

LUNDS UNIVERSITET
Institutionen för kommunikation och medier

Spisa, snacka, skrolla

*En kvalitativ analys av den mellanmännsliga kommunikationen
på apprestaurangen Pinchos*

Frida Engdahl & Astrid Totté
ht 2021, MKVK04:3
Handledare: Helena Sandberg
Examinator: Gustav Persson

ABSTRACT

I dagens digitaliserade samhälle har en stor del av ansikte-mot-ansikte-kommunikation kompletterats eller fullt ut ersatts av digitala verktyg och lösningar. Ett exempel är restaurangkedjan Pinchos som digitaliserat restaurangupplevelsen genom att ersätta den traditionella kyparen med en app som gästen laddar ner på sin smartphone. Med fallstudie som metod undersöks i denna uppsats vilka konsekvenser digitaliseringen av sociala kontaktytor får för social interaktion och mänsklig socialitet. Det empiriska underlaget utgörs av nio semistrukturerade samtalsintervjuer med Pinchosbesökare som hjälper oss att svara på hur restaurangbesöket på Pinchos upplevs med särskilt avseende på inkorporeringen av smartphonen samt vad inkorporeringen av smartphonen kan få för konsekvenser för den mellanmänniska kommunikationen på Pinchos. Studieresultaten påvisar att det finns en uppsättning digitala normer om hur man bäst uppför sig i kring matbordet i samvaron av smartphonen. Dock visar det sig att dessa oskrivna regler upphör att gälla på den digitaliserade restaurangen, då besöket förutsätts av att besökaren använder sin smartphone och håller den under uppsikt. Det framkommer även att appen och smartphonen kan verka som en social krycka i den kommunikativa situationen, vilka besökaren kan använda för att hantera obekväma tillstånd såsom tystnad och tristess. Det digitaliserade restaurangkonceptet visar sig även ge upphov till dolda brus i den kommunikativa situationen utom Pinchosgästens medvetenhet, vilket kan få en negativ inverkan på besökarnas närvaro och kommunikativa tillgänglighet. Studien kastar ljus på den otydliga skiljelinjen mellan att vara närvarande och frånvarande i den sociala samvaro på en plats där man bjuds in att använda ett digitalt verktyg, samt hur digital distraktion kan ta form på olika sätt. Den digitaliserade apprestaurangen Pinchos är fortfarande en social plats för sociala sammankomster, men under nya former, med ett nytt digitalt ansvar.

Nyckelord: *mellanmännisklig kommunikation, smartphone, app, digitalisering, digitala normer, restaurang, brus, Pinchos*

Titel: Spisa, snacka, skrolla: En kvalitativ analys av den mellanmänniska kommunikationen på apprestaurangen Pinchos

Författare: Frida Engdahl & Astrid Totté, författad vid Institutionen för kommunikation och medier, Lunds universitet

Innehållsförteckning

1 Apptimism i restaurangbranschen	1
1.1 Pinchos – den första apprestaurangen	2
1.2 Nya villkor för mellanmänsklig kommunikation	2
2 I det pågående samtalet om digitalisering	3
3 Empiriska vägval	5
3.1 Exemplets styrka	5
3.2 En rättskaffens tolkning	6
3.3 Tillvägagångssätt	7
4 Perspektiv på kommunikation, digitalisering och måltiden	8
4.1 Sociologiska perspektiv på mellanmänsklig kommunikation	8
4.2 Perspektiv på digitalisering	10
4.3 Måltidssociologiska teorier	10
5 Det mellan raderna upptäckta	11
5.1 Måltiden i en uppkopplad vardag	11
5.1.1 Digital vett & etikett	12
5.1.2 Mellan ideal och praktik	13
5.1.3 Digital vett & etikett på Pinchos	15
5.2 Från människa till app	16
5.2.1 En kommunikativ och social app	17
5.2.2 En distraherande app	20
5.3 Brus och distraktioner	21
5.3.1 Dolda brus	22
5.3.1.1 Mobiltelefonen	24
5.3.1.2 Digitala åtaganden	26
5.3.1.3 Appen	27
5.3.1.4 Sinnestillstånd	29
5.3.2 Medvetet och omedvetet handlande	30
5.3.3 Brus eller kommunikativt hjälpmedel?	31
6 Ett samtida digifysiskt ansvar	33
6.1 Den förkastade digitala nolltoleransen	33
6.2 Digital snuttefilt	34
6.3 Apprestaurangens dolda brus	34
6.4 Härvarande, närvarande, frånvarande – multivarande?	35
7 Referenslista	37
8 Bilagor	41
1 Information om intervjupersonerna	41
2 Bekräftelsemail	41
3 Intervjuguide	42

1 Apptimism i restaurangbranschen

“Vi behöver det offentliga restauranglivet [...] Vi behöver det för att skaffa kontakter, finna nya gemenskaper, för att bryta isolering och ensamhet, för att våra städer ska leva, brusa, sorla!”. Så skriver Gellerfelt om det svenska restauranglivet i slutet på 1900-talet (1997, s. 21). Restaurangen har historiskt sett varit en viktigt social kontaktyta. I 1800-talets svenska storstäder var det på krogen som skratt och ord utbyttes, kontakter skapades och gemenskaper formades (ibid., s. 13). Krogen handlade under denna tid lika mycket om maten och gemenskapen som den alkoholhaltiga drycken. Under 1900-talet fanns dock en ihållande misstro och kritik från svenska myndigheter som förknippade restaurangen med “oansvarig flärd, dekadent nöjeslusta och alkoholindränkta utsvävningar” (ibid., s. 11).

Men mycket har hänt med den svenska restaurangkulturen, i synnerhet sedan millennieskiftet. Samhällsförändringar såsom en ökad globalisering och individualisering har gett upphov till nya trender och skiften inom restaurangbranschen (Warde, Paddock & Whillans 2020). Coronapandemin som bröt ut under 2020 har även gett upphov till nya kreativa lösningar och former för uteätande. Digitala inslag som gör det möjligt att beställa, betala, hämta upp mat eller avnjuta den på plats, samtidigt som man håller två meters avstånd, har blivit vanligt förekommande och pekas ut som en växande trend under 2021 av matkommunikationsbyrån Food & Friends (s. 26-27). Pinchos, Foodora och Uber Eats är bara några av de företag som framgångsrikt baserar sina verksamheter på en app i telefonen. Det senaste digitala inslaget, som tagit teknologin på restaurangen till en ny nivå, är roboten Kitty som på den kinesiska Malmörestaurangen Kin Long bär ut mat och dryck till gästerna (Gillberg 2021).

Redan innan pandemin hade digitaliseringen börjat sätta sina spår i restaurangbranschen. Bland annat har det utformats mat och menyer för att vara “Instagramvänliga”, samtidigt som vissa restauranger “gör det till en del av konceptet att samla in mobiltelefoner före det att gästerna bjuds till bords” (Jönsson & Tellström, 2018, s. 338 f.), då de insett att mobilanvändandet tar fokuset från maten och sällskapet. De till synes oskyldiga och underhållande digitala inslagen kan nämligen påstås förändra vårt sätt att uppleva och dela matupplevelser tillsammans. Den ”dekadenta nöjeslustan” på restaurangen kanske inte längre handlar om alkoholen som tidigare präglade kroglivet, utan istället om ett berusande teknologiskt multiverktyg.

1.1 Pinchos – den första apprestaurangen

Pinchos var en av de första restaurangerna i Sverige som genom en egendesignad app digitaliserade stora delar av restaurangbesöket. 2012 slogs dörrarna upp till den första restaurangen i Göteborg, och sedan dess har Pinchos kommit att bli en av Sveriges största franchisekedjor med över 70 restauranger runtom i landet (Pinchos u.å.). Pinchos framgångssaga kan härledas till dess pionjärskap inom digitaliserade restaurangkoncept. Ett besök på Pinchos förutsätter att du har en smartphone och att du laddat ner Pinchosappen som tjänstgör som din kypare, meny och nota under vistelsen.

När du anländer till en Pinchosrestaurang följs du till bordet av en hovmästare, därefter håller du i taktipinnen. Väl vid bordet är det dags att bekanta sig med den digitala menyn genom att skrolla igenom utbudet av färgglada drinkar och smårätter från världens alla hörn. När du gjort din beställning är det viktigt att du har din telefon under uppsyn. Du kommer nämligen att få en notis när din mat och dryck är redo att hämtas upp från köket respektive baren. Och några “Ursäkta, kan jag få betala?” kommer du varken höra eller behöva yttra på Pinchos. När du känner dig mätt och belåten betalar du nämligen din nota genom appen, utan att utbyta ett ord med personalen. Skulle du föredra att tillkalla kypare har du möjlighet att göra detta genom ett klick i appen, men då på bekostnad av bonuspoäng som du annars hade kunnat använda för att få en gratis-tapas vid ditt nästa besök.

1.2 Nya villkor för mellanmänsklig kommunikation

Mobil teknologi och digitaliseringen har på många sätt omdefinierat förhållandet mellan tid och rum för mellanmänsklig kommunikation, och suddat ut gränserna mellan frånvaro och närvaro (Andersson 2021, s. 203-205; Cöster & Westelius 2021, s. 95). Idag är det möjligt att befinna sig på en och samma plats, samtidigt som man tar del av flera skilda sociala situationer. Boyd (2014) skriver om en ny generation *digital natives*, vars sociala modersmål präglas av en fysisk och en virtuell närvaro som samspelar med och kompletterar varandra. För många innebär en ökad medialisering och digitalisering att digitala verktyg är en nödvändig och självklar komponent i vardagen, nu även på restaurangen.

Ett besök på Pinchos beskrivs i en artikel i *The Daily Mail* som “the ultimate dining experience for tech-savvy millennials who are happier engaging with their smartphones than talking to a waiter” (Bridge 2019). Med en väldekorerad interiör i cirkustema och en färgglad och underhållande app som ledsagare, erbjuder Pinchos en unik restaurangupplevelse. Att

ersätta kypare, meny och nota med en app på besökarens telefon kan vid första anblick verka roligt, tidseffektivt och bekvämt. Men vad händer med restaurangen som social kontaktyta när tekniken får en allt större roll? Vad händer med det sociala samspelet när vi uppmanas rikta vår uppmärksamhet åt smartphonen? Denna kommunikativa nod som nu får följa med oss till matbordet och in i det sociala umgänget, samtidigt som den öppnar upp för möjligheten att rikta vår uppmärksamhet åt vad som pågår någon annanstans än vid bordet.

Med det digitaliserade restaurangbesöket som lins, ämnar denna fallstudie bidra med ny kunskap om vad digitaliseringen av sociala kontaktytor får för konsekvenser för social interaktion och mänsklig socialitet, med hjälp av följande två frågeställningar:

1. Hur upplevs restaurangbesöket på Pinchos med särskilt avseende på inkorporeringen av smartphonen?
2. Vad kan inkorporeringen av smartphonen få för konsekvenser för den mellanmännsliga kommunikationen på Pinchos?

Vi avser besvara frågeställningarna med hjälp av en intervjustudie baserad på samtalsintervjuer med nio individer som nyligen besökt Pinchos. Uppsatsen inleds med en redogörelse av tidigare forskning om digitaliseringen av sociala kontaktytor, påföljt av en diskussion kring våra metodologiska och teoretiska ingångar.

2 I det pågående samtalet om digitalisering

Tidigare studier inom digitaliseringen av restaurangbranschen tenderar att intressera sig för implementeringen av digitala verktyg såsom appar och självbetjäningsskärmar i restaurangupplevelsen ur ett kundnöjdhetsperspektiv (Gelashvili, Martínez-Navalón & Enríquez 2021; Alalwan 2020; Lee, Lin & Shih 2018), ur ett serviceperspektiv (Giebelhausen et al. 2014) och/eller ur ett ekonomiskt perspektiv (Tan & Netessine 2020). Även upplevelser av Pinchosbesök har utgjort underlag för dessa aspekter i Nilsson & Grubbström (2021) studie. Men vad inkorporeringen av digitala verktyg i restaurangupplevelsen får för konsekvenser för den mellanmännsliga kommunikativa situationen i stort är tämligen outforskat. Denna studie ämnar vidga perspektivet, och intresserar sig inte bara för inkorporeringen av digitala moment, utan även andra sätt som smartphonens närvaro kan påverka det sociala samspelet under restaurangbesöket.

Tidigare forskning av mobilanvändande och digitala normer under gemensamma måltider både i och utanför hemmet har gjorts av exempelvis Kellershohn et al. (2018), Elias, Lemish & Rovner-Lev (2021) samt Latif et al. (2020). Dessa studier präglas av ett spänningsförhållande som är central för vår studie, nämligen mobiltelefonen som ett tveeggat svärd som kan både hjälpa och stjälpa den kommunikativa situationen och måltidsupplevelsen. Mobilen kan exempelvis inkorporeras i samtalet genom att användas för att söka upp eller visa något, samtidigt som den kan verka som ett distraktionsmoment som har en negativ påverkan på måltidsdeltagarnas närvaro och engagemang. Weber, Engelbutzeder & Ludwig (2020) relaterar detta spänningsförhållande till sociala normer och konkluderar att det finns ett starkt motstånd till att använda telefonen under tiden man äter med andra, såvida det inte utgör ett komplement till konversationen. Lutz & Knop (2020) uppdragar en liknande norm även utanför matbordet i sin studie "Put down your smartphone – unless you integrate it into the conversation! An experimental investigation of using smartphones during face to face communication". Moser, Schoenebeck & Reinecke (2016) utgör därtill ännu ett bidrag till forskningen om digitala uppförandekoder runt middagsbordet, och undersöker attityder till mobilanvändning i förhållande till olika faktorer såsom ålder och olika typer av mobilanvändande.

Mobiltelefonen som ett potentiellt brus i sociala sammanhang har undersökts tidigare utifrån bland annat termen *phubbing* – en sammansättning av orden *phone* och *snubbing* – som åsyftar ett beteende där en person är så pass upptagen och distraherad av sin telefon att dess samtalspartner känner sig ignorerad. Leuppert & Geber (2020) undersöker förekomsten av phubbing i små grupper, Roberts & David (2016) intresserar sig för phubbing i romantiska relationer, medan Pancani et al. (2020) undersöker phubbing i föräldraskapet. Termen *technoference* – en sammansättning av orden *technology* och *interference* – är närbesläktat phubbingbegreppet och förekommer bland annat i McDaniel et al. (2018) och Merkaš, Perić & Žulec (2021) studier om mobilanvändning i vardagen och dess påverkan på sociala relationer. Misra et al. (2016) och Przybyliski & Weinstein (2012) studier fördjupar tesen om digitala verktyg som distraherande och drar slutsatsen att en smartphone inte nödvändigtvis måste användas för att utgöra ett distraktionsmoment. Närvaron av en smartphone på bordet under en konversation, försämrar kvaliteten på samtalet, även om den är avstängd. Vi ämnar bidra till befintlig forskning om vilka utmaningar för närvaro och kvalitet i mellanmänsklig kommunikation som smartphonen kan ge upphov till.

Sammanfattningsvis går det att konstatera att upplevelser av det digitaliserade restaurangbesöket, mobilanvändning under gemensamma måltider, och mobiltelefonen som

ett distraktionsmoment i sociala sammanhang, har intresserat forskare innan oss. Men det går att urskilja en forskningslucka i frågan om hur dessa tre områden förhåller sig till varandra. Genom att undersöka upplevelser av det digitaliserade restaurangbesöket i ljuset av mobilanvändande och digitala distraktionsformer, är vår förhoppning att kunna bidra med ny kunskap till det pågående vetenskapliga samtalet om digitaliseringens potentiella utmaningar och risker för mellanmännisklig kommunikation i en digital samtid och framtid.

3 Empiriska vägval

3.1 Exemplet styrka

Denna fallstudie undersöker upplevelser av det digitaliserade restaurangbesöken utifrån ett empiriskt underlag bestående av nio semistrukturerade samtalsintervjuer med individer som nyligen besökt en Pinchosrestaurang (se bilaga 1). Överlappning mellan åtaganden i en fysisk och en digital sfär är inte förbehållet ett Pinchosbesök, men då besöket förutsätts av att ett digitalt verktyg används och hålls under uppsikt, blir denna dynamik tydlig. Överlappningen kan vara särskilt berikande att undersöka på en restaurang, då denna plats är en historiskt betydelsefull social kontaktyta präglad av gemenskap (Gellerfelt 1997), där åtagandena sedan länge varit begränsade till det fysiska rummet. Upplevelser av det digitaliserade restaurangbesöket utgör således ett strategiskt val av ett extremt fall (Flyvbjerg 2001), vilket kan uppdaga aspekter som kan bidra till en djupare och mer komplex förståelse för digitaliseringen som en samhällelig företeelse, och dess konsekvenser för mellanmännisklig kommunikation och socialitet.

För att grundligt kunna befatta sig med det digitaliserade restaurangbesöket krävs en metod som på bästa sätt kan komma åt ingående detaljer om företeelsen. En kvantitativ metod hade kunnat beprövat teorier (Merriam 1988, s. 66) om det digitaliserade restaurangbesöket, men inte varit tillräcklig för att kunna ge en djupare förståelse för olika, både explicita och implicita, mönster i hur gästen tänker, känner, önskar och handlar under särskilda omständigheter (ibid., s. 43). Dessa upptäckter grundas i en undran över *hur saker förhåller sig och varför* (Yin 2006, s. 22-23). Därför har en *medveten naivitet*, spontana *uppföljningsfrågor* och *medvetet ledande frågor* i studiens intervjuer (Kvale & Brinkmann 2009, s. 46, 150 ff., 188) varit betydelsefullt för att kunna klargöra och uppdaga detaljer i och mellan raderna i intervjupersonernas utsagor, vilket hade försumrats i exempelvis en mer onyanserad enkätundersökning.

3.2 En rättskaffens tolkning

Ett förekommande missförstånd med tolkande forskning är att ett uttalande i en intervju enbart skulle kunna ha en enda korrekt mening, och att syftet med analysen skulle vara att hitta en enda objektiv sanning (Kvale & Brinkmann 2009, s. 227). Hermeneutisk meningstolkning grundas i det faktum att det finns en mängd uttolkningar som kan göras baserat på de syften, frågeställningar och antaganden studien baseras på. För att kunna navigera hederligt i detta landskap med en uppsjö olika antaganden och möjliga innebörder, krävs en genomgående kritisk granskning, jämförelse och referens (Fay 1996, s. 212 f.). Genom konstant återkoppling oss forskare emellan, både vad det gäller tolkning av teori, empiri och koppling däremellan, har vi kunnat upprätthålla ett intersubjektivt förhållningssätt. För att vidare försäkra om att bias och förutfattade meningar hos oss som tolkande forskare elimineras, har intervjufrågorna utformats reflexivt på antaganden lutade mot våra valda teorier. Varje tema i intervjuerna har även inletts med en öppen och bred fråga där respondenten kunnat tala öppet och fritt, vilket sedan följts upp med passande frågor med inspiration av vår intervjuguide.

Kombinationen av ett semistrukturerat intervjuformat, efterföljt av en kodningsprocess utifrån kvantifierbara tematiska kategorier, bringar jämvikt mellan intervjuens öppenhet och reliabiliteten i tolkning och kodning. Meningsuttolkande av respondenternas livsvärld har inte varit bundet till på förhand bestämda begrepp eller teoretiska ingångar, utan har utvecklats efter hand som genomförande, transkribering och kodning av intervjuerna har skett.

För att ytterligare eliminera risken för partiskhet inför intervjuprocessen, inleddes studien med en mini-autoetnografisk observation (Hughes & Pennington 2017, s. 17). Tillsammans besökte vi en Pinchosrestaurang för att sedan reflektera kring våra egen upplevelse. Genom att på förhand vara bekanta med Pinchosmiljön, det digitaliserade konceptet, och Pinchosappens utformning och funktion, skapades goda villkor för att förutsättningslöst kunna tolka och förstå intervjupersonerna, och samtidigt kunna bibehålla ett nödvändigt kritiskt öra.

Studien har en induktiv ansats, men är inte ämnad att utifrån upptäckterna i det enskilda fallet generalisera och hitta allmängiltiga lagar. Istället är förhoppningen att kunna bidra med fördjupad kunskap om iakttagelser i det specifika fallet, vilket kan öppna upp för nya frågeställningar och forskningsingångar. Flera multipla fallstudier inom vårt ämne skulle

enligt Yin (2006) kunna betraktas vara en process mot att kunna utveckla nya teorier och allmängiltiga hypoteser (s. 27-29).

3.3 Tillvägagångssätt

Totalt utfördes tio semistrukturerade samtalsintervjuer som varade från 45-70 minuter. Första intervjun utgjorde en pilotintervju, för att genom denna kunna optimera intervjuguiden som ligger till grund för empirin. Vi utgick från ett snöbollsurval (Larsson 2010, s. 63), och fick genom nära bekanta kontakt med personer som nyligen besökt en Pinchosrestaurang. För att maximera kvalitén på intervjuerna i förhållande till våra forskningsfrågor, valde vi intervjupersoner som nyligen besökt Pinchos för att kunna komma åt detaljerade och rikliga återgivelse. Räknat från intervjudagen hade majoriteten av respondenterna besökt Pinchos inom en månad, och samtliga respondenter hade besökt restaurangen inom loppet av två månader (se bilaga 1). Det visade sig även att intervjupersonerna var förhållandevis återkommande Pinchosgäster, vilket ytterligare kunnat bidra till detaljrika återberättelser (ibid.). Detta medför samtidigt att studien inte belyser upplevelser av individer som är mer negativt inställda till Pinchos och digitala koncept. Det gör dock inte studien mindre giltig, utan öppnare snarare upp för en uppföljande forskningsingång.

Intervjuerna genomfördes via den digitala mötesplattformen Zoom, och möjliggjorde för oss att intervjua personer i flera geografiska områden. Den geografiska spridningen av intervjukandidater möjliggjorde för oss att snabbare få tag på kvalitativa intervjupersoner som nyligen besökt restaurangen. För att skapa goda förutsättningar för teknisk medvind informerades varje bekräftad intervjuperson i god tid om upplägget via mail samt ombads testa länken till Zoomrummet, och befinna sig i en ostörd miljö under intervjun (se bilaga 2). För att ytterligare optimera intervjusamtalet försäkrade vi oss om att samtliga respondenter var bekanta med Zoom som kommunikativt verktyg. I både informationsmailet och muntligt i intervjun beaktades även etiska aspekter såsom samtycke, rätten till anonymitet och att inspelad ljudfil betraktas konfidentiell (se bilaga 2 och 3).

Intervjuerna genomfördes utifrån en intervjuguide med en övergripande tematisering, samt med utskrivna förslag till frågor under respektive tema (se bilaga 3). Intervjuerna inleddes med breda, deskriptiva frågor om digitala vanor, måltidens sociala betydelse och restaurangbesök generellt, för att ge respondenten tid och möjlighet att reflektera fritt kring digitalisering, socialitet och ätande, innan frågorna leddes in på Pinchosbesöket. Under

intervjuns gång sammanfattade vi emellanåt det intervjupersonen yttrat för att bekräfta att vi uppfattat det korrekt.

Vi som forskare har alternerat ansvaret som intervjuare, men har båda två närvarat vid intervjuerna. Detta för att upprätthålla en dialogisk intersubjektivitet (Kvale & Brinkmann 2009, s. 261) och minska det asymmetriska maktförhållandet som präglar intervjustudier, då den som intervjuar har både problemformulerings- och tolkningsföreträdet vilket ökar risken för tolkningar och slutsatser baserat på forskarens förutfattade meningar och fördomar (ibid., s. 48 ff.). Vi har även transkriberat varandras intervjuer för att kunna diskutera eventuella meningsskiljaktigheter vid tolkning. Ur det kodade underlaget har explicita och implicita betydelser uttolkats och kritiskt granskats. Genom tydlig förankring i teorier om mellanmänsklig kommunikation och mänsklig socialitet, har vi sedan kunnat dra slutsatser om företeelser bortom respondenternas direkta uttryck och/eller medvetenhet.

4 Perspektiv på kommunikation, digitalisering och måltiden

Studiet av kommunikation sträcker sig över och mellan flertalet samhällsvetenskapliga discipliner (Fiske 1997, s. 11). Denna studie har en interdisciplinär ansats och befinner sig i skärningspunkten mellan de vetenskapliga fälten sociologi och kommunikation. Ur Fiskes definition av kommunikation framgår att studiet av kommunikation även kan förstås som studiet av våra sociala relationer: “överföring eller mottagning av tecken/koder/kommunikation är detsamma som utövning av sociala relationer” (ibid., s. 12). Bruket av sociologiska teorier i kombination med kommunikationsteoretiska begrepp såsom *brus*, *sändare* och *mottagare* gör det möjligt att bidra till en ökad förståelse av digitaliseringens konsekvenser för människan som en kommunikativ och social varelse.

4.1 Sociologiska perspektiv på mellanmänsklig kommunikation

Denna studie tar avstamp i Goffmans (1959), Asplunds (1987) och Meads (1934) syn på individen som en produkt av det sociala samspelet. Mellanmänsklig kommunikation fyller således en grundläggande funktion för identitets- och meningsskapande. Att kommunicera är en stor del av att vara människa.

Goffmans teoribildning om det sociala livet och samspel mellan människor, framförallt begreppet *intrycksstyrning*, brukas för att urskilja hur implementeringen av

smartphonen i det digitaliserade restaurangbesöket kommer med nya regler och föreställningar om hur denna ska användas, för att sedan kunna dra slutsatser om vilka konsekvenser dessa normer får för den mellanmänskliga kommunikationen på Pinchos.

Till skillnad från Goffmans teorier som riktar blicken åt den kommunikativa situationen i sin helhet och dess rytm, används Asplunds (1987) och Meads (1934) teorier för att analysera kommunikation ur ett mikroperspektiv. Kärnan i Asplunds teoribildning är begreppsparet *social responsivitet* kontra *asocial responslöshet* (1987). Människan är enligt Asplund till sin natur socialt responsiv och svarar på stimuli. En individ som inte responderar befinner sig i ett asocialt responslöst tillstånd. Begreppsparet förklaras ursprungligen som en dikotomi, men på grund av utvecklingen av mobil teknologi sedan Asplunds författande, betraktas begreppen i denna studie som ändarna på ett spektrum. I samspelet mellan den rumsliga och digitala närvaron går det, förenklat, att placeras som ett mellanting – halvt responsiv och halvt social – beroende på graden av förmåga att respondera i samvaron av ett digitalt verktyg.

Mead (1934) som med sitt sociologiska och behavioristiska perspektiv intresserar sig för individens beteende utifrån grundantagandet att människan är en social varelse, utgör även en viktig del av ramverket för studien. Hans teori är särskilt relevant då den innefattar det sociala beteendet utifrån medvetandet, och på vilket sätt detta kan förklara impulser kontra rationellt handlande i olika sociala situationer. En särskilt viktig grund för vår analys är Meads förklaring av *reflektiv intelligens* – den mänskliga förmågan till eftertanke och reflektion, vilket möjliggör organisering av och kontroll över det egna beteendet i sociala situationer (s. 81). I linje med Asplund (1987) talar Mead (1934) om sociala responser, men på ytterligare en mikronivå. De *implicita responserna* är de som kan testas hos den reflektiva individen innan de fullbordas i en *explicit respons* – den sociala handlingen (s. 97 f.). Meads begreppsapparat utgör ett underlag för analysen om medvetna och omedvetna handlingsmönster kring användandet av smartphonen på Pinchos.

Brus är ett annat begrepp med stor relevans för vår studie som redogörs för mer ingående i löpande text. Begreppet kommer ursprungligen från Shannon och Weavers matematiska kommunikationsmodell (1949). Utifrån Asplunds sociologiska termer kan brus förstås som något som avbryter eller försämrar den ständiga växelverkan mellan stimuli och respons, vilket utgör samtalets atom och den minsta betydelsebärande enheten för mänsklig socialitet. Genom att synliggöra detaljer och nyanser i utbytet av stimuli och responser kan dolda brus och brusällor uppdagas ur återgivelser från det digitaliserade restaurangbesöket.

4.2 Perspektiv på digitalisering

Studien befinner sig i skärningspunkten mellan de samhällsliga processerna medialisering och digitalisering, men befattar sig främst med det sistnämnda. Medialisering är ett mångfacetterat begrepp som beskriver mediernas transformation av samhället och dess institutioner (Hjarvard 2013). Digitaliseringen kan betraktas som en teknologisk process (Cöster & Westelius 2021, s. 11) som medfört en acceleration för medialiseringen. Genom digitala verktyg och plattformar kan vi nu ta del av och vara medskapare av ett digitalt medielandskap oberoende tid och rum.

För att kunna besvara våra frågeställningar har Sherry Turkles (2015) forskning om digitaliseringens påverkan på mänsklig socialitet och kommunikation verkat som både inspirationskälla och teoretiskt underlag. Turkle är kritisk till den ständiga närvaron av digitala verktyg i vardagen och driver tesen att vi bör belysa och förstå vår sårbarhet i förhållande till teknologi för att den ska kunna brukas med rätt intention, utan att få oönskade effekter. I kontrast till Turkles kritiska perspektiv har boyds (2014) teorier om ungdomars bruk av teknologi och medier i vardagen, använts för att få en ökad förståelse för de nya kommunikativa möjligheter och interaktionsformer som digitalisering erbjuder. Boken *Digitalisering* (Cöster & Westelius 2021) har även försett oss med teoretiska ingångar till begreppet *digitalisering* samt bidragit till en ökad förståelse för vilken betydelse digitaliseringen av offentliga och privata sfärer har för samhället och individen. Huvudrollsinnehavaren i dagens digitala vardag är smartphonen, en kombination av mobiltelefon och handdator som verkar som exempelvis underhållningsplattform, kamera och kommunikationsverktyg (ibid., s. 64 f.). Studien är avgränsad till smartphonen och dess roll under restaurangbesöket, men för att återspegla respondenternas återgivelser används utöver begreppet *smartphone* även uttrycken *mobil*, *mobiltelefon* och *telefon*, samt stundtals också *det digitala verktyget*, men åsyftar detsamma.

4.3 Måltidssociologiska teorier

Denna studie intresserar sig för de nya premisser för måltiden som en social och kommunikativ arena som uppstått till följd av den pågående digitaliseringen.

Därför har måltidsforskaren Håkan Jönssons skildring av svensk måltidskultur (2020) och hans historiska redogörelse om svenskt uteätande, skriven tillsammans med Richard Tellström (2018), varit viktiga för att kunna betrakta den digitaliserade restaurangmåltiden

mot bakgrund av den gemensamma måltidens och uteätandets sociala och kulturella betydelse. Jönsson konstaterar att ätandegemenskapen kan betraktas som grunden för alla samhällsbildningar (2020). Måltiden är inte bara en form av matintag, utan fyller en viktig social och kulturell funktion.

Gellerfelts författande om restauranglivets historia i Sverige fungerar som en kompletterande historisk referens. Då uppsatsens fall rör sig om ett epokgörande restaurangkoncept som utmanar föreställningar om vad ett restaurangbesök innebär, var det väsentligt att positionera vårt fall i förhållande till restauranglivets förflutna, och få en uppfattning om hur restaurangen historiskt sett har fungerat som social mötesplats i samhället.

5 Det mellan raderna upptäckta

Analysdelen i denna studie inleds med respondenternas resonemang om digitala uppförandekoder runt matbordet under rubriken *Måltiden i en uppkopplad vardag*, vilket utgör en viktig bakgrund för att kunna befatta sig med den kommunikativa situationen på Pinchos. Under rubriken *Från människa till app* undersöks hur respondenterna upplever restaurangbesöket när den traditionella kyparen ersatts av en app, för att sedan kunna föra analysen vidare under rubriken *Distractioner och brus*, där vi fördjupar oss i de dolda brus som uppstår till följd av det digitala konceptet. Avslutningsvis förs en slutdiskussion under rubriken *Ett samtida digifysiskt ansvar* kring vilka implikationer de normer och brus som uppdragats i analysen kan få för individen i ett digitaliserat samhälle.

5.1 Måltiden i en uppkopplad vardag

När respondenterna fick dela med sig av sina digitala vanor framkom en ambivalens i svaren på hur man bäst navigerar i ett samhälle präglad av ett digitalt medielandskap och digital kommunikationsteknologi. Ofta ansågs digitaliseringen erbjuda nya kommunikativa möjligheter, men på bekostnad av ett överanvändande, och ibland även känslan av att vara i beroendeställning till teknologin; i första hand sin smartphone. I linje med Cöster och Westelius konstaterande att digitaliseringen har en fundamental betydelse för samhället och individen (2021, s.11 f.), berättar respondenterna om en vardag som till stor del utgörs av användandet av digital kommunikationsteknologi. På jobbet, i skolan och i hemmet får den rumsliga närvaron ofta konkurrens av en digital sådan. En av de få återstående tillfällena i vardagen som tycks utgöra en digital frizon är den gemensamma måltiden i slutet av dagen

tillsammans med medlemmarna i hushållet. Denna vardagsritual är således inte endast en form av matintag utan fyller en viktig social funktion (Jönsson 2020):

Det är viktigt att man samlas och pratar om vad som har hänt och vad man gjort under dagen. Det är det som gör att min familj ändå vet vad alla gör hela tiden, jag tror det är väldigt viktigt. (Liv, 13)

Måltiden är jätte viktig i alla lägen, med familjen och vänner. Det är ett sätt att komma samman, ett sätt att sitta ner och ta det lugnt och umgås. Mat är verkligen ett sätt att umgås, både för att man tycker om det och för att det samlar alla runt matbordet, det är viktigt. (Sven, 65)

I linje med James Careys ritualperspektiv på kommunikation (1988, s. 15-17), där kommunikation ses som skapare och upprätthållare av kultur och samhörighet, och där dess rituella form och funktion är överordnad dess faktiska innehåll, uttrycker respondenterna att den gemensamma måltidens mening och funktion återfinns i dess rutinartade karaktär. Att en gång om dagen samlas, umgås och konversera är överordnat själva utbytet av information. Det är här gemenskapen formas och upprätthålls.

5.1.1 Digital vett & etikett

Denna rutinartade samling runt bordet kommer med föreställningar och gemensamma uppfattningar om hur, när, vad, var och med vem något äts, även kallat *måltidskultur* (Jönsson, 2020, s. 12-18). I linje med Fays definition av kulturbegreppet (1996, s. 60-63) är måltidskulturen en aktiv process präglad av heterogenitet. Normer om hur och vad vi bör äta samt föreställningar om hur man bör bete sig kring bordet, förändras över tid och rum. Goffman (1959) skriver om människans ständigt pågående projekt att försöka kontrollera andras uppfattning om henne, genom att ha kunskap om och förhålla sig till rådande normer, även kallat *intrycksstyrning*. Smartphonens allt mer framträdande roll i vardagen har gett upphov till en ny uppsättning normer och regler, vilka även påverkar måltiden och hur måltidskulturen tar form, och är således viktiga att kunna förhålla sig till i det sociala livet. En ny typ av vett och etikett har formats. En digital vett och etikett.

Genom respondenternas återgivelser framkom fyra tydliga parametrar som avgör när det anses vara accepterat att använda mobiltelefonen under gemensamma måltider. Den första parametern för den digitala vett och etiketten är *timing* – när alla i sällskapet förstår reglerna och det uppstår ett friktionsfritt och följsamt socialt samspel. Flera respondenter beskrev situationer där telefonanvändandets lämplighet baseras på ens förmåga att “känna in” den

kommunikativa situationen och se till att användandet följer det sociala samspelets rytm. Den andra parametern är huruvida det digitala verktyget används kollektivt eller individuellt. Ett återkommande mönster var att använda mobilen som rekvisita när man skildrar en händelse för gruppen genom att visa bilder, videoklipp eller söka upp information. Det kan liknas vid en form av *digifysisk storytelling*. Att även inkorporera mobilen på andra sätt kunde verka som ett samtalsämne eller som en konversationskatalysator i sig självt för samtalet runt bordet. Detta ansågs vara legitimt runt middagsbordet, då mobilen på detta sätt används kollektivt och har en socialt sammanförande effekt istället för en distraherande sådan. Den tredje parametern för den digitala vett och etiketten är *längden* på mobilanvändandet. Den legitima längden på användandet kan till stor del bero på timing och taktkänsla. Den skicklige kan använda sin telefon under en längre stund utan att det upplevs som otrevligt om det utförs med god timing, exempelvis i en större grupp efter ett avslutat samtalsämne. Den fjärde och sista parametern tar avstamp i huruvida man *informerat sällskapet* om ett framtida telefonärende, vilket kan anses vara ett verktyg för intrycksstyrning (Goffman 1959, s. 22); individen garderar sig för att upplevas som taktlös eller otrevlig genom att uttrycka medvetenhet om de sociala reglerna, men även att man anser sig ha legitima skäl att avvika från dessa. Med dessa parametrar i beaktning är det möjligt att använda telefonen framgångsrikt under gemensamma måltider, där både ens anseende och det sociala samspelets rytm förblir intakt.

5.1.2 Mellan ideal och praktik

Trots att det uppdagats tydliga regler för den digitala vett och etiketten, visar intervjuerna på en motstridig syn på hur smartphonen bör hanteras under måltiden. Samtidigt som de fyra parametrarna berättigar viss mobilanvändning vid matbordet, är respondenterna, i enlighet med Weber, Engelbutzeder & Ludwig (2020) studie av mobilanvändande under gemensamma måltider, eniga om att digitala verktyg oftast inte hör hemma vid gemensamma måltider. Smartphonen är en ofrånkomlig del i en vardag präglad av känslan att ständigt behöva vara tillgänglig och uppkopplad. Därav uttrycker respondenterna att det finns ett behov av att bibehålla en återkommande fysisk samlingspunkt med nära och kära, där man kan konversera och umgås på sedvanligt vis:

Middagen brukar vara de tillfällena då jag umgås mest med familjen, för då är alla samlade vid bordet och man sitter tillsammans och äter och pratar lite. Jag tycker att det för oss samman på något sätt. (Sofie, 13)

Vissa av respondenterna påpekar att den fysiska närvaron av ett digitalt föremål riskerar att störa. För att se till att den sociala middagen upprätthålls såg samtliga familjemedlemmar i Tovas familj till att de lade telefonen i ett annat rum när det var dags att äta. Om mobilen är inom syn- och räckhåll riskerar den att distrahera:

Jag har faktiskt försökt förbjuda telefonen vid matbordet, att vi tar bort den, och det tror jag att vi klarar av för det mesta. Den måste vara borta för att vi vill inte ha Snapchatljuden som kommer mycket från de yngres telefoner [...] Det är rent fysiskt faktiskt, för att den vibrerar hela tiden med deras Snapchatgrupper, och det stressar ju också, bara att höra det. Så faktum är att vi tar bort det så att vi inte störs av den, även om den bara vibrerar. (Tova, 56)

Även om telefonens fysiska närvaro inte ansågs utgöra ett distraktionsmoment för samtliga respondenter, rådde det enighet om att det var både opassande och otrevligt att använda mobilen under gemensamma måltider:

Det är ingen regel vi har att man ska lägga ner telefonen, det har bara blivit så, att det är en stund då vi ska umgås och inte kolla på telefonen. Det har bara blivit så och sen har vi bara fortsatt. (Sofie, 13)

Det är helt meningslöst. HELT meningslöst att sitta med en människa som har en telefon. Då skulle jag lika gärna sitta ensam, faktiskt. Sen finns det ju akuta saker man måste bevaka, men det är sällan så akut så man inte hinner äta och samtala i en halvtimme utan telefon liksom. (Ylva, 58)

Det känns inte så trevligt i de flesta sammanhang tänker jag, jag tänker att man framstår som ofokuserad och så, så det tycker jag inte är en bra idé. (Rasmus, 31)

Utifrån respondenternas återgivelser råder det konsensus om digital nolltolerans under gemensamma måltider. Respondenterna verkar vara måna om att göra den gemensamma måltiden till en digital frizon då man, som Turkle (2015) uttrycker det, designar för konversation, och således även värnar om det Asplund beskriver som den fria sociala responsiviteten präglad av spontanitet (1987, s. 81). Principen om digital nolltolerans kan därför påstås genomsyra respondenternas måltidsritualer i olika sammanhang. Dock efterföljs den inte fullt ut i det verkliga livet, och anpassas även efter de undantag som den digitala vett och etiketten redogör för. De fyra parametrarna kan därför ses som riktmärken för hur man lämpligen navigerar med ett teknologiskt verktyg under den gemensamma måltiden. Men, vilken form tar principen om digital nolltolerans och den digitala vett- och etiketten, när respondenterna besöker den mat- och nöjeslokal som etablerat en egen uppsättning

kompromisslösa digitala regler? Fortlever respondenternas digitala vett- och etikettregler, eller uppstår nya förhållningssätt på den särpräglade apprestaurangen som är allt annat än en digital frizon?

5.1.3 Digital vett & etikett på Pinchos

Den diskrepans som konstaterats mellan ideal och praktik i frågan om digital nolltolerans under gemensamma måltider, kan påstås vara ännu större på Pinchos. Respondenterna upplevde att de använde telefonen oftare och längre på Pinchos, jämfört med andra restauranger. När Tova besökte Pinchos senast, beställde samtliga i sällskapet mat och dryck från hennes telefon. Dock verkar detta enligt henne inte ha gjort att resten av sällskapet använde telefonen mindre:

Jag kan uppleva att de yngre tog tillfället i akt och var lite mer på Snapchat och såna saker, som om att det var okej just för att mobilen ändå var uppe. (Tova, 56)

Det ökade telefonanvändandet på Pinchos kan således inte endast härledas till att telefonen är en nödvändighet för att beställa, få notiser om att hämta och betala sin mat. I själva verket kan enbart åsynen av att andra använder sina telefoner, legitimera ens eget telefonanvändande. I linje med Goffmans (1959) idé om att individen och jaget är en produkt av dess interaktioner med andra, verkar telefonanvändandet justeras och legitimeras genom det sociala samspelet. Genom att Tovas telefon var närvarande och användes under besöket, upplevde även "de yngre" att den digitala nolltoleransen som annars råder hemma, upphört.

Att använda telefonen kollektivt framgick vara ett vanligt förekommande undantag från den digitala nolltoleransen. Den lekfullt utformade och klickvänliga appen med tilltalande bilder på samtliga maträtter från menyn, skapar möjligheter för legitimerade undantag och normbrytande beteende att få ta plats under besökets gång. Det verkar vara tillåtet att det digitala verktyget inkorporeras i samtalet:

När man beställer och om man inte har varit där på länge – om man skrollar igenom menyn så blir det att man säger: "jamen det här kanske är gott, detta har jag ätit förut", och så frågar man någon: "har du ätit det här?", så det blir diskussion om maten. (Sven, 65)

Man pratar om ifall någonting ser gott ut, och vad de har på menyn. Men också om – jag har en Android och min kille har en iPhone – är det några skillnader i hur snabbt meddelande når oss? och såna grejer. (Kornelia, 32)

Utöver att Pinchoskonceptet och -appen kan påstås uppmåna och underlätta olika former av telefonanvändande går det även att konstatera att mobilanvändandet på Pinchos upplevs som mer legitimt än på andra restauranger:

Det blir automatiskt så för hela sällskapet, det blir mer tillåtet att titta på telefonen under hela besöket. (Tova, 56)

Men det är också mer accepterat att man gör det, inte att man sitter och skriver ett långt mail eller läser en artikel liksom. Man mer kollar lite och så lägger man undan den, och så fortsätter man prata, så kollar man lite. Jag tycker ändå det stör, fast ändå inte typ. Asså det stör, men det är nästan lite inräknat i upplevelsen. (Elin, 29)

Respondenterna uttrycker att det upplevs som mer "tillåtet" eller "accepterat" att använda sin telefon på Pinchos då det är en förutsättning för restaurangbesöket. Det är således möjligt att använda sin telefon utan att upplevas som otrevlig, taktlös eller som Goffman uttrycker det "tappa masken" (1959, s. 53). Telefonanvändandet på Pinchos framstår som naturligt, vilket gör att det inte behöver legitimeras genom att exempelvis informera sitt sällskap om vad man använder telefonen till, eller vara noga med att inte använda den för länge.

På Pinchos utmanas den digitala uppförandekod som annars råder kring matbordet, vilket kan tänkas få konsekvenser för den mellanmännsliga kommunikationens utformning och kvalitet. På liknande sätt som Turkle menar att vi bör designa för konversation, kan det påstås att Pinchos digitalisering av restaurangbesöket designar för distraktion.

5.2 Från människa till app

I Asplunds (1987) exempel av elementära former för socialt liv beskrivs hur drakflygning blir en form av social aktivitet, trots att den endast involverar en person. Eftersom draken i luften får ett slags liv och svarar genom linan, blir aktiviteten social. Den icke-levande draken ger respons, och således skapas ett samspel mellan drakflygaren och draken. Socialt liv utgörs här av samspelet mellan människa och ting (ibid., s. 36-39). På samma sätt skapas en växelverkan mellan Pinchosgästen och hans smartphone. Till skillnad från draken med ett enda syfte, fyller smartphonen en rad funktioner under besöket. Den kan vara bokningsservice, meny och nota, men också ta beställningar, informera om när mat och dryck kan hämtas, och dessutom tjänstgöra som någon form av underhållning. Telefonen, i förhållande till draken, intar en annan typ av "levande" roll. Draken känns levande på grund

av fysiska förnimmelser i drakflygarens hand som vinden och linan ger upphov till, medan telefonen upplevs levande på grund av dess artificiella intelligens och interagerande egenskaper.

Pinchosappen i telefonen har en *allmän svarsbenägenhet* och är *responsiv* på så sätt att den responderar på Pinchosgästens stimuli och kommandon (Asplund 1987). Däremot menar Asplund att den sociala responsiviteten inte är maskinell; responsiviteten för en maskin är entydig i dess svarsbenägenhet. Människans responsivitet är däremot ofta mångtydig och oviss (Asplund 1987, s. 33 ff.). Som Asplund säger är en maskin i mångt och mycket mer förutsägbar i dess respons på stimuli, än en människas. När människan interagerar med maskinen uppstår det som Asplund benämner disciplinerad social responsivitet. När man som Pinchosgäst exempelvis klickar i "beställ laxtarta" i den digitala menyn, kan man vara ganska säker på hur appen kommer att svara. Om man däremot ber den traditionella kyparen om en laxtarta, är det svårare att förutse hur samtalet mellan kypare och gäst vidare kommer att ta form.

5.2.1 En kommunikativ och social app

Kommunikationen mellan appen och besökaren kan med fördel illustreras genom en sändare-mottagare-modell, där appen kan påstås utgöra ett medium som utformats för att i allt större utsträckning efterlikna en sändare eller mottagare (Fiske 1990, s. 17 f.). Utifrån sin praktiska funktion verkar appen som ett mekaniskt medium i kommunikationen mellan besökaren och restaurangköket, besökaren och baren, samt besökaren och betalfunktionen (ibid., s. 33). Appen kan även upplevas som en informerande sändare eller mottagare som delar likheter med den traditionella kyparen. Appen guidar gästen genom besöket, och efter att ha klickat in sig på menyn möts gästen av texten: "Välkommen! Vill du börja med något att dricka?". Pinchosappen initierar interaktion och verkar som en sändare genom ljud och tecken i form av notiser, vibrationer och signaler. Den verkar även som en mottagare som responderar på användarens stimulus eller kommando. Appen ger gästen information likt en människa, och på så vis ersätter telefonen kyparens informerande roll. Telefonen har således en viktig roll, och samspelet mellan telefonen, appen och gästen är avgörande för att vistelsen skall kunna fullbordas. Rasmus och Tova beskriver personalens, mobilens och appens roll på Pinchos så här:

Vi hade inte så mycket interaktion med personal eller hovmästaren utan det var väldigt fokuserat på att använda appen till det. Det var ingen direkt som kom och frågade hur det smakade eller så, det var ganska mycket genom mobilen. (Rasmus, 31)

Största skillnaden är ju just att beställningen är digital, att man gör den precis där, att man inte har en konversation med servitören om dagens mat eller något sånt. (Tova, 56)

På Pinchos uppmuntras gästen att inte interagera mer än nödvändigt med servicepersonalen. Att välja alternativet “tillkalla kypare” istället för att använda appen när man ska betala, innebär att man går miste om att få bonuspoäng. Den digitala menyn är dessutom visuellt tilltalande och designad för att gästen ska stanna kvar så länge som möjligt, då det enbart går att skrolla upp och ner, utan genvägar för att snabbt kunna återgå till toppen av menyn. Därtill finns flera typer av quiz för att “utmana dina bordsgrannar [...] medan du beställer”, ett “isbrytare”-arkiv med olika frågor som kan användas för att underlätta ett krystat samtal, och till sist Pinchos egna, digitala tarotkort att vända på genom en *touch* på displayen. Så här upplevs appen av några av respondenterna:

Jag tycker det är lite kul att skrolla i menyn och att de här små rätterna, och så kostar det inte så mycket heller. (Ylva, 58)

När man vill betala så är det schysst att kunna göra det på ett ögonblick i appen. (Rasmus, 31)

Jag kommer ihåg att jag tyckte att det var coolt att man kunde beställa med appen, och att ingen kypare behövde komma fram till en. (Tilda, 14)

Just det här att kunna se maten du beställer på bild innan, det tycker jag gör jättemycket. (Kornelia, 32)

Av respondenternas återgivelser framgår att appen är lättanvänd, effektiv och estetiskt tilltalande – begrepp som enligt Fiske präglar redundant information, i kontrast till entropisk, sådan som är svårbegriplig och oförutsägbar (1999, s. 25-27). Redundans fyller även en viktig social funktion då det är genom redundant information, såsom hälsningsfraser, som vi skapar förutsägbarhet, trygghet och artighet i mellanmänsklig kommunikation.

Pinchosappens redundans kan således påstå bidra till att efterlikna den service, känsla av omhändertagande, och artighet som en kypare hade erbjudit. Detta kan förklara varför många av respondenterna upplever att appen är ett positivt inslag i restaurangupplevelsen och att Pinchos fortfarande anses vara en “riktig restaurang”, trots att konceptet på många sätt liknar samtida snabbmatskoncept där maten beställs digitalt och hämtas upp av besökaren.

De yngsta respondenterna – Liv, Sofie och Tilda – uttrycker även att en stor fördel med appen som ett substitut för kypare, är att man “slipper” kommunicera med människor man inte känner. Pinchos är därför en av de få restauranger som Liv, Alice och Tilda gärna besöker med sina kompisar, utan föräldrar:

Det är typ är skönt också att man inte behöver prata med liksom alla som kommer ut och lämnar maten och så. (Tilda, 14)

Jag tycker inte om att prata med folk jag inte känner direkt, jag tycker det är lite jobbigt, att prata face-to-face liksom. (Liv, 13)

Den visuellt tilltalande appen och övriga delar av Pinchoskonceptet gör det möjligt att ta del av ett “riktigt” restaurangbesök, utan att kommunicera med kypare. Pinchoskonceptet erbjuder gästen såväl kontroll som förutsägbarhet i frågan om besökets utformning och kommunikation med både app och servicepersonal. Turkle skriver om lockelsen att ersätta mänskliga konversationspartners med människoliknande maskiner, eftersom dessa är trygga och förutsägbara utifrån den mekaniska och disciplinerade responsiviteten (Asplund 1987), samtidigt som de kan ha genuina och mänskliga egenskaper. Men det Turkle menar förbises i denna lockelse är att konversationer med maskiner endast är en illusion av att det finns någon på andra sidan som responderar på ditt stimulus. När vi börjar ersätta mellanmänskliga konversationer med en simulering av dessa, menar Turkle att vi går miste om tillfällena att öva på och finna meningsfullhet i mänskliga, spontana och oförutsägbara konversationer (2015, s. 337 ff.). En parallell kan göras till Asplunds resonemang om att den disciplinerade sociala responsiviteten kan betraktas som ett fångslande av det elementära mänskliga (1987, s. 101).

Att Tilda, Liv och Sofie gillar att gå på Pinchos med sina kompisar kan även förstås mot bakgrund av boyds (2014) resonemang om att den yngre generationens socialitet präglas av en växelverkan mellan aktivitet online och offline, som till viss del suddar ut gränserna mellan den digitala och fysiska närvaron (s. 206-211). Exempelvis uttrycker Tilda att det är vanligt att “multitaska” och vara aktiv på sociala medier, samtidigt som man umgås med vänner i det fysiska rummet:

Det är oftast att man typ lägger upp något på Snapchat på en story liksom, eller att man bara kollar på den [smartphonen] lite. Men det är ganska socialt också, man gör typ båda två samtidigt. (Tilda, 14)

Pinchos skulle således kunna förstås som ett exempel på en traditionell social kontaktyta som anpassats och utformats för att passa den yngre generationens sociala modersmål, präglad av samspelet mellan och en konvergens av en fysisk och en virtuell närvaro.

5.2.2 En distraherande app

Men den ökade friheten och kontrollen som appkonceptet erbjuder, kommer även med ett ökat ansvar för besökaren. Under vistelsen sätts gästen i en beroendeposition till sin smartphone, och det är inte längre möjligt att luta sig tillbaka efter att kyparen tagit sällskapets beställningar, som på en traditionell restaurang. Här är det upp till gästen att både beställa och hämta sin mat. När ansvaret nu ligger i gästens händer, innebär det således också att gästen tvingas ha koll på sin telefon. I väntan på mat, och tills dess att notisen har kommit om att maten är redo för upphämtning, befinner sig många gånger gästen i ett tudelat tillstånd av närvaro, även om detta sinnestillstånd inte medvetet observeras av Pinchosbesökaren själv. Gästen måste nu ta sitt sociala ansvar som bordssällskap, och samtidigt agera sin egen serveringsservice. Uppmärksamheten, koncentrationen och närvaron måste på något sätt fördelas över sällskapet, telefonen och appen:

Det här besöket minns jag även att jag kollade i appen mer än nödvändigt kanske. Man sitter och väntar och man är hungrig, och jag minns att första beställningen tog längre tid än väntat och då sitter man och väntar och tänker "är det på g tro?". (Rasmus, 31)

Det blir väldigt mycket att sitta och vänta, och då tittar man också på sin telefon. För jag tycker notiserna är halvbra i appen, så att man sitter och liksom "oh, ah, har den.. öh, öh" och så. Det blir mycket tydligare hur lång tid har gått, dels för att det står typ när man lade sin beställning, men också att man måste titta, hela tiden, eller man sitter och tittar, man kan inte låta bli liksom. (Elin, 29)

Stimuli från bordskamrater och omgivningen – det elementära mänskliga – och mobiltelefonen – det simulerade mänskliga – konkurrerar med varandra och tvingar besökaren att antingen välja vilka stimuli hen ska respondera på, eller att dela på sin uppmärksamhet. Att fördela sin uppmärksamhet är något som kan göras både medvetet och omedvetet, och kan kortfattat förklaras som multitasking. Turkle (2015) menar att multitasking är en myt. Att göra flera saker samtidigt kan verka effektivt och inge känslan av att få dubbelt så mycket gjort. Men i själva verket handlar det endast om en neurokemisk kick i hjärnan som får oss att känna att vi presterar, samtidigt som vår prestationsförmåga försämras ju fler göromål vi adderar. Dessutom menar Turkle att multitasking också

försämrar vår förmåga att organisera vår tid och att läsa av andras känslor (s. 213). Som respondenterna nämner, upplevs det svårt att låta bli att titta på sin telefon när den ligger framme under Pinchosbesöket. När man ändå har telefonen vid sig, slänger man ett öga på den, vilket ofta leder till att man "halkar in" på exempelvis ett meddelande som ligger och väntar i notisformat på displayen. Appar och telefoner är designade för att vi ska använda dem (Turkle 2015, s. 74, 126). Det är sålunda mycket lätt att bli distraherad, i synnerhet av en uppläst, burrande eller klingande telefon, men även av endast åsynen av den fysiska smartphonegestalten. I Misra et al. studie (2016) framkommer att enbart närvaron av en telefon på bordet, även om den är avstängd, förändrar samtalsämnet. Om vi tror att vi kommer att bli avbrutna, håller vi konversationen mer ytlig. En telefon liggandes på bordet påverkar hur vi fördelar vår uppmärksamhet, vilket i sin tur kan påverka hela den sociala dynamiken, samtalet och graden av social responsivitet och delaktighet.

5.3 Brus och distraktioner

Brusbegreppet inom kommunikationsstudier går att härleda till Shannon och Weavers matematiska modell av sändare och mottagare från 1949, där brus beskrivs i termer av ett tekniskt hinder i exempelvis en radiosändning. Där görs även en viktig distinktion mellan *bruskällan* som orsakar en störning och kan befinna sig utanför den kommunikativa situationen, och *bruset* som utgör störningen i sig självt (1949, s. 34). Fiske konstaterar att brus har gått från att betraktas som "allt som läggs till signalen mellan sändningen och mottagningen och som inte avsetts av källan" (1999, s. 19), till "alla mottagna signaler som inte sänts av källan" (ibid., s. 20). Utifrån den senare och bredare definitionen med störst relevans för denna studie kan således både sändare, mottagare och externa faktorer utgöra en bruskälla i mellanmänsklig kommunikation.

Under ett besök på Pinchos finns risk att man utsätts för såväl externt brus – synligt och uppenbart – som dolt brus – omedvetet och ofta immateriellt. Externa brus kommer endast utgöra en liten del i analysen då de är tämligen uppenbara och inte relevanta för användningen av smartphonen under besöket. Dock kan en viktig poäng göras utifrån det empiriska materialet om externa brus, vilken är att respondenterna initialt nästan uteslutande reflekterade om just externt brus när de fick reflektera över sina Pinchosbesök:

Det får inte vara för hög ljudvolym, man måste kunna kommunicera med dem runt omkring utan att störas av ljudvolymen. Sen vill man inte sitta så att man hörs för mycket av de andra, man ska inte behöva viska utan man ska kunna prata ostört. (Sven, 65)

Det dolda, digitala bruset framkom först när vi lät respondenterna reflektera över besöket med hjälp av frågor och diskussion om Pinchosappen. Detta tyder på att det dolda bruset är just dolt och anses således inte vara värt att reflektera över eller förebygga, samt att de dolda brusen grundas i graden av medvetenhet om individens egna tanke- och handlingsmönster:

Det drar och pockar lite, och det är en del ovisshet och hunger som gör att man tittar mer än nödvändigt. (Rasmus, 31)

Man tittar på sin telefon ofta på grund av notiserna, och jag tycker också att det blir att man: "oj nu är det någon som har skrivit", eller att det nästan är som muskelminne att jag ska gå in och kolla Instagram. (Elin, 29)

Elin var nämligen inte ensam om att uppleva att mobilanvändandet på Pinchos ofta sker omedvetet eller slentrianmässigt. Vi avslutade våra intervjuer med att fråga respondenten om det var något nytt som hen reflekterat över under intervjuens gång. Tova uttryckte då att de digitala brusen på Pinchos var något hon inte tänkt på tidigare, men något som hon nu gärna skulle undvika:

Det är nog det som vi pratat en del om, att man faktiskt tar upp mobiltelefonen på bordet. Det tänkte jag på mer just när ni började fråga kring det, och det är något jag tycker är tråkigt. Det borde finnas ett annat sätt som gör besöket mycket trevligare. (Tova, 56)

5.3.1 Dolda brus

Många störmoment är svåra att tyda, och på grund av dess immateriella karaktär kan de verka uppträda i det dolda. Tron om att man snart kommer att bli avbruten, tanken på att snart behöva använda sin telefon, eller känslan av rastlöshet, tristess, eller misstro kan således utgöra former av brus. Dessa former av brus uppträder snarare i den inre, psykiska sfären, och kan därför te sig helt dolt, beroende på graden av Pinchosgästens medvetenhet. Detta dolda brus kan jämföras med Fiskes exempel som förtydligar att brus inte nödvändigtvis kommer utifrån: "tankar som är intressantare än en föreläsares ord är också brus" (1999, s. 20).

Däremot kan ett brus som inte upplevs vara en störning för en person, verka som ett störmoment för en annan. Ylva illustrerar hur det teknologiska verktyget kan uppfattas som en störning i den sociala situationen:

Man blir så avtrubbad, eller avknoppad från den människan som går in i sin telefon. Jag tycker det är en ledsam och tråkig upplevelse, och en väldigt sorglig utveckling i det sociala livet. Att man kan göra så utan att man tänker på det, att det på något sätt normaliseras, att det är så man vill umgås. Man ser det på jättemånga sällskap som är ute. De sitter inte och pratar med varandra, utan istället sitter de och tittar ner i sina telefoner. (Ylva, 58)

Människan som “går in i sin telefon” tar därmed också en form av avstånd från det sociala umgänget, ibland utan att tänka på det. Som åskådare eller övergiven samtalspartner kan detta beteende uppfattas som *phubbing* (Leuppert & Geber 2020) – ett störmoment i det sociala sammanhanget. Brist på engagemang hos sin samtalspartner till följd av teknologisk distraktion och multitasking så som *phubbing*, kan i detta fall kategoriseras som ett explicit brus, då personen som bevittnar sin samtalspartners frånvaro, medvetet har iakttagit dennes beteende vilket gett upphov till en tydlig känsla av att inte vara prioriterad. Däremot finns det en stor chans att den distraherade, kvasi-närvarande, “avknoppade” människan som gått in i sin telefon inte reflekterat över sitt beteende, och hur det teknologiska verktyget påverkar hennes tanke- och handlingsmönster. Mobilanvändandet skulle i detta fall helt kunna baseras på slentrianmässiga och/eller impulsiva beteendemönster som omedvetet gör personen mindre socialt responsiv.

Det digitala bruset kan således argumenteras orsaka en förflyttning från den socialt responsiva änden mot den asocialt responslösa. Det omedvetna beteendet kan därför klassas som ett implicit eller dolt brus i den sociala situationen. Den spontana och direkta responsiviteten som enligt Asplund (1987) är fundamentet för mänsklig socialitet, rubbas av telefonens närvaro. Denna sociala rubbning kan dessutom påstås göra oss till sämre lyssnare. Att lyssna är en aktiv process som innefattar att reflektera över vad ens samtalspartner säger och hur det verbala uttrycket sammanhänger med kroppsspråk och minspel (Nilsson & Waldemarsson 2016, s. 88 ff.). Det är med andra ord svårt att lyssna aktivt med framgång, samtidigt som man sysslar med sin telefon. Sannolikt kommer något av det som yttras eller det aktiva minspel som sker under samtalet, missas när man parallellt svarar på exempelvis ett textmeddelande. Sammanfattningsvis kan *phubbing* betraktas både som ett explicit och dolt brus, beroende på om man är den som bevittnar och reagerar på beteendet hos sin samtalspartner, eller om man är den som själv, halvt eller helt ovetandes, utför akten av *phubbing*.

5.3.1.1 Mobiltelefonen

Respondenterna uttrycker, och är således medvetna om, att de använder sin mobiltelefon mer än vanligt när de är på Pinchos. Men vad respondenterna inte har lika klart för sig är på vilket sätt smartphonen kan verka som ett brus i den sociala situationen och hur det påverkar deras tanke- och handlingsmönster. Tova och Sven beskriver hur mobiltelefonen “automatiskt” används och hur det finns en risk att den “åker upp i handen”, av endast blotta synen av smartphonegestalten, eller vetskapen om att det digitala verktyget snabbt finns att tillgå:

På grund av att den ligger framför mig så blir det automatiskt att jag tittar om något annat händer på telefonen. Jag kollar exempelvis min mail eller vad som helst. (Tova, 56)

Risken finns ju att den åker upp i handen istället, när man ändå inte kan prata med alla. (Sven, 65)

De återberättade handlingarna är medvetna iakttagelser av respondenternas egna eller andras beteende. Men beteendet uppfattades enligt respondenterna inte nödvändigtvis som ett störningsmoment eller brus, och de reflekterar inte heller varför detta sker i någon form av slentrian. Men att handla på automatik och någonstans bli medveten om att telefonen plötsligt återfinns i handen, är just de omedvetna handlingar som kan ha en oönskad effekt på den sociala, kommunikativa situationen. Att handla i slentrian med sitt digitala verktyg i utbyte mot omedelbar stimulans, kan således även betraktas vara brist på hänsynstagande till sitt bordssällskap och den sociala situation som kanske kräver ens fulla närvaro. Som Turkle säger: “Every time you check your phone in company, what you gain is a hit of stimulation, a neurochemical shot, and what you lose is what a friend, teacher, parent, lover, or co-worker just said, meant, felt.” (2015, s. 40). Denna form av brus döljer sig i de beteende- och handlingsmönster som sker på rutin utan större eftertanke, och kan således innebära att man går miste om det som just yttrades och möjligheten att fördjupa samtalet och relationen med sin bordskamrat.

På liknande vis sker ett utökat användande av telefonen när man väl tagit steget till att lyfta den från bordet för att börja klicka, bläddra och skrolla. De stimuli som erbjuds av telefonen och dess innehåll, gör att mobilanvändaren snabbt responderar. En växelverkan som ofta är så kvick och effektiv att man lätt fastnar i ett ekorrhjul av stimuli att respondera på. I Asplunds termer skulle denna typ av växelverkan kallas ett responsorium. Ett växelspel mellan stimuli och responser där processen har en omedelbar karaktär: “På en bjuden stimulus kommer det alltid ett svar” (1987, s. 52). I termer av digitala verktyg kan detta även

kopplas till hjärnans belöningssystem på ett kognitivt psykologiskt plan. Dessa interna processer, utanför mänsklig medvetenhet, påverkar hur vi handlar med vår telefon. Mobilens vibrationer, ljud och visuella signaler är stimuli som vi enligt Turkle (2015) tenderar att prioritera, då de är utformade för att ge oss kickar av omedelbar tillfredsställelse; till skillnad från ansikte-mot-ansikte konversationer, som vi måste ge tid och engagemang åt innan de ger tillbaka på ett tillfredsställande sätt (s. 38-40). Elin beskriver att klicka in sig på sociala medier upplevs som en form av lagrad motorik likt muskelminne, och Sven upplever att det är en risk att beställa på telefonen, då man tenderar att också använda telefonen till annat. Sofie och Rasmus beskriver på liknande sätt att det är svårt att låta bli att använda telefonen när man ser att det har kommit en notis, och att man då lätt fastnar och stannar kvar:

Man tittar på sin telefon ofta på grund av notiserna. Det blir att man "oj nu är det någon som har skrivit". Det är nästan som ett muskelminne att man går in och kolla Instagram [...] För du är ändå där, då kan man lika bra ta en runda. (Elin, 29)

Risken med det att man beställer med sin mobil är att man far iväg och börjar titta på något annat i mobilen, men det beror på vad man har för sällskap. (Sven, 65)

Det kan vara en nackdel att man lätt blir distraherad av en notis eller något, att man fastnar i telefonen [...] om man ser att man får en notis så vill man kolla direkt vad det är för något. (Sofie, 13)

Det blir att man använder mobilen mer än nödvändigt. Dessutom halkar man lätt in på ett meddelande eller på någon annan notis som ligger där. (Rasmus, 31)

På Pinchos uppmanas gästen att använda sin smartphone. I teorin fungerar det att begränsa användandet till enbart nödvändiga Pinchosärenden. Men som Sven upplever det, och som både Elin, Sofie och Rasmus bekräftar, är det vanligt att mobilanvändning under besöket inte är förbehållet användande av Pinchosappen. I verkliga livet är det digitala multiverktyget onekligen behändigt och möjliggör en uppsjö av alternativa aktioner. Att ta "en runda" till Instagram, att "halka in" på ett textmeddelande, att lätt "fara iväg" eller "fastna" någon annanstans i telefon är något som respondenterna uttrycker händer när man ändå är inne på sin telefon under Pinchosbesöket. De tre sistnämnda uttrycken konnoterar aktiviteter där individens agens inte är fullkomlig. Att halka, faras iväg och fastna är aktiviteter som man inte alltid kan styra över eller kontrollera. I svaret på frågan om hur respondenternas mobilanvändande såg ut under Pinchosbesöket verkar det, baserat på deras ordval, som att mobilanvändandet till viss del sker utan egen agens och till viss del mot sin vilja. Här är det frågan om i vilken grad av medvetenhet som Pinchosgästen använder och brukar sin telefon.

Är det den omedvetna slentrianen som styr handlingen, eller är det en medveten form av odisciplinerat handlande som gör att man använder telefonen trots att man inte vill? Oavsett kan handlingen per se uppträda som ett dolt brus, då konversationen och den fysiska samtalspartnern sannolik ej dedikeras den telefonockuperades fulla närvaro. Personen befinner sig i ett oupptäckt “phubbande” tillstånd.

5.3.1.2 Digitala åtaganden

När respondenterna vidare utvecklar sitt mobilanvändande framkommer det att vissa applikationer tenderar användas mer än andra:

Jag använde inte mobilen så mycket, utan mer bara ifall jag behövde snapa¹ en kompis eller något sådant [...] men man använder ju mobilen mer på Pinchos än om vi skulle sitta på en annan restaurang. (Tilda, 14)

När jag ändå hade mobilen uppe kollade jag vilka som skrivit på Whatsapp och de här bitarna [...] och jag kolla meddelande och notiser för att se att om någon hade försökt nå mig, och checkade av med familjen. (Rasmus, 31)

Någon bild på Instagram eller Facebook, och då lägger man upp en bild som man även tittar på, så några sociala medier. Sen säkert något jobbrelaterat också, absolut, det är jag helt övertygad om. (Tova, 56)

Det som respondenterna ofta spenderar tid på under tiden de ger sin telefon uppmärksamhet, är appar med sociala syften. Att skicka ett meddelande till en familjemedlem, att ta en bild och skicka till en Snapchatkompis, eller att lägga ut en bild på sociala medier för att bevaka respons och reaktioner, är några av de påföljande sysslor som sker efter ett ärende på Pinchosappen. Det blir här tydligt hur smartphonen är viktigt för att upprätthålla sina sociala kontakter, relationer, och sociala nätverk, även med människor som inte fysiskt befinner sig på den befintliga platsen. Trots att det sociala restaurangbesöket enligt respondenterna är viktigt för umgänget och för den sociala sammankomsten, framträder de sociala kontakterna och nätverken via det digitala verktyget vara tillräckligt viktiga för att inte ignoreras under timmarna som spenderas på Pinchos. Tova uttrycker även att appkonceptet underlättar för att komma undan med denna typ av telefonanvändande, då det likväl kan vara ett Pinchosärende individen befattar sig med:

¹ En aktivitet som innebär att ta en bild med sin telefon och skicka denna till en mottagande part genom det sociala mediet *Snapchat*.

Man tänker nog så att den ligger ju ändå vid bordet, så ingen ser om jag gör detta också, för de tror att jag beställer. (Tova, 56)

Pinchos kan således påstås utmana den rumsliga och tidsliga bundenhet som är en av de grundläggande faktorerna för restaurangbesöket. Förnimmelser, intryck och upplevelser under den gemensamma måltiden är inte längre förbehållet det fysiska rummet och sällskapet runt bordet. Nu kan även världen utanför ta plats genom smartphonen. Ur ett spatialt och rumsligt perspektiv befinner sig Pinchosgästen fortfarande på en och samma plats, samtidigt som hen parallellt förfogar över två skilda sociala situationer. Likaså här är respondenterna medvetna om detta digitala socialiserande under restaurangvistelsen. Men vad som inte tillkännages är att detta tvåfaldiga socialiserande hade varit omöjligt innan telefonen blev en personlig ägodel, och är i den fysiska världen omöjligt. Det digitala verktyget möjliggör för Pinchosgästen att delta i en social måltid, samtidigt som hen kan delta i en annan social konversation eller aktivitet på en virtuell plats. Baksidan med detta mångsocialiserande, är precis densamma som med all annan form av multitasking. Uppmärksamheten blir splittrad, tudelad och okoncentrerad. Detta ger upphov till en, ofta omedveten, konflikt om var man ska befinna sig och rikta sin närvaro.

I ett digitaliserat samhälle har möjligheten att vara ständigt tillgänglig gett upphov till nya sociala normer och mönster. Vi förväntar oss exempelvis få svar på ett meddelande eller ett mail inom en viss tid, och får vi inte detta kan vi bli irriterade eller osäkra (Cöster & Westelius 2021, s. 37). Höga krav på att vara ständigt uppkopplad kan även skapa *cyber-based-overload*; ett tillstånd där man känner sig tvungen att multitaska till följd av att vara överväldigad av all den information och de kommunikativa situationer man ställs inför dagligen (Misra & Stokols 2012, s. 739 f.). Krasst sagt förväntas vi vara på två ställen samtidigt. Känslan av att behöva svara eller uppdatera någon på andra sidan telefonen kan således också klassas vara ett dolt brus.

5.3.1.3 Appen

Pinchosappen är inte bara utformad för att kunna ta över kyparens praktiska uppgifter. Den är även utformad på ett sätt som tilltalar användaren. Vad som är intressant med appens beskaffenhet i förhållande till dolda brus är faktumet att innehållet i appen påverkar gästens användande. Respondenterna beskriver hur det tilltalande visuella är viktigt, vilket uppmuntrar till att stanna kvar i appen medan man väntar på sin mat:

Det är väldigt bra och aptitretande att kolla i appen hur menyn ser ut och hur maten presenteras, det är ett plus. En torftig papperslapp som meny kanske inte man alltid blir jättehungrig av. (Rasmus, 31)

Någonstans finns det något kul med att skrolla i den där menyn. Jag tycker också att appen är ganska tilltalande gjord. Den är inbjudande tycker jag, i färg och design och så. (Ylva, 58)

Det är alltid kul att sitta och bläddra i appen medan man väntar. Hela den visuella biten är viktig, för man äter mycket med ögonen. (Kornelia, 32)

Rasmus påpekar vidare hur menyn i appen är utformad på ett sätt som gör att det tar längre tid att navigera fram och tillbaka mellan rätterna:

Sen sitter man och skrollar upp och ner och kollar måltider. Det är det man spenderar tiden på, att bläddra mellan drinkarna och maten [...] Något jag tänkte på var att man fick skrolla rätt mycket för att hitta grejer man ville ha. (Rasmus, 31)

Vidare uttrycker några av respondenterna att appen är en betydelsefull del av Pinchosbesöket:

Utan appen så vet jag inte om det hade varit så lönt för dem att finnas, det känns som att de lever väldigt mycket på att det är en grej. Utan appen hade de ju bara varit en ganska medelmåttig tapasrestaurang liksom, så den tillför ju VÄLDIGT mycket av deras upplevelse-koncept. (Kornelia, 32)

Om de hade tagit bort appen helt så tror jag det hade påverkat, för då hade det inte varit Pinchos längre. Det har blivit hela deras grej att vara den första app-restaurangen eller vad det är. (Elin, 29)

Det hade inte alls varit samma grej om vi hade en servitör som tog emot beställningarna och att vi sen gick och hämtade maten. Det är nog mer än halva grejen att det beställs genom appen och att man sen får gå och hämta den. (Tova, 56)

Pinchosappens betydande roll i kombination med dess utformning och visuella utseende, stimulerar mobilanvändande och gör att gästen stannar kvar i appen längre än nödvändigt. Denna bakomliggande orsak till användandet kan därför betraktas som ett dolt brus, då mobilanvändande inte ifrågasätts av någon utav respondenterna, utan anses vara en självklar och legitim avvikelse från principen om digital nolltolerans under gemensamma måltider. Att använda telefonen på detta sätt är en del av Pinchosbesöket, och på så vis normaliseras all form av användning som har med Pinchosappen att göra. Denna typ av användning

uppmuntrar således Pinchosgästen att vända sig till det digitala verktyget i större utsträckning, och därmed också från sitt bordssällskap.

5.3.1.4 Sinnessillstånd

Parallellt med det närvarande, digitala, multiverktyget, framgår det att respondenterna samtidigt erfar olika typer av sinnessillstånd under besökets gång på Pinchos. Det som gjorde att respondenterna ofta tittade på mobilen och appen mer än nödvändigt var väntan på mat, samtidigt som de var ovetande om när man skulle få notisen om att maten var klar. Den biologiska hungerkänslan i kombination med att vänta i ovisshet, är ett tillstånd som gör det lättare att återgå till det digitala verktyget som ligger på bordet, även i stunder då det inte är nödvändigt. Pinchosgästens närvaro påverkas av vetskapen och tanken om att smartphoneskärmen inom en snar framtid kommer att förse en med viktig information. Framförallt i stunder då det som inväntas är något som starkt efterlängtas. Det handlar alltså inte bara om att smartphonen och dess utpräglade, varierande signaler, verkar som distraktion. Tankar, känslor och de sinnesförmåelser som restaurangbesöket ger upphov till, kan i sig splittra koncentrationen:

Det är väldigt mycket att man sitter och väntar, och då tittar man på sin telefon. För jag tycker notiserna är halvbra i den appen, så man sitter och undrar och kan inte låta bli att kolla. Lite som när man var barn och man bara: "är vi där snart, är vi där snart?" (Elin, 29)

Jag har ju sällan ljudet på så det blev mycket att man kollade efter notiserna. Sen är man olika hungriga och törstiga i sällskapet så det blir alltid att någon frågar: "är inte maten klar nu?", "är det inte vårt nu?", "kan du inte kolla?". Det blir mycket fokus kring när maten är färdig. (Tova, 56)

Att vänta på sin mat i ett rastlöst eller otåligt tillstånd, samtidigt som man har ett ansvar att ta emot information om när maten kan hämtas upp, verkar vara särskilt utmanande på Pinchos. Men faktum är att det digitala verktyget är ytterst avgörande i frågan om att gästen ska få sin mat. En missad notis eller en bortglömd beställning är gästens ansvar, och sålunda något gästen riskerar lida för.

Att tekniska problem skulle förekomma på Pinchos är ingen omöjlighet. Att appen skulle krångla, eller att beställningar eller betalningar inte skulle gå igenom, är situationer som några utav respondenterna har erfarenheter av. Detta bidrar till ytterligare ett orosmoment. Teknikens otillförlitlighet leder till att Pinchosgästen gärna kontrollerar mobilen en extra gång för att försäkra sig om att allting fungerar:

Man litar inte helt på tekniken där känns det som, man bara "är det något fel" [...] det beror väl på hur hungrig jag är, men jag tror att jag gärna går in och kolla i appen och bara ser så att jag har wifi och att allting funkar som det ska. (Kornelia, 32)

Det finns alltså fog för att känna och agera på det sätt som respondenterna gör under Pinchosbesöket, i förhållande till deras erfarenheter och upplevelser. Därför finns det anledning att ifrågasätta Pinchos koncept som förutsätts av gästens bundenhet till sin smartphone i en miljö som enligt Warde (2015), Jönsson (2020) och Gellerfelt (1997) historiskt sett befrämjat och bevarat gemenskap och sociala förhållanden. Pinchos slogan "fun sharing appetizers!" signalerar att Pinchos är ett ställe där man umgås och delar restaurangupplevelser. Men vad är det egentligen som delas när gästerna runt bordet sitter med varsin tapasbricka, och behöver hålla koll på sin telefon under stora delar av besöket? Det kanske inte är roliga aptitretare man delar, som Pinchos utlovar. Istället är det en rad sinnesförmimmelser som ger upphov till ett distraherat tillstånd som stimulerar multitasking – "fun sharing multitasking experience!". Om det är en kul erfarenhet är en annan fråga.

5.3.2 Medvetet och omedvetet handlande

Detta mångsysslande baseras på en växelverkan och ett samspel mellan den väntande, hungriga, otåliga gästen och det informerande teknologiska verktyget, vilket grundas i något vi vid detta lag är väl bekanta med: stimulus och respons. Efter en lagd beställning initieras en tid där individen väntar på en notis – ett stimulus – att respondera på. Det väntande, rastlösa tillståndet uppmanar till slentrianmässigt, halvt eller helt omedvetet handlande där individen tittar på eller använder mobilen, men utan ett tydligt syfte. Tillståndet i den givna situationen försämrar individens förmåga att utöva kontroll över sin handling och sitt beteende som det mänskliga centrala nervsystemet möjliggör (Mead 1934, s. 98).

Mead talar om att människan har förmåga till både explicit och implicit respons² (ibid.). En process där individen implicit kan testa olika möjliga avslutningar på den påbörjade handlingen före handlingen är avslutad. Detta möjliggör således ett val om hur den explicita responsen ska ta form, baserat på de implicita testerna, innan handlingen fullbordas i den explicita responsen (Mead 1934, s. 98). Med andra ord talar Mead om ett medvetet tillstånd där individen kan observera tanken om framtida handling, och reflektera kring det bästa tänkbara agerandet i en fördröjd respons, istället för att impulsivt eller slentrianmässigt agera utifrån tanken, även kallat reflektiv intelligens (ibid.).

² Meads begreppsapparat om explicit och implicit respons är helt obunden till tidigare använda begrepp om explicit och implicit brus.

Turkle (2015) beskriver hur vi, ofta omedvetet, låter oss förföras av det teknologiska verktyget i konversationer som egentligen kräver vår fulla uppmärksamhet (s. 40). Den biologiska känslan av hunger, otåligheten som hungern initierar, ovissheten om när maten är klar, tillförlitligheten till tekniken, och tanken, stressen eller vetskapen om att det digitala verktyget när som helst kan påkalla interaktion, kan påstås öka sannolikheten för detta omedvetna telefonanvändande. Från intervjuerna framgår att många av respondenterna försätts i ett distraherat tillstånd ju fler, både materiella och immateriella, processer som pågår under Pinchosbesöket. Dessa faktorer parallella uppträdande kan således argumenteras för, i Meads termer (1934, s. 98), göra det svårare att utföra de implicita testerna innan handlingen fullbordas i en explicit respons. Med Meads begreppsapparat belyses hur Pinchoskonceptet riskerar att fortsätta gästen i ett tillstånd där det teknologiska verktyget stjälar tankeutrymme för medveten reflektion, vilket således stimulerar ett mer omedvetet handlande.

5.3.3 Brus eller kommunikativt hjälpmedel?

Oavsett huruvida det teknologiska verktyget skadar eller försummar närvaron i den sociala situationen och kommunikationen, har verktyget även visat sig fungera som ett socialt smörjmedel och en slags kollektiv krycka. Telefonen kan fungera som ett verktyg för visuella komplement när Pinchosgästen återberättar minnen eller händelser under samtalet med sina bordskamrater. Det digitala verktyget kan användas för en form av digitalt återberättande i det fysiska rummet – digifysisk storytelling – eller fungera som katalysator till ett samtalsämne. Några respondenter uttryckte att detta sätt att använda en mobiltelefon förekom oftare på Pinchos än på andra restauranger, vilket kan bero på att telefonen alltid finns nära till hands och gör sig påmind genom de olika Pinchosärenden som besöket kräver. Elin beskriver hur hon ofta inkorporerar information från mobiltelefonen i samtalet med hennes bordspartner, och på så vis låter det digitala verktyget samspela med kommunikationen i det fysiska rummet:

Om jag då kör en runda och jag ser någonting blir det att jag säger: "oh my god den kändisen har gjort slut med den" eller "oh visste ni detta" eller "herregud" eller "oh my god ser du att vår kusin har gjort det" typ. Eller om man: "oh nu fick jag ett meddelande om det här" och så kanske man pratar om det [...] jag skulle nog säga att det händer en gång per måltid faktiskt, eller att man påminns om någonting och säger: "oh just fan det var det jag skulle säga till dig". (Elin, 29)

Turkle (2015) menar att det blir allt vanligare att använda telefonen som en digital "snuttefilt" för att hantera obekväma tillstånd såsom tystnad. Ett beteende som gör oss sämre på att hantera och nyttja de pauser och stunder i en konversation då vi kan reflektera över vad som sagts och hur vi kan ta oss vidare i diskussionen för att fördjupa den (2015, s. 150 ff.).

Nilsson och Waldemarsson (2016) menar att tystnad inte alltid behöver handla om en frånvaro av budskap, som tystnad ofta associeras med. Tystnad kan även komma med en form av innehåll såsom reflektion, respekt och intresse hos samtalspartnern, och kan symbolisera acceptans, gemenskap och samhörighet (s. 86 ff.). Sammantaget är det inte alltid orden som talar eller som visar på engagemang och närvaro. Ibland förstås allt i det osagda.

Även tristess är enligt Turkle viktigt att kunna uthärda. Om vi vänder oss till digitala verktyg när den verkliga situationen inte är tillräckligt stimulerande går vi miste om många av de konversationer som kan erbjuda meningsfullhet och nya insikter: "in conversations in which people get to really know each other, you usually have to tolerate a bit of boredom. People often struggle and stumble when they grapple with something new" (2015, s. 26). Istället för att finna oss i att vara uttråkade och fortsätta engagera oss i konversationer som ofta kräver tid och engagemang innan de ger utdelning, plockar vi upp telefonen, och försätter oss själva i ett asocialt responslöst tillstånd. För att komma närmre sin samtalspartner och således nå en djupare form av kontakt och förståelse är det viktigt att lära sig att hantera och bli bekväm med tristess och tystnad.

Turkles varnande finger för att digitala verktyg gör oss till sämre konversatörer kan relateras till Fiskes åtskillnad av *framställande* kontra *återgivande* medier. Framställande medier såsom rösten, kroppsspråk och ansiktsuttryck kräver vår fulla närvaro då de är begränsade till det aktuella ögonblicket, jämfört med återgivande medier såsom bilder och videor vilka kan förstås oberoende av kommunikatör (1999, s. 32). Att använda smartphonen – ett återgivande medium – som ett socialt hjälpmedel kan påstås minska kraven på individen att vara fullt närvarande i den kommunikativa situationen, då individen överlåter en del av kommunikationen åt det digitala verktyget. Detta beskrev bland annat Kornelia var en av de anledningar som gjorde att hon valde att besöka Pinchos när svärföräldrarna var på besök:

Jag gillade att välja att gå till Pinchos om man skulle träffa svärföräldrarna eller nått, och man bara: "va fan ska vi prata om?", "amen vi tar Pinchos", då blir det mycket snack om: "oh kolla det här i appen och kolla det här", och då har man redan samtalsämnen. [...] Det var lite ett strategiskt val, att vi skulle få lite conversational material och ge dem en upplevelse. (Kornelia, 32)

Den digitaliserade restaurangupplevelsen erbjuder inte bara mat och dryck, utan kan även påstås erbjuda en social krycka, eller som Kornelia uttrycker det “conversational material” för att undvika krystade konversationer eller pinsam tystnad. Pinchosappen kan på så vis även påstås utgöra motsatsen till brus – ett socialt smörjmedel.

Att gå på restaurang beskrivs av Warde, Paddock och Whillans (2020) som en form av unitasking – ett planerat avbrott från vardagen genom att låta sig fullkomligen upptas av och ägna sig åt sällskapet och maten. Gellerfelt menar på liknande vis att restaurangbesöket kan ha en andligt uppfyllande funktion (1997, s. 22) och vara “en lisa för kropp och själ” (s. 8). Men på Pinchos finns en risk att en ständig växelverkan mellan umgänget runt bordet och det digitala verktyget uppmanar besökarna att multitaska och således bli sämre konversatörer och lyssnare. Är det möjligt att uppnå detta djupare, immateriella och inre välbefinnande på restaurangen, som Gellerfelt talar om, när man inte dedikerar sitt fulla fokus och koncentration till det upplevelsen traditionellt åsyftar – att lukta, smaka, och reagera på maten; att känna sällskapets närvaro och engagemang; att konversera, interagera och uppleva gemenskap; och förnimma lokalens atmosfär? Enligt Turkle bidrar teknologin till att vi går miste om denna typ av intensitet i upplevelsen när detta ständiga multitaskande pågår (2015, s. 213 ff.), vilket således skapar utmaningar för närvaron och skapandet av meningsfulla, intima och djupa konversationer, relationer och gemenskaper.

6 Ett samtida digifysiskt ansvar

Genom att intervjua nio av Pinchos återkommande gäster har vi kunnat ta reda på hur det digitaliserade restaurangbesöket upplevs och vad det innebär att vara gäst på Pinchos. Mycket har framkommit genom respondenternas direkta återgivanden, men flertalet återkommande mönster har även uppdagats mellan raderna i intervjupersonernas utsagor. Intervjusvaren har gjort det möjligt att svara på vad inkorporeringen av smartphonen kan få för konsekvenser för den mellanmänskliga kommunikationen på Pinchos, genom att uppdaga underliggande digitala normer och dolda brus som uppkommit till följd av Pinchos digitala restaurangkoncept.

6.1 Den förkastade digitala nolltoleransen

Vad vi inledningsvis kan konstatera är att Pinchos digitala koncept gör att den digitala nolltoleransen som annars eftersträvas under gemensamma måltider, upphör att gälla. På Pinchos råder en digital uppförandekod som får respondenterna att gå emot sina egna

principer. Det teknologiska tingets nödvändighet för att ta del av en upplevelse justerar de digitala normerna, utan att det finns någon uttalad överenskommelse om detta.

Att behöva ha sin smartphone under uppsyn eller nära till hands i sociala sammanhang är inte förbehållet ett besök på Pinchos, utan något vi ständigt utsätts för och måste förhålla oss till i ett digitaliserat samhälle. När mobilanvändande legitimeras i sociala sammanhang för att det är nödvändigt för att exempelvis kunna betala, beställa, transportera sig eller kommunicera, blir det viktigare för individen att vara medveten om den potentiella distraktion smartphonen är designad för att utgöra, och återta fullt agensskap för att se till att den inte används omedvetet eller i slentrian bara för att den lyser upp, vibrerar eller är inom räckhåll. När det inte längre anses vara otrevligt eller ohyfsat att vända sig till en skärm när vi umgås, blir det viktigare än någonsin att ta sitt digitala ansvar och som Turkle uttrycker det – designa för konversation.

6.2 Digital snuttefilt

Intervjusvaren har inte bara uppdagat appens avgörande roll för Pinchosbesöket vilket gör gästen ofrivilligt bunden till det digitala verktyget, utan har också visat hur appen och telefonen kan användas som en digital snuttefilt eller krycka att luta sig tillbaka på i ett obekvämt tillstånd såsom väntan, tristess eller osäkerhet. De tre yngsta Pinchosbesökarna verkade även uppskatta Pinchos av anledningen att de "slapp" konversera med en främling. Gemensamt för dessa handlingar är känslan av att finna trygghet genom att gömma sig bakom teknologin, istället för att lära sig uthärda och behärska icke-tillfredsställande och oförutsägbara sociala situationer. Men att titta någon i ögonen istället för på sin telefon, eller dela tystnad kan vara avgörande för kommunikationens kvalitet. Det digitala verktygets stimuli kan försätta oss i social säkerhet för stunden, men kan på lång sikt hämma oss från att uppnå vår fulla potential som kommunikativa varelser. Ett hämmande av den fria sociala responsiviteten. Ett utarmande av det som gör oss till människor.

6.3 Apprestaurangens dolda brus

Sammanfattningsvis går det att konstatera att Pinchos digitala konceptualisering av restaurangbesöket ger upphov till brus i den kommunikativa situationen. Bruskällan utgörs av konceptets premisser, som till följd framkallar ett implicit brus av korrelerade sinnesstämningar, vilka i sin tur ger upphov till slentrianmässigt och impulsivt agerande. Respondenternas beteende, tankegångar och handlingsmönster i kombination med det

teknologiska verktyget, ger många gånger ger upphov till handlingar utom Pinchosgästens medvetenhet. Att vara hungrig, otålig, rastlös, uttråkad eller tvivlande, och till följd agera utifrån behovet av kontroll eller begär av att använda telefonen, är många gånger helt obefogat. Vad man möts av, gång på gång, är en display utan en notis från Pinchos. Föreställningen om att ständigt bevaka och kontrollera telefonen skulle göra att Pinchosnotisen kom fortare, är just det: en föreställning. Alltså en ogrundad tro om att detta händelseförlopp skulle ha ett kausalt samband. Utan telefonens närvaro hade dessa sinnestillstånd enbart genomlevts i samvaron av bordssällskapet. Då hade det inte funnits ett digitalt verktyg att fly till, när känslor av hunger, rastlöshet, tristess eller oro blivit så påtagliga att de framkallar ett irrationellt handlande utan tydligt syfte och mål.

6.4 Härvarande, närvarande, frånvarande – multivarande?

Pinchos digitaliserade restaurangkoncept har bevisats utgöra en bruskälla för den sociala och kommunikativa situationen, vilket skapar utmaningar för restaurangen att verka som denna betydelsefulla sociala kontaktyta som historiskt sett varit central för att knyta kontakter och värna relationer. Den digitala nolltoleransen förkastas och ersätts av en ökad bundenhet till det digitala verktyget, vilket även leder till ett överflödigt mobilanvändande. Bundenheten till det digitala verktyget i sällskap av andra människor leder inte bara till multitasking – att behöva göra fler saker samtidigt – utan leder också till att behöva vara på flera ställen samtidigt: ett multivarande. Följaktligen sker en nedprioritering av det mänskliga sällskapet, ofta utan att det varken är ett genomtänkt, viljestarkt eller medvetet beslut.

På platsen som vi under århundraden samlats för att dela måltider och kommunicera med röst, minspel, kroppsspråk och tysta pauser, har nu istället det teknologiska verktyget tagit kontrollen över hur vi umgås. Trots det fysiska sociala sällskapet, kan individen i samvaron av sin telefon betraktas som ensam i flersamheten. Ensamheten tar formen av en mental frånvaro i den fysiska närvaron, och vistelsen verkar inte längre innebära att vara fullkomligt närvarande på restaurangen. Om Pinchosgästen bjuds in till att besöka andra virtuella platser samtidigt, då antas erbjudandet, även om man inte riktigt vet varför, och trots att det innebär att ta avstånd från det fysiska sällskapet. Skiljelinjerna mellan härvarandet, närvarandet och frånvarandet är inte längre skarpa, utan högst suddiga. Restaurangens gamla motto “leva, brusa, sorla” här och nu (Gellerfelt 1997, s. 21), blev Pinchos “snapa, chatta, skrolla” i både häret, däret och nuet. Den digitaliserade apprestaurangen kan konstateras fortfarande vara en social plats för sociala sammankomster, men under nya former, med ett

nytt, både fysiskt och digitalt ansvar. Ett ansvar som innebär ett rannsakande av sina egna digitala handlingsmönster, och en medvetenhet kring vilka åtgärder som bör vidtas för att värna om den sociala situationen i rummet. Ett ansvarstagande som blir allt viktigare när vi upptäcker vilken makt teknologi kan ha över mänsklig socialitet.

Att *en* restaurangkedja inkorporerar smartphonen som en del av besöket, utgör kanske ingen risk för upprätthållandet av gemenskaper. Men i en större samhällelig kontext kan Pinchos ses som en av flera offentliga mötesplatser som sökt sig till digitala lösningar. Sjukvården och utbildningsväsendet är två exempel på centrala institutioner i samhället som i allt större utsträckning ersätter ansikte-mot-ansikte konversation med appar, skärmar och chattar. Denna studie bidrar till en fördjupad förståelse för och väcker nya frågor om vilka konsekvenser dessa digitala lösningar kan få ur ett större, samhälleligt perspektiv.

Undersökningen i denna studie har besvarat våra frågeställningar, men även väckt nya frågor. Därför finns det goda möjligheter till fortsatt forskning kring digitaliseringens effekter på mellanmänsklig kommunikation. På basis av denna studie, hade ett alternativ varit att följa upp respondenterna i en interventionsstudie. Genom att ge intervjupersonerna uppgiften att återbesöka Pinchos med uppdraget att enbart använda telefonen till Pinchosärenden, kan följande hypoteser prövas: svårighetsgraden att hålla sig borta från det digitala verktyget; hur medvetet avståndstagande kan förändra beteendemönster; och hur respondenten uppfattar detta beteende förändra den kommunikativa situationen. Resultaten hade kunnat stärka och validera våra studieresultat, samt potentiellt kunnat bidra med nya insikter om vad det innebär att ta sitt digifysiska ansvar i en samtid och vardag som på många sätt präglas av digitalisering.

7 Referenslista

Alalwan, A.A. (2020). Mobile food ordering apps: An empirical study of the factors affecting customer e-satisfaction and continued intention to reuse. *International Journal of Information Management*. 50, s. 28-44.

Andersson, M. (2021). The food courier and his/her mobile phone. I: Hill, A., Hartmann, M. & Andersson, M. *The Routledge handbook of mobile socialites*. Routledge. s. 195-208.
[Elektronisk resurs] Tillgänglig:
<https://search-ebscohost-com.ludwig.lub.lu.se/login.aspx?direct=true&db=cat07147a&AN=lu6833647&site=eds-live&scope=site> [2021-12-09]

Asplund, J. (1987). *Det sociala livets elementära former*. Göteborg: Bokförlaget Korpen.

boyd, d. (2014). *It's Complicated: The Social Lives of Networked Teens*. New Haven & London: Yale University Express.

Bridge, S. (2019). Appy meal: The restaurant where you order and pay with your phone – and never even talk to a waiter. *The Daily Mail*, 8 september.
<https://www.dailymail.co.uk/news/article-7439489/Appy-meal-restaurant-order-pay-phone-never-talk-waiter.html> [2021-12-10]

Carey, J.W. (1988). *Communications as Culture*. New York: Routledge.

Cöster, M. & Westelius, A. (2021). *Digitalisering*. 2 uppl., Stockholm: Liber.

Elias, N., Lemish, D. & Rovner-Lev, G. (2021). Food for Thought: Parent-Child Face-to-Face Communication and Mobile Phone Use in Eateries. *Journal of Family Communication*. 21 (4), s. 272-286.

Fay, B. (1996). *Contemporary Philosophy of Social Science*. Oxford: Backwell Publishers.

Fiske, J. (1990). *Kommunikationsteorier: En introduktion*. Stockholm: Wahlström & Widstrand. [Ursprunglig titel: *Introduction to Communication Studies*].

Flyvbjerg, B. (2001). *Making social science matter. Why social inquiry fails and how it can succeed again*. New York: Cambridge University Press.

Food & Friends. (2021). *Trendspotting 2022*, s. 26-27.
https://www.foodfriends.se/wp-content/uploads/2021/10/Trendspaning-2022_web.pdf.
[2021-12-20]

Gelashvili, V., Martínez-Navalón, J.G. & Enríquez, G.H. (2021). How stress and anxiety when using mobile restaurant reservation Apps influence users satisfaction and trust. *Journal of Indian Business Research*. 13 (3), s. 395-412.

Gellerfelt, M. (1997). *Restaurangliv*. Stockholm: Sellin & Partner Bok och Idé AB.

Giebelhausen, M., Robinson, S.G., Sirianni, N.J. & Brady, M.K. (2014). Touch Versus Tech: When Technology Functions as a Barrier or a Benefit to Service Encounters. *Journal of Marketing*. 78 (4), s. 113-124.

Gillberg, J. (2021). På Malmökrogen bär robot Kitty ut drinkarna. *Sydsvenskan*, 29 november. <https://www.sydsvenskan.se/2021-11-29/pa-malmokrogen-bar-roboten-kitty-ut-drinkarna>. [2021-12-11]

Goffman, E. (1959). *Jaget och maskerna: En studie i vardagslivets dramatik*. 5 uppl., Stockholm: Norstedts. [Ursprunglig titel: *The Presentation of Self in Everyday life*].

Hjarvard, S. (2013). *The mediatization of culture and society*. New York: Routledge.

Hughes, S.A. & Pennington, J.L. (2017). *Autoethnography. process, product, and possibility for critical social research*. Sage Research Method Core. [Elektronisk resurs] Tillgänglig: <https://search-ebshost-com.ludwig.lub.lu.se/login.aspx?direct=true&db=cat02271a&AN=atoz.ebs19971662e&site=eds-live&scope=site> [2021-12-19]

Jönsson, H. (2020). *Svensk Måltidskultur*. Stockholm: Carlsson Bokförlag.

Jönsson, H. & Tellström, R. (2018). *Från krog till krog: svenskt uteätande under 700 år*. Stockholm: Natur & kultur.

Kellershohn, J., Walley, K., West, B. & Vriesekoop, F. (2018). Young consumers in fast food restaurants: Technology, toys and family time. *Young Consumers*. 19 (1), s. 105-118.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2 uppl., Lund: Studentlitteratur.

Larsson, L. (2010). Intervjuer. I: Ekström, M. & Larsson, L. (red.) *Metoder i kommunikationsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur. s. 53-86.

Latif, H., Şimşek Kandemir, A., Uçkun, S., Karaman, E., Yüksel, A. & Onay, Ö.A. (2020). The Presence of Smartphones at Dinnertime: A Parental Perspective. *Family Journal*, 28 (4), s. 432-440.

Lee, W.H., Lin, C.W., & Shih K.H. (2018). A technology acceptance model for the perception of restaurant service robots for trust, interactivity, and output quality. *International Journal of Mobile Communications*. 16 (4), s. 361-376.

Leuppert, R. & Geber, S. (2020). Commonly done but not socially accepted? Phubbing and social norms in dyadic and small group settings. *Communication Research Reports*. 37 (3), s. 55-64.

Lutz, S. & Knop, K. (2020). Put down your smartphone - unless you integrate it into the conversation! An experimental investigation of using smartphones during face to face communication. *Studies in communication, Media*. 9 (4), s. 518-539.

McDaniel, B.T., Galovan, A.M., Cravens, J.D. & Drouin, M. (2018). "Technoference" and implications for mothers' and fathers' couple and coparenting relationship quality. *Computers in Human Behavior*. 80, s. 303-313.

Mead, G.H. (1934). *Medvetande, jaget och samhället från socialbehavioristisk ståndpunkt*. Lund: Argos förlag AB. [Ursprunglig titel: *Mind, Self and Society. From a standpoint of social behaviorist*].

Merkaš, M., Perić, K. & Žulec, A. (2021). Parent Distraction with Technology and Child Social Competence during the COVID-19 Pandemic: The Role of Parental Emotional Stability. *Journal of Family Communication*. 21 (3), s. 186-204.

Merriam, S.B. (1988). *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur AB. [Ursprunglig title: *Case Study Research in Education*].

Misra, S., Genevie, J., Cheng, L. & Yuan, M. (2016). The iPhone Effect: The Quality of In-Person Social Interactions in the Presence of Mobile Devices. *Environment and Behavior*. 48 (2), s. 275-298.

Misra, S. & Stokols, D. (2012). Psychological and health outcomes of perceived information overload. *Environment and Behavior*. 44, s. 737-759.

Misra, S., Genevie, J., Cheng, L. & Yuan, M. (2016). The iPhone Effect: The Quality of In-Person Social Interactions in the Presence of Mobile Devices. *Environment and Behavior*. 124.

Moser, C., Schoenebeck, S.Y. & Reinecke, K. (2016). Technology at the table: Attitudes about mobile phone use at mealtimes. I: *Proceedings of the 2016 CHI Conference Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems (CHI' 2016)* San Jose, USA, 7-8 Maj, s. 1881-1892.

Nilsson, B. & Waldemarsson, A-K. (2016). *Kommunikation: Samspel mellan människor*. 4 uppl., Lund: Studentlitteratur AB.

Nilsson, E., Pers, J. & Grubbström, L. (2021). Self-Service Technology in Casual Dining Restaurants. *Services Marketing Quarterly*. 42 (1/2), s. 57-73.

Pancani, L., Gerosa, T., Gui, M. & Riva, P. (2020). “Mom, dad, look at me”: The development of the Parental Phubbing Scale. *Journal of Social & Personal Relationships*. s. 1-24.

Pinchos. (u.å.). *Om Pinchos*. <https://www.pinchos.se/about> [2022-01-04]

Przybylski, A.K. & Weinstein, N. (2013). Can you connect with me now? How the presence of mobile communication technology influences face-to-face conversation quality. *Journal of Social and Personal Relationships*. 30 (3), s. 237-246.

Roberts, J.A. & David, M.E. (2016). My life has become a major distraction from my cell phone: Partner phubbing and relationship satisfaction among romantic partners. *Computers in Human Behavior*. 54, s. 134-141.

Shannon, C.E. & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. Chicago: University of Illinois Press.

Tan, T.F. & Netessine, S. (2020). At Your Service on the Table: Impact of Tabletop Technology on Restaurant Performance. *Management Science*. 66 (10), s. 4496-4515.

Turkle, S. (2015). *Reclaiming Conversation: The Power of Talk in a Digital Age*. New York: Penguin Press.

Warde, A. (2015). *The practice of eating*. Polity Press. [Elektronisk Resurs] Tillgänglig: <https://search-ebshost-com.ludwig.lub.lu.se/login.aspx?direct=true&db=cat02271a&AN=atoz.ebs12064504e&site=eds-live&scope=site> [2021-12-06]

Warde, A., Paddock, J. & Whillans, J. (2020). *The Social Significance of Dining Out: A Study of Continuity and Change*. Manchester University Press. [Elektronisk resurs] Tillgänglig: <https://search-ebshost-com.ludwig.lub.lu.se/login.aspx?direct=true&db=cat02271a&AN=atoz.ebs25892603e&site=eds-live&scope=site> [2021-12-07]

Weber, P., Engelbutzeder, P. & Ludwig, T. (2020). “Always on the Table”: Revealing Smartphone Usages in everyday Eating Out Situations. I: *Proceedings of the 11th Nordic Conference on Human-Computer Interaction: Shaping Experiences, Shaping Society (NordiChi '20)* 25-29 Oktober, Tallinn, Estland.

Yin, R.K. (2006). *Fallstudier: design och genomförande*. Malmö: Liber AB. [Ursprunglig title: *Case Study Research*].

8 Bilagor

1 Information om intervjupersonerna

Kodnamn	Ålder	Senaste ³ Pinchosbesöket	Totalt antal ⁴ Pinchosbesök	Datum för intervju
<i>Pilotintervju</i> Magda	22	Två veckor sedan	30 + ggr	10 nov
Ylva	58	Två veckor sedan	10 ggr	13 nov
Rasmus	31	Nio dagar sedan	10-15 ggr	15 nov
Tova	56	En månad sedan	10-15 ggr	17 nov
Tilda	14	En månad sedan	4-6 ggr	17 nov
Elin	29	Tre veckor sedan	30 + ggr	18 nov
Sofie	13	Två månader sedan	5 ggr	20 nov
Liv	13	En månad sedan	5 ggr	20 nov
Kornelia	32	En månad sedan	10 ggr	25 nov
Sven	65	En månad sedan	5-10 ggt	25 nov

2 Bekräftelsemail

Ämne: Bokningsbekräftelse INTERVJU Pinchos-upplevelsen

Hej _____,

Du har tackat jag till att delta i en intervju om digitalisering i restaurangbranschen, där vi är speciellt intresserade av restaurangen Pinchos, vilken du nyligen besökt.

Du har bekräftat en intervju _dagen den __/__, kl. __:__. Intervjun kommer äga rum på Zoom och ta max en timme. Här nedan finns information om mötet. Lättast är att klicka på

³ Räknat från dagen då intervjun genomfördes, baseras på respondentens uppfattning.

⁴ Ett ungefärligt mått baserat på respondentens uppfattning.

Välkommen till denna intervju, tack så mycket för att du tog dig tiden att komma hit och delta!

Vår förhoppning är att du ska känna dig så bekväm som möjligt och känna dig fri att svara öppet och ärligt på frågorna, det finns inga rätt eller fel svar utan vi är intresserade av hur just du tänker och känner. Därför kanske bra att påminna om att du kommer att vara helt anonym, vi kommer endast ha med kön/ålder om det känns okej, och du har alltid möjlighet att avbryta din medverkan.

Intervjun uppskattas ta max en timme. Vi kommer inleda med övergripande frågor om dina tankar och upplevelser av måltider med andra som sedan leder oss in på frågor om dina erfarenheter av Pinchos. Tveka inte att be mig/oss upprepa eller förtydliga en fråga om det är något som känns otydligt, och ta gärna tid på dig om du behöver tänka eller fundera lite.

Som tidigare informerat kommer vi spela in intervjun. Det är endast vi som kommer ta del av inspelningen. Känns det ok? Några frågor? Då sätter vi igång.

(börja spela in)

Tema/ Huvudfråga/ Underfrågor
Information om respondenten Profil - namn, ålder, sysselsättning Relation till Pinchos - antal besök, senaste besöket, vilken Pinchos, vilket sammanhang Digital profil <ul style="list-style-type: none">- Hur skulle du beskriva din teknikvana?- Vilka appar använder du till vardags? Hur?- På vilket sätt tycker du att din telefon hjälper dig?- Vad betyder begreppet digitalisering för dig?- Är det viktigt för dig att du är tillgänglig via din telefon?- Hur tycker du att det fungerar att fokusera om mellan en social situation och telefonen?
Måltidens sociala funktion 1. Skulle du kunna berätta om på vilket sätt måltiden fyller en social funktion för dig? <ul style="list-style-type: none">- Hur ofta brukar du äta med andra?- Hur ofta brukar en måltid vara en del av det sociala umgänget?- Kan du ge exempel på en måltid du delat med andra som är särskilt minnesvärd?- Har du någon bekant som du tycker om att äta med, varför just denna?- Hur ser du på att äta ensam?- Hur ser du på att äta i tystnad, både själv och med andra?

Måltiden + digitala verktyg

1. *Vilka är dina erfarenheter av närvaro och användning av digitala verktyg under tiden man äter?*

- Brukar du äta med telefonen nära till hands? När du är själv/med andra
- Kommer du ihåg någon gång då telefonen berikat ett samtal under en delad måltid?
- Har du å andra sidan upplevt att telefonen gjort det svårt att upprätthålla eller inleda en konversation med någon?

2. *Hur ser du på att telefonen får ta plats under måltider som delas med andra?*

- Har du upplevt du att du/de du äter med lätt blir distraherade av notiser/ljud från telefoner? Hur märks detta?
- Skulle du reflektera över om någon tog upp sin telefon under en måltid? Exempel?
- Hur känner du när dina bordskamrater är upptagna med sina telefoner under måltiden?

3. *Anser du att det finns ett sorts oskrivet digitalt vett & etikett under delade måltider? Skiljer detta sig åt beroende på kontext och sällskap?*

Restaurangvanor

1. *Beskriv dina restaurangvanor och vad som utmärker och är betydelsefullt för dig under ett restaurangbesök*

- Hur ofta brukar du äta på restaurang? I vilka sammanhang?

2. *Vad är extra viktigt för dig när du går på restaurang?*

3. *Vad skulle du säga är de vanligaste störningsmomenten under ett restaurangbesök?*

- Skulle du kunna dela med dig av ett restaurangbesök som verkligen levde upp till dina förväntningar och varför?
- Kan du berätta om ett sämre restaurangbesök?

Pinchos - intro

(återknyt till intro)

1. *Du berättade lite tidigare att du var på Pinchos ... skulle du kunna berätta lite mer om detta besök från början till slut?*

- Tid/längd på besöket
- Sällskap
- När bestämde ni er för att gå dit
- Har du varit på Pinchos innan dess?

- Berätta hur det gick till när du fick reda på att du behövde ladda ner en app för att kunna äta på Pinchos.

- Gick besöket som planerat? Vilka var dina förväntningar?

- Hur kände du dig under besöket? Vad tror du detta berodde på?

- (Pinchos-stammis) Berätta om skillnaderna mellan ditt första och senaste besök på Pinchos - på vilket sätt tycker du att upplevelsen skildes sig åt från första gången jämfört med den senaste gången?
 - Kan du återberätta dina starkaste intryck och minnen från dina/ditt besök?
- 2. Vad tycker du är den största skillnaden/ de största skillnaderna mellan Pinchos och andra restauranger du besökt?**

Pinchos - app-upplevelsen

- 1. Kan du berätta lite om hur du gick tillväga för att bekanta dig med appen?**
 - Var det någon som hjälpte dig? Fick du tillräcklig information från personalen?
- 2. Hur skulle du beskriva din upplevelse av appen?**
 - Lätt/svårnavigerad?
 - Något som stack ut/inte fungerade?
 - Vilka olika delar och ikoner i appen kommer du ihåg?
- 3. På vilket sätt skulle du säga att appen påverkade ditt restaurangbesök?**
- 4. Vad tycker du om själva Pinchos-konceptet?**
 - Vad tycker du om att hämta mat och dryck själv?
 - Vad tycker du om att beställa genom appen utan kypares hjälp?
 - Vad tycker du om att betala genom appen, utan kypares hjälp?
 - Hade du föredragit Pinchos med kypare, meny och nota istället för telefonen som serviceverktyg?
 - Tycker du att andra restauranger borde ta efter Pinchos? Varför?
 - Har du besökt andra restauranger som använder sig av appar eller andra digitala verktyg?
 - Tror du att det finns några fördelar/nackdelar med att använda sig av appar på restauranger, vilka är dessa?
- 5. Skulle du kunna berätta lite mer om hur du använde telefonen under besöket, behöver inte vara kopplat till Pinchos-appen**
 - Kommer du ihåg om du använde någon annan app? Vilken då? Var detta för att kommunicera med någon annan?
 - Tror du att ditt sällskap lade märke till detta? Hur då?
 - Berätta hur tankarna gick när du tog upp telefonen för att göra dessa saker
 - Kan ledas in på: var det en fortsättning på ett pinchos-ärende, fick du en notis, var det en planerad eller impulsiv handling
- 6. Skulle du kunna berätta lite mer om hur ditt sällskap använde telefonen under besöket?**
 - Använde ditt sällskap sin telefon för annat än Pinchos-appen? Hur lade du märke till det?
 - Hur kändes det? Vad tänkte du?
 - Berätta om hur du använder din telefon när du besöker 'vanliga' restauranger. Skiljer sig detta åt från dina Pinchos-besök?
- 7. Kände du att du eller ditt sällskap var distraherade på något sätt under**

besöket? Kan du ge något exempel?

- Hur kändes det? Vad tror du orsakade det?
- Fick du anstränga dig för att hålla dig engagerad/aktiv i samtalet?
- Kan ledas in på: fanns det en känsla av att vilja "hålla koll" på mobilen? Avtog detta när ni fått er mat?
- Hur upplevde du dina bordskamraters närvaro i ert samtal under besöket?

8. Kan du berätta lite om hur du upplevde notiserna

- Kan ledas in på: väntan/distraction/att bli avbruten, svårare att föra en djupare konversation på Pinchos?

Pinchos - kommunikation med sällskapet och personalen

(en del kan redan ha täckts av tidigare områden, fokusera på just kommunikationen och dess olika former)

- 1. Hur skulle du beskriva kommunikationen mellan dig och ditt sällskap under besöket?**
- 2. Vilken påverkan och roll spelade telefonen i denna kommunikation?**
 - Vad pratade du om med bordssällskapet, hade ni någon specifikt intressant konversation? Exempel?
 - Pratade ni om saker kopplade till besöket - tex vad ni skulle äta/ hur man använder appen etc.?
 - Använde du eller någon annan vid bordet mobilen på något annat sätt för att interagera - ex ta en bild, visa något?
- 3. Hur skulle du beskriva kommunikationen mellan dig och personalen under besöket?**
- 4. Hur skulle du beskriva servicepersonalens roll på Pinchos?**
 - Hade du önskat mer/mindre interaktion? Varför?
 - Kommer du ihåg hur många gånger du interagerade med personalen? Varför?
 - Var det någon gång du behövde assistans av kypare? Varför?
 - Vilken funktion fyllde kommunikationen med personalen?
 - Vad tycker du om att inte behöva interagera med personalen på restaurangen?
 - Hur tror du du skulle uppleva besöket om Pinchos tog bort sin servicepersonal helt och hållet?
 - Hur upplevde du den information du fick av personalen?

Avslutning

Något du vill tillägga som du reflekterat eller funderat över under intervjun?

Något under intervjuns gång som fått dig att reflektera över något nytt, eller på ett annat sätt?

(sluta spela in)

Tack så mycket för att du tog dig tiden att delta, vi delar gärna med oss av uppsatsen när den är färdigskriven!