågade om hjälp. Vårt empiriska material gav oss svar på detta då respondenter förklarade att de inte hade tillräckligt med kunskap om användningen av självcheck-in maskinerna samt att de inte litade på sig själva. Flera resenärer påpekade att deras incheckningsvanor ändrades utifrån om de reste ensamma eller med något sällskap. Flygresenärer som utnyttjade självcheck-in på Malmö Flygplats var många olika typer av resenärer bland annat barnfamiljer, ungdomar, pensionärer och affärsresenärer. Intervjuerna visade även att de resenärer som var villiga att använda incheckningsmaskiner inte alltid kunde göra detta på grund av att det inte var möjligt till alla destinationer. Användarna av självcheck-in tyckte att tjänsten är smidig och effektiv för att man kan komma senare till flygplatsen och inte behöver vänta i kö vid de manuella diskarna. Detta bekräftades i enkätundersökningen, där hela tjugo procent ansåg att självcheck-in är ett bättre alternativ tack vare att det är smidigare. I intervjuerna framkom det även att det finns resenärer som föredrar den personliga kontakten vid de manuella diskarna och har en negativ inställning till självcheck-in. De menar framförallt att de inte litar på maskinerna eftersom det lätt kan uppstå tekniska fel. Enkätsvaren visade att den genomsnittliga åldern för användare av självcheck-in samt incheckningen manuellt över disk var för sig inte utmärkte sig, vilket även bekräftades med hjälp av vår observation.

Med hjälp av enkätundersökning, observation och intervjuer kunde vi sammankoppla vårt empiriska material på olika sätt. Enkätundersökning och intervjuer hjälpte oss att få kunskap om det som inte syns och observationen gav oss en tydlig bild av hur olika flygresenärer agerar i olika situationer vid incheckningen.

## 5. Analys

I detta avsnitt kopplar vi samman den teoretiska ramen för uppsatsen med det insamlade empiriska materialet från våra enkäter, intervjuer och vår observation. Med början i stycket 5.2 finns Mick och Fourniers åtta motsatspar inlätade som en del av analysen för att få ett bättre flöde i texten. För att tydliggöra för läsaren var vi syftar på motsatsparen har vi kursiverat dem där de återfinns.

### 5.1 Självservice vara eller icke vara

Nöjer sig resenärer med att boka sin biljett hos en nätbaserad resebyrå för att sedan komma till flygplatsen och själv genomföra sin incheckning och därmed helt undvika den personliga servicen från företaget? Vår empiri visar att detta inte är ett större problem hos de mer frekventa resenärerna. Den långsamma personliga servicen väljs bort av dessa för att kunna ta del av en snabbare service. Speciellt om de reser utan någon form av bagage i behov av incheckning. Kanske är detta den största anledningen till varför affärsresenärer är de som flitigast använder självservice på Malmö Flygplats. Oftast har de ett pressat tidsschema, medan exempelvis barnfamiljer och semesterresenärer har mer tid över. Semesterresenärer anländer till flygplatsen i god tid och kan därmed undvika att stressa. Ibland föredrar de diskarna för att få den personliga servicen och slippa organisera allt på egen hand och lägger därigenom över allt ansvaret på personalen. Affärsresenärerna bokar inte alltid sina biljetter själv, utan har bara i uppgift att ta sig mellan de olika destinationerna snabbt och smidigt. Detta möjliggörs bland annat genom att stå för sin egen service.

Vid många av incheckningarna på Malmö Flygplats uppstod relationer där mänskliga möten framträdde, framförallt mellan resenärerna och personalen på flygplatsen. I jämförelse med dessa möten uppstod även situationer där dessa mer personliga möten kunde undvikas. Vi pratar här om att resenärerna tar del av och använder olika teknologiska gränssnitt i deras incheckningsprocess. Ett exempel på ett sådant teknologiskt gränssnitt på Malmö Flygplats är maskinerna för självcheck-in. En av många situationer vi observerade var då en resenär tar sig fram till en självincheckningsmaskin för att där inleda sin incheckningsprocess. Resenären knappar snabbt och effektivt in de direktiv som krävs för att sedan utan problem vara

incheckad. Resenären skapar här en relation till en maskin samtidigt som han eller hon erbjuder sig själv service genom att använda maskinen. På detta sätt undviker resenären den personliga relationen, som annars uppstår vid incheckning vid betjäningsskivorna. Resenären är alltså endast beroende av det teknologiska och inte av det mänskliga.

## 5.2 Välja manuellt eller maskinellt

På Malmö Flygplats har resenärerna två olika möjligheter att välja mellan när de ska checka in. De kan välja att checka in manuellt över skivorna där det personliga samspelet är stort, en så kallad high-touch tjänst. Denna form av tjänst utmärker sig på ett sådant sätt att personalen är med i hela processen och därmed skapar tjänsten tillsammans med resenären. Vårt empiriska material visar att många resenärer föredrar betjäningsskivorna just för den personliga servicen i tjänstemötet. En 22-årig kvinnlig student uttrycker däremot att hon ogillar skarpt att allt blir mer teknologiskt beroende i dagens samhälle samtidigt som de personliga mötena försvinner, vilka hon värderar högt.

Resenärerna kan även välja en annan form av incheckning, en mer high-tech tjänst vilken genomförs på egen hand via en maskin. Kring denna tjänst resonerar den 22-åriga kvinnan att resenärer borde vara sårbara om teknologin inte fungerar korrekt. Hon anser att användare av maskinerna för självcheck-in ofta kommer senare till flygplatsen, vilket i slutändan kan leda till missade flyg eller försenade avgångar om teknologin inte är tillfredställande utan kräver incheckning vid de manuella skivorna. Respondenterna som använder möjligheten till självservice, anser i hög grad att införandet av en high-tech tjänst är väldigt positivt och anledningarna till detta är likartade. De vanligaste återkommande orden var att tjänsten är snabb, smidig och enkel. Däremot påpekade några resenärer att maskinerna ofta krånglade eller inte fungerade.

Åtta respektive elva procent av respondenterna motiverade att de valde att checka in manuellt över skivorna eller själv via maskinerna, då de ansåg det vara det enda alternativet. Detta har en grund i *okunskap* eftersom en resenär oftast kan välja vilket



sätt han eller hon vill checka in på. Oavsett vilken biljettform resenären reser med och så länge deras flygbolag erbjuder olika alternativ till den aktuella destinationen. Under vår observation uppmärksammade vi att de anställda oftare tog kontakt med resenärerna än vad resenärerna tog kontakt med de anställda under processen för självcheck-in. Detta beror på att vissa resenärer upplevde att de inte hade den kunskap som krävdes samt att de därigenom blev osäkra på sig själv och inte litade på att de skulle fatta rätt beslut.

När resenärer reser på semester sker det oftast i sällskap med andra, vilket kan göra att de väljer incheckning via de manuella diskarna eftersom de vill kunna sitta tillsammans på planet. För att minska risken att detta sker kan en anledning vara att fler resenärer som reser på semester checkar in manuellt över disk, i stället för att använda maskinerna för självcheck-in. Affärsresenärer reser ofta ensamma vilket gör att det kan generera mindre fel, till skillnad från semesterresenärer, och de kan då använda självcheck-in utan problem.

### **5.2.1 Betjäningsdiskar**

Vid varje möte mellan en anställd vid betjäningsdiskarna och när en resenär ska checka in manuellt över disk uppstår en relation mellan dem. Relationen är enligt oss både direkt och kortvarig, men nog så viktig. En anledning till att vissa resenärer väljer denna form av incheckning är enligt våra respondenter att de kan lämna över ansvaret på någon annan att allt ska gå korrekt tillväga. Vissa litar inte tillräckligt mycket på sig själv att de kommer göra rätt vid en eventuell självcheck-in, medan de litar fullständigt på personalen i den relation som uppstår vid betjäningsdiskarna. Många av respondenterna väljer betjäningsdiskarna för att ta del av, vad de tycker, den goda servicen. ”Vid frågor kring bagage, tyngd/storlek med mera är det att föredra” svarade en 38årig kvinna. Genom att checka in manuellt över disk kan resenärerna behålla *kontrollen* av att allt stämmer, men många respondenter erkänner att de *inte har någon kunskap* om ett annat alternativ för incheckning. Detta bekräftas bland annat av en 18årig man som erkänner att incheckning via betjäningsdiskarna är det enda alternativet han känner till. En 24årig man svarade att han inte ansåg sig ha tillräckligt med kunskap om hur maskinerna fungerade. I vårt empiriska material ser vi även ett *oengagemang* för den *nya* teknologin. En 19årig kvinna svarar i enkäten

att det inte är något hon har reflekterat över. Ett av de största problemen med självservice att det inte är tillgängligt på alla flygplatser, av alla flygbolag eller till alla destinationer, vilket många av våra respondenter har påpekat. En 25årig man kan inte använda självservice på grund av hans destination saknar det, men han berättade att maskinerna sällan används, till skillnad från de långa köerna vid betjäningsskivorna på avfärdsorten. Ett mindre och mer lokalt problem är Malmö Flygplats placering av självservice maskinerna. Några är placerade i synhåll från entrén, medan andra fanns runt ett hörn. Även om de stod strax utanför flygbolagets butik var de ändå något isolerade från övriga incheckningsområden.

### 5.2.2 Självcheck-in

Till skillnad från mötet vid betjäningsskivorna uppstår det en indirekt relation mellan resenärerna och flygbolagen när maskinerna för självcheck-in används. Att resenärer är *engagerade* kunde vi beskåda vid maskinerna där flertalet flygresenärer genomförde sin egen incheckning. Även känslan av *frihet* poängterades vid resenärers eget agerande under incheckningsprocessen. Självcheck-in är enligt dess användare det *effektivaste* alternativet, då de påpekar att det är snabbt och enkelt. Enligt Lin och Hsieh är detta en anledning till att resenärer är positivt inställda till självservice. En respondent motiverade sitt val av incheckning med att han *uppfyller* sin arbetsgivare *behov*. Hans arbetsgivare hade gett honom tydliga direktiv om att självcheck-in skulle användas om möjligheten gavs.

En av våra respondenter, en 70årig dam förtydligade i enkäten att hon väljer att checka in manuellt över disk när hon reser ensam, men att hon använder sig av självcheck-in när reser med sina barn. Hon menar att detta sker främst på grund av osäkerheten att göra fel vid maskinerna när resan sker på egen hand. Den teknologiska faktorn spelar med andra ord stor roll då damen reser utan sällskap. Vid arbetets början ansåg vi att hög ålder kunde vara en orsak till osäkerhet med att använda den nya teknologin. Våra undersökningar visade däremot att såväl yngre som äldre upplever osäkerhet då de ska checka in på egen hand. En nackdel med maskinerna för självcheck-in är som en 40årig man antydde, att systemen och maskinerna inte ser ut och fungerar likadant på alla flygplatser, om man bortser från språkskillnaderna. Han sa att han inte var van vid Malmö Aviations självcheck-in

vilket ändå, tillsammans med sina övriga svar, visade att han är en frekvent användare av självservice. Ytterligare en nackdel är, vilket många positiva användare till självservice tar upp, det dubbla köandet som krävs om resenärerna reser med mer än handbagage. Detta på grund av att Malmö Flygplats använder sig av två kösystem, ett för att checka in sig själv och ett för att checka in sitt bagage. Kösystemet innebär att väntetiden kan bli längre om resenären måste gå igenom båda två och detta anses krångligt och tidskrävande av våra respondenter. En 44-årig kvinna motiverade sitt val av incheckning över disk, att det var ”av gammal vana, brukar resa med bagage”.

Det empiriska materialet visade även att ett *oengagemang* vid användandet av maskinerna för självcheck-in kan uppstå hos flygresenärerna. Vid observationen noterade vi en man i övre medelåldern som efter några misslyckade försök vid maskinerna blev erbjuden hjälp av en anställd. Mannen accepterade snabbt hjälpen, varpå den anställde rutinmässigt påbörjade mannens incheckning. Samtidigt minskade intresset från mannen och han verkade nu, då han själv inte behövde genomföra incheckningen, helt ointresserad av hur tjänsten fungerade. I stället för att ta del av den information som gavs av den anställde verkade han ofokuserad och stressad över huruvida han skulle hinna med sin avgång eller inte.

Även åldern spelar en viss roll vid användandet av självcheck-in. I motsats till vad vi trodde såg vi tydligt att användare av betjäningsskärmar var överrepresenterade av den yngre generationen, det vill säga de respondenter som var födda 1980 eller senare. De respondenter som var födda under 1940-talet var flitiga användare av självcheck-in på Malmö Flygplats. En anledning till denna uppdelning kan vara att de äldre resenärerna flög mer frekvent och därigenom har större rutin än de yngre. Vi menar att de yngre resenärerna borde ha haft lättare för att ta till sig den nya teknologin och därför använt självcheck-in mer än de äldre, vilket alltså inte var fallet på Malmö Flygplats.

Vi kan poängtera att under vår undersökning syntes nästan alla motsatsparen, antingen medvetet eller omedvetet, i relation till resenärerna som genomförde sin incheckning. Vår analys av det insamlade materialet bekräftade att motsatsparen påverkade konsumenterna i deras relation till teknologin och valet av incheckning.

### 5.2.3 Värdeskapande incheckning

Incheckningsprocessen är en del av företagens värdeskapande process inom vilken resenärerna har möjlighet att ta egna initiativ till att göra incheckningen själv eller att skapa personliga relationer med företagen. Företaget bidrar med tjänsten och sen är det resenärerna som själv tar det sista steget att själv välja vilket sätt de ska checka in på. Därmed väljer resenärerna om de vill ha en personlig relation med företaget eller bara en maskinell relation via maskinerna för självcheck-in. Vid betjäningsskivorna ligger företagets värdeskapande i deras frontlinje där deras personal utåt sett möter kunderna och tillfredsställer deras behov. Vid maskinerna får både företaget och resenärerna tillförlita sig på att teknologin fungerar vilket skapar värde både för företaget och för resenärerna. Ifall maskinerna fungerar som de ska och det går snabbt och smidigt främjas den värdeskapande processen genom att resenärernas förväntningar överträffas. Ett mer aktivt deltagande i sin egen incheckningsprocess medför med andra ord ett högre värde för sig själv.

## 5.3 Slutsatser

Syftet med uppsatsen är att belysa hur servicen för flygresenärer i dag berörs av teknologiska framsteg. Till vår hjälp har vi formulerat följande frågeställningar; *Vilken syn har dagens flygresenärer på självcheck-in i förhållande till manuell incheckning över disk? samt Vilka problem och möjligheter berörs resenärerna av med avseende på införandet av maskiner för självcheck-in?*

Under arbetets gång har vi kommit underfund med att valmöjligheten att checka in via manuella betjäningsskivor eller självcheck-in innebär såväl möjligheter som problem för resenärerna. Något vi har noterat är att fördelningen mellan de två olika valmöjligheterna har ett litet övertag till att resenärerna väljer att checka in sig själv. Vi kom även fram till att syftet för resan spelar roll då resenärer ska välja vilket alternativ de ska använda för att checka in. Resenärerna som reste i affärer var mest flitiga användare av maskinerna för självcheck-in medan resenärerna på väg på semester mestadels valde den personliga servicen vid betjäningsskivorna.

Även resenärernas ålder påverkade deras val av incheckning. Resenärerna som var födda under 1940-talet var mest flitiga på att själv göra sin incheckning medan resenärer födda på 1980-talet hellre valde att gå till de manuella diskarna. Möjligheterna för en resenär som använder självcheck-in är att den kan anlända senare till flygplatsen då det oftast går snabbare och smidigare att checka in samt att köbildningar för det mesta kan undvikas. Ytterligare en anledning till att välja självcheck-in framför betjäningdiskarna är att incheckningen kan ske hemifrån med hjälp av Internet eller på väg till flygplatsen via ett SMS.

Ett problem med självcheck-in kan vara att resenärerna som valt det incheckningsalternativet måste förlita sig på teknologin. Alla resenärer litar inte på sig själv eller på den nya tekniken och kan därför vara försiktiga med att använda den. Ett av problemen med teknologin kan vara att maskinerna för incheckningen inte fungerar korrekt, vilket skapar stressade situationer och eventuellt missade flyg. Resenärer som flyger för första gången kanske inte vet att självservice finns på flygplatsen eller inte vågar använda möjligheten till självservice, framförallt till följd av okunskap. Vårt empiriska material ytterligare ett problem, då självservice inte finns på eller till alla destinationer anstränger sig inte resenärerna i att engagera sig utan använder i stället betjäningdiskarna. Reser resenären bara med handbagage underlättar det resenärens självservice ytterligare eftersom resenären inte behöver gå igenom två kösystem, det vill säga ett för incheckning av sig själv och ett för inlämning av bagage. Att resenärer självmant kommer sent till flygplatsen kan leda till att köer vid självcheck-in maskinerna bildas eftersom många kan tänka likadant.

Trots med- och motgångar verkar synen på självservicen vara splittrad bland flygresenärer. De som använder självcheck-in är mestadels positiva till den, medan mindre frekventa flygresenärer är tveksamma till den samma. Resenärer som checkar in vid betjäningdiskarna verkar vara nöjda med den service de får där när resterande resenärer menar att den är långsam.

Anledningarna till att resenärer väljer självcheck-in framför de manuella diskarna är som vi nämnt tidigare bland annat att det går smidigare och gör att resenärerna kan komma senare till flygplatsen. Detta kan i praktiken innebära att den relativt nya

tekniken, att flygresenärerna själv checkar in, i slutändan resulterar i att personalen på flygplatsen berörs. Blir användningen av självcheck-in vanligare bland flygresenärerna minskas behovet av personal vid de manuella betjäningsskivorna och personalnedskärningar kan då genomföras. Flygbolagen kan spara pengar på detta, men de förlorar däremot den personliga servicen till sina kunder. Men detta bli verklighet först när maskinerna för självcheck-in klarar av att göra allt det en mänsklig representant kan. I dag är det inte, vad vårt empiriska material visar, möjligt för resenärerna att exempelvis byta flyg själv via maskinerna.

Om det i framtiden blivit allt vanligare med självcheck-in och de manuella skivorna inte används lika ofta är det ändå viktigt att det finns personal som kan hjälpa till då det finns behov av hjälp. Fungerar möjligheten till självcheck-in inte korrekt, exempelvis att maskinerna är avstängda, är det viktigt att flygbolagen ansvarar för att personal kan checka in resenärer manuellt. Trots att resenärerna blivit mer involverade och oberoende i incheckningsprocessen är det således viktigt att det finns personal som kan erbjuda resenärerna sin hjälp till.

Vidare problem med maskinerna kan vara att de skriver ut felaktiga uppgifter på resenärernas boarding pass. Även detta kan resultera i att resenärer missar eller fördröjer sina flygavgångar eftersom de litar på informationen från tekniken. Oftast innebär mindre service till resenären att densamma får ett större ansvar för att de kontrollerar de uppgifter som tekniken förmedlar. För att detta ska undvikas borde maskinerna för självservice ständigt ha tillgång till den senaste informationen för att på så sätt undvika att skriva ut ett gammalt gatenummer och därmed förhindra att resenären beger sig till fel gate.

Problemet Malmö Flygplats har med det dubbla kösystemet för resenärerna som själva gör sin incheckning, anser vi att de kan göra något åt. Exempelvis behöver de resenärer som vill komma i god tid till flyget själv checka in vid ankomsten till flygplatsen, men måste sedan vänta tills de manuella betjäningsskivorna öppnar för att kunna checka in sitt bagage. Vi anser att detta kan förhindras genom, vilket redan finns i dag på andra flygplatser, att resenärerna själva checkar in sitt bagage. Detta kan ske genom att resenärerna får lappar till sina väskor samtidigt som de får sitt

boarding pass och sedan att det finns en speciell lucka där de lämnar av sitt bagage. Den personal som dessa resenärer i dag måste vänta på kan i stället arbeta med att checka in de resenärer som vill ha personlig service vid de manuella diskarna.

## 6. Avslutande del

Följande avsnitt inleds med en kort summering där vi beskriver de resultat vi anser vara mest intressanta. Slutligen reflekterar vi över de tillvägagångssätt som använts.

### 6.1 Summering

Syftet med uppsatsen var att belysa hur teknologiska framsteg berör serviceupplevelsen för dagens flygresenärer. De frågeställningar vi utgick ifrån var *Vilka problem och möjligheter berörs resenärerna av med avseende på införandet av maskiner för självcheck-in* samt *Vilken syn har dagens flygresenärer på självcheck-in i förhållande till manuell incheckning över disk*. Metoderna vi använde oss av var observation och enkätundersökning, då vi ansåg att de skulle ge oss flest respondentsvar för att belysa hur resenärerna beter sig i incheckningsprocessen. Ytterligare en metod vi har använt oss av är intervju, detta för att få en mer djupgående bild av hur resenärerna ser på självcheck-in på flygplatser.

Det mest centrala begrepp vi använt oss av är självservice, under vilket begreppen tjänst och relation ingår. Inom tjänst presenterade vi high-tech och high-touch tjänster. När begreppet relation användes nämnde vi samspelet mellan en kund och en leverantör. Detta i kombination med de åtta olika motsatsparen gjorde att vi kunde analysera människan i relation till teknologin, mer specifikt självservice, på ett lättare och mer förståeligt sätt

Vi anser att det mest intressanta som framkommit ur vårt arbete är att fler flygresenärer använder sig av självcheck-in än av manuell incheckning över disk. Resenärernas val av incheckningsmetod påverkas av vilken deras anledning var eller vilken generation de tillhör. Det framkom att semesterresenärer inte är lika flitiga användare av självcheck-in som exempelvis affärsresenärer är. Något vi noterade var att den generation som var född på 1980-talet mest använde sig av manuell incheckning över disk, medan de resenärer som var födda på 1940-talet använde incheckning på egen hand mer frekvent än övriga åldersgrupper. Som resultatet visar stämmer inte de fördomar vi hade innan arbetet genomfördes överens med hur verkligheten ser ut.



## 6.2 Reflektioner

I detta avsnitt har vi reflekterat över hur vår arbetsprocess sett ut. Vi tar bland annat upp olika svårigheter som uppstått under arbetets gång. Ytterligare aspekter som behandlas är våra förslag på hur framtida undersökningar inom detta problemområde kan se ut.

### 6.2.1 Arbetsprocess

Vi anser att vi har besvarat våra frågeställningar. Till följd av detta anser vi att vi valt de mest fördelaktiga metoderna för den undersökning vi genomfört. Intervju var inget vi hade tänkt genomföra från början, men behövdes för att fördjupa de svar vi fått från enkätrespondenterna.

Under den slutliga retuscheringen av uppsatsen kom en intressant artikel i Helsingborgs Dagblad till vår kännedom. Flygbranschens organisation IATA har bestämt att det, sedan den 1 juni 2008, inte längre går att resa med traditionella flygbiljetter gjorda av papper. Anledningen till detta ska enligt IATA vara besparingar på 160 miljoner kronor för biljetthanteringar hos 243 flygbolag. Medan en pappersbiljett kostar 60 kronor att framställa är kostnaden för en elektronisk biljett endast 6 kronor. IATA hänvisar inte enbart till finansiella besparingar utan även till miljömässiga, att 50 000 träd årligen kan besparas från att skövlas.<sup>46</sup>

### 6.2.2 Framtiden

Framtida undersökningar inom detta område skulle kunna vara hur självcheck-in ska kunna utvecklas ännu mer än vad det redan gjorts. För att kunna få kännedom om detta behövs fler och mer omfattande undersökningar bland resenärerna, där deras syn på självservice framkommer. Förutom enkätundersökningar kan mer omfattande intervjuer genomföras för att få en större och mer ingående blick i resenärernas åsikter. Vad är det resenärerna efterfrågar mest och vad anser de sig vara i mest behov av då de checkar in på flygplatsen? Är det så att teknologin är det viktigaste att satsa på i framtiden, på bekostnad av den mer personliga betjäningen vid incheckningsdiskarna, eller finns det något annat som är mer värt att satsa på?

---

<sup>46</sup> *Helsingborgs Dagblad*. Del A. Sid. 9. (Läst 2008-06-01)

Är självcheck-in en service som är menad att riktas mot samtliga flygresenärer eller är tjänsten tillgänglig endast för vissa utvalda resenärer? Är det en kvalitativ service för dessa resenärer medan det mer är en vägbula för de flygresenärer som reser mindre frekvent? Om det i framtiden är meningen att självservice är det enda alternativet för resenärerna att checka in på är det viktigt för flygplatser och flygbolag att öka kunskapsspridningen. Möjligheten att använda självservice skall vara lika självklar för den vane resenären som för han eller hon som gör sin första flygning. Detta kan ske i samarbete med resebyråer och i samband med bokning av biljett, att redan då få möjlighet att ta del av information om hur det fungerar. Men även att det finns bättre och tillgängligare representanter, vilka är på plats för alla avgångar, som kan erbjuda sin hjälp om en resenär får problem. Är det så att självcheck-in bara är menat, från flygbolagens sida, att vara ett komplement till betjäningsskarn och att de är utformade för att vara anpassade till flygbolagens trogna och ofta återkommande kunder? Kunder som ser tidsbesparingarna vara viktigare än den personliga servicen vid incheckningen, likt vad Internet- och telebankerna redan är i dag för många bankkunder.

*”Teknologin [...] komplettera den service som man tidigare tillhandahållit manuellt.”<sup>47</sup>*

---

<sup>47</sup> Bergström, Fredrik & Fölster, Stefan (red.). (2005). *Kampen om köpkraften – handeln i framtiden*. Västerås: Supermarket, Forma Publishing Group. Sid. 52.

## 7. Källförteckning

### Monografi

- Bergström, Fredrik & Fölster, Stefan (red.). (2005). *Kampen om köpkraften – handeln i framtiden*. Västerås: Supermarket, Forma Publishing Group.
- Bryman, Allan. (2001). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Bryson, John R., Daniels, Peter W. & Warf, Barney. (2004). *Service Worlds. People, Organisations, Technologies*. New York: Routledge.
- Fangen, Katrine. (2005). *Deltagande observation*. Malmö: Liber.
- Grönroos, Christian. (2002). *Service management och marknadsföring – en CRM ansats*. Malmö: Liber.
- Patel, Runa & Davidson, Bo. (2003). *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur.
- Trost, Jan. (2001). *Enkätboken*. Lund: Studentlitteratur.

### Antologi

- Öhlander, Magnus. (1999). "Deltagande observation". I Kaijser, Lars & Öhlander, Magnus (red.). *Etnologiskt fältarbete*. Sid. 73-88. Lund: Studentlitteratur.

### Tidskriftsartikel

- Arnoult, Sandra. (2008). *When Self-Service Is Better Service*. Air Transport World. Volym: 45. Nr. 3. Sid. 48-49, 52.
- Beatson, Amanda, Coote, Leonard, V. & Rudd, John, M. (2006) *Determining Consumer Satisfaction and Commitment Through Self-Service Technology and Personal Service Usage*. Journal of Marketing Management. Volym: 22. Nr. 7. Sid. 853-882.
- Croft, John. (2006). *Power to the People*. Air Transport World. Volym: 43. Nr. 6. Sid. 30, 32-33.
- Gay, Christopher. (2004). *All Change At Check-In*. Far Eastern Economic Review. Volym: 167. Nr. 40. Sid. 58-59.
- Karp, Aaron. (2007). *SITA SURVEY. Choice Is Key to Encouraging Self-Service*. Air Transport World. Volym: 44. Nr. 9. Sid. 77-80.

Lin, Jiun-Scheng Chris, Hsieh, Pei-Ling. (2005). *The influence of technology readiness on satisfaction and behavioral intentions toward self-service technologies*. Computers in Human Behavior. Volym: 23. Nr. 3. Sid. 1597-1615.

Meuter, Matthew L., Ostrom, Amy L., Roundtree, Robert I. & Bitner, Mary Jo. (2000). *Self-Service Technologies: Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service Encounters*. Journal of Marketing. Volym: 64. Nr. 3. Sid. 50-64.

Mick, David Glen & Fournier, Susan. (1998). *Paradoxes of Technology: Consumer Cognizance, Emotions, and Coping Strategies*. Journal of Consumer Research. Volym: 25. Nr. 2. Sid. 123-143.

Salomann, Harald, Dous, Malte, Kolbe, Lutz & Brenner, Walter. (2007). *Self-service Revisited: How to Balance High-tech and High-touch in Customer Relationships*. European Management Journal. Volym: 25. Nr. 4. Sid. 310-319.

Schwartz, Adele C. & Nelms, Douglas W. (2000). *Do-it-yourself check-in*. Air Transport World. Volym: 3. Nr. 2. Sid. 19-20.

## Tidningsartikel

*Helsingborgs Dagblad*. Del A. Sid. 9. (Läst 2008-06-01)



**LUNDS UNIVERSITET**  
Campus Helsingborg

Institutionen för Service Management

**Hej!**

Vi är tre studenter från Service Management programmet vid Lunds Universitet, Campus Helsingborg. För tillfället arbetar vi med vår Kandidatuppsats inom vilken denna enkät är en del av. Uppsatsen skall behandla hur teknologin idag påverkar flygresenärerna, mer specifikt självcheck-in. Till detta behöver vi Er hjälp. Naturligtvis kommer Era enkätsvar att vara anonyma.

Tack på förhand!

Andrea, Karolina & Sandra

**1) Vilket stämmer mest överens med Er resa. Ni ska resa;**

- På semester.
- Till/från arbete.
- I affärer.
- Annat \_\_\_\_\_

**1b) Idag reser Ni;**

- First class?
- Business class?
- Economic class?

**2a) Reser Ni idag med;**

- Traditionell flygbiljett?
- Elektronisk biljett?
- Något annat sätt? Vänligen skriv vilket \_\_\_\_\_

**2b) Varför har Ni valt denna form av biljett? Vänligen markera max två svarsalternativ.**

- Enda alternativet.
- Går smidigare.
- Känns säkrare.
- Tidsbesparande.
- Annan anledning \_\_\_\_\_

**3) Hur har Ni bokat Er biljett? Via;**

- Internet.
- Butik.
- Telefon.
- Har ej personligen bokat biljetten.
- Vet ej då \_\_\_\_\_

**4a) Vet Ni vad *självcheck-in* är?     Ja     Nej**

**4b) Har Ni vid något tillfälle utnyttjat *självcheck-in*?     Ja     Nej**

**4c) Hur ofta använder Ni *självcheck-in*?**

- Varje gång.
- Ibland.
- Enstaka gånger.
- Aldrig.

**5) Hur har Ni fått kunskapen om självcheck-in?**

- Via flygplatsens hemsida.
- Av flygplatsens personal.
- Egenstudier på flygplatsen.
- I samband med bokning av biljett.
- Av familj eller bekanta.
- Annat \_\_\_\_\_

**6) Självcheck-in är enligt Er;**

- Långsamt.
- Smidigt.
- Komplicerat.
- Lätt att hantera.

**7a) Hur har eller kommer Ni att checka in idag?**

- Manuellt över disk.
- Via självcheck-in.
- Annat \_\_\_\_\_

**7b) Vänligen motivera Ert val av incheckning.**

---

**8) Är Ni**     Kvinna     Man.

**9) Vilket år föddes Ni?            19.....**

**10) Slutligen, har Ni någon positiv eller negativ inblick rörandes självcheck-in att berätta?**

---

Tack än en gång!

**1) Hur ofta skulle Ni säga att Ni flyger?**

snitt ggr/månad

**2) Vilket är Ert huvudsakliga syfte när Ni flyger?**

Till/från arbete I affärer På semester

**3) Nyttjar Ni incheckning via maskinerna för självcheck-in eller manuellt via betjäningsskärmar?**

Hur checkar Ni oftast in när Ni flyger?

**4) Varför föredrar Ni att checka in manuellt/ med självcheck-in?**

**5) Finns det någon eller några anledningar till varför Ni inte väljer att checka in med självservice/manuellt?**

**6) Ser Ni några problem i övrigt att checka in manuellt eller med självcheck-in?**

**7) Hur upplever Ni servicen i samband med Er incheckning?**

**8) Anser Ni att Er inställning skiljer sig åt om Ni reser ensam eller i sällskap med t ex familj och vänner? På vilket/vilka sätt?**

**9) Vilket år är Ni född?**

**10) Vilket är Ert civilstånd?**

**11) Har Ni något att tillägga, som Ni anser att vi borde veta i övrigt om det vi pratat om?**