



Högskolan
Kristianstad

Högskolan Kristianstad
291 88 Kristianstad
044-250 30 00
www.hkr.se

Självständigt arbete (examensarbete), 15 hp, för Gastronomiprogrammet
examensarbete: Kandidatexamen i Mat- och måltidsvetenskap
Termin år: VT 2021
Fakulteten för Naturvetenskap

Restaurangers arbete med måltidsupplevelsen under Covid-19 pandemin

Erica Jonasson & Susanne Liljeberg

Författare

Erica Jonasson & Susanne Liljeberg

Titel

Restaurangers arbete med måltidsupplevelsen under Covid-19 pandemin

Engelsk titel

Restaurants work with meal experience during the Covid-19 pandemic

Handledare

Maria Nyberg

Examinator

Karin Höijer

Sammanfattning

I januari 2020 upptäcks Covid-19 viruset i staden Wuhan i Kina. Virusets spridning sker snabbt och en pandemi bryter ut i världen. En bransch som påverkats av Covid-19 pandemin är restaurangbranschen. En del av restaurangers arbete är att skapa måltidsupplevelser för sina gäster. Ett sätt att beskriva en måltidsupplevelse är genom modellen (FAMM) Five Aspect Meal Model. Syftet med studien är att undersöka restaurangers arbete med att skapa måltidsupplevelser för gästen, med utgångspunkt i de tre kärnspekterna inom FAMM: rummet, mötet & produkten under Covid-19 pandemin. Studien visar att restaurangerna behövt anpassa och förändra sitt arbete för att leverera en måltidsupplevelse till gästen trots pandemin. Några av dessa förändringar inkluderar; ommöbleringar i restaurangmiljön, det sociala mötet har förändrats och användandet av take-away har ökat. Numera upplevs måltidsupplevelsen i gästens hem istället för på restaurangen.

Ämnesord:

Måltidsupplevelsen, Covid-19, FAMM, Pandemi, Restauranger

Author

Erica Jonasson & Susanne Liljeberg

Title

Restaurants work with meal experience during the Covid-19 pandemic

Supervisor

Maria Nyberg

Examiner

Karin Höijer

Abstract

In January 2020, the Covid-19 virus was discovered in the city of Wuhan in China. It did not take long before the virus rapidly began to spread around the world, and it was then classified as a pandemic. One industry that has been affected by the Covid-19 pandemic is the restaurant industry. One part of a restaurant's work is to create a meal experience for the guest. A way to describe a meal experience is by using (FAMM) Five Aspect Meal Model. The purpose of this study is to investigate restaurants work with the meal experience for guests, based on three main aspects of the FAMM-model: the meeting, the product and the room during the Covid-19 pandemic. This study showed that the restaurants needed to adapt and change their work to deliver a meal experience to the guest, despite the pandemic. Some of these changes includes the restaurant environment, social encounters and the increased use of take-away. The meal experience is nowadays experienced in the guests home instead of at the restaurant.

Keywords

Meal experience, Covid-19, FAMM, Pandemic, Restaurants

Innehållsförteckning

INLEDNING	6
SYFTE.....	8
FRÅGESTÄLLNINGAR	8
BAKGRUND	8
SAMHÄLLSKRISER OCH COVID-19 PANDEMIN	9
RESTAURANGER SOM ARENOR FÖR MÅLTIDSUPPLEVELSER	11
MÅLTIDEN OCH MÅLTIDSUPPLEVELSEN SOM BEGREPP	13
MATERIAL OCH METOD	15
LITTERATURSÖKNING	15
METODVAL.....	15
URVAL	16
TILLVÄGAGÅNGSSÄTT	17
ANALYS AV DATAMATERIAL	18
ETISKA ÖVERVÄGANDE.....	19
RESULTAT	20
BAKGRUNDSINFORMATION ENKÄT	20
FÄRRE GÄSTER OCH ÖKADE SOCIALA AVSTÅND	20
RUMSLIGA FÖRÄNDRINGAR.....	23
ANPASSADE MAT- OCH MÅLTIDSLÖSNINGAR.....	24
DISKUSSION	27
RUMMET	29
MÖTET	30
PRODUKTEN	31
METOD OCH MATERIALDISKUSSION.....	32
REFLEKTION ÖVER ETISKA ASPEKTER.....	33
SAMHÄLLELIGA ASPEKTER.....	34
RELEVANS FÖR HUVUDOMRÅDET MAT OCH- MÅLTIDSVETENSKAP.....	34
FRAMÅTBlick MOT NYA STUDIER	35
SLUTSATS	35
REFERENSLISTA.....	37
BILAGOR	42

Förord

Författarnas tanke med att skriva ett examensarbete om måltidsupplevelsen på restauranger väcktes av en nyfikenhet om hur restauranger påverkats av pandemin och på vilket sätt de fått ställa om sitt arbete med att skapa måltidsupplevelser för sina gäster. Det visade sig innebära både negativa och positiva utmaningar.

Författarna har delat upp majoriteten av arbetet, dels för att underlätta arbetsprocessen, dels på grund av den rådande pandemin. Författarna har trots det haft god kommunikation och kontakt gällande varje del av arbetet och givit varandra både feedback och input på det som skrivits. Susanne har ansvarat för: Bakgrund med tillhörande underrubriker, metodval och urval. Erica har ansvarat för: Sammanfattning/abstract, inledning, tillvägagångssätt, analys av datamaterial och etiska övervägande. Syfte/frågeställningar och allt gällande resultat och diskussionsdelen har författarna gemensamt bearbetat.

Vi vill tacka vår handledare Maria Nyberg för all hjälp i skrivprocessen och för inspirationen till vårt arbete. Vi vill även tacka respondenter som tagit sig tid att besvara vår enkät samt intervjupersonernas värdefulla svar som gett oss en bredare bild av situationen med arbetet kring måltidsupplevelsen för restauranger under den pågående Covid-19 pandemin.

Kristianstad 2021-05-26

Erica Jonasson & Susanne Liljeberg

Inledning

Den 16 januari 2020 skriver Folkhälsomyndigheten att det har upptäckts ett nytt coronavirus bland människor som besökt en marknad i staden Wuhan i Kina. Folkhälsomyndigheten bedömer att det är låg risk för smittan att spridas till Sverige (Folkhälsomyndigheten, 2020a). Trots det dröjer det inte länge förrän smittspridningen av Covid-19 tar fart, både i Sverige och bland andra länder i världen och en pandemi bryter ut.

Ingen tidigare kris har skakat om världen så som Covid-19 pandemin gjort (Bapuji et al., 2020). Flygbolag, hotell, turism och restaurangbranschen är några av de verksamheter som drabbats allra hårdast (Bapuji et al., 2020). Restaurang- och hotellbranschen är två viktiga branscher som bidrar till den globala ekonomin. Därmed är de även väldigt sårbara för katastrofer som Covid-19 pandemin och eventuella ekonomiska nedgångar (Dube, et al., 2020).

Den 24 mars 2020 föreskriver även Folkhälsomyndigheten för första gången med stöd av smittskyddsförordningen, att restauranger, barer och caféer i hela landet behöver vidta särskilda åtgärder för att minska risken för spridning av Covid-19 (Folkhälsomyndigheten, 2020b). Bland dessa åtgärder fanns bland annat, trängsel mellan människor i köer, vid bord, bufféer eller bardiskar får inte förekomma utan besökare ska kunna hålla avstånd mellan varandra. Besökare ska även äta och dricka sittandes vid bord och personalen bär ut beställningar (Folkhälsomyndigheten, 2020b). Detta är åtgärder som på olika sätt påverkar restaurangers möjligheter att bedriva sin verksamhet på det sätt som de tidigare gjort.

Restaurangen är mer än en plats att äta på, för gästen utgör restaurangen en uppvisningsplats för både sociala och kulturella ambitioner (Tellström, 2005). Den kommersiella restaurangbranschen erbjuder ett stort urval av

restaurangföretag där restauratörerna väljer att sälja in sina måltider på olika sätt, en del satsar exempelvis på maten och drycken, andra på rummet där måltiden intas eller sättet att servera (Tellström, 2005). Ett sätt att beskriva en måltidsupplevelse och vilka delar som kan vara viktiga i att skapa en måltidsupplevelse är FAMM (Five Aspect Meal Model). Enligt FAMM innefattar en måltidsupplevelse: rummet, mötet, produkten, kontrollsystemet och atmosfären. Dessa fem aspekter utgör de huvudsakliga delarna för att utveckla måltidsupplevelser hos restauranger (Gustafsson, et.al, 2006).

Denna studie kommer att utgå från de tre kärnaspekterna inom FAMM, mötet, produkten och rummet, som ett sätt att förstå hur restaurangers arbete med att skapa måltidsupplevelser har påverkats av Covid-19 pandemin. På grund av restriktioner till följd av Covid-19 pandemin utmanas restaurangernas möjligheter att kunna skapa måltidsupplevelser för sina gäster.

Tidigare studier som gjorts kring pandemins påverkan på restauranger har huvudsakligen handlat om hur restaurangbranschen agerat och ekonomiskt påverkats av Covid-19 pandemin, utifrån färre gäster och anställda som blivit uppsagda (Nocky & Lundberg, 2020). Hur det är att bedriva en restaurangverksamhet under en pandemi (Aggebrandt & Rebelo, 2020) och hur restriktionerna till följd av Covid-19 pandemin lett till en kraftig nedgång inom hotell- och restaurangbranschen (Gursoy & Chi, 2020). Därför är det både intressant och relevant att undersöka hur restaurangernas arbete med måltidsupplevelsen har förändrats och på vilket sätt restauranger upplever att de

har påverkats. Detta är även något som det finns bristande kunskaper om, men som är viktigt att belysa.

Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka restaurangers arbete med att skapa måltidsupplevelser för gästen, med utgångspunkt i de tre kärnaspekterna inom FAMM; rummet, mötet & produkten, under Covid-19 pandemin.

Frågeställningar

- Har Covid-19 pandemin påverkat hur restaurangerna arbetar med måltidsupplevelsen och i så fall hur?
- Vilka förändringar har restaurangerna gjort som en följd av Covid-19 pandemin och dess restriktioner?
- Vilka har de främsta utmaningarna/svårigheterna varit när det gäller att arbeta med måltidsupplevelsen under Covid-19 pandemin?
- Vilken typ av restaurang har påverkats mest när det gäller arbetet med måltidsupplevelsen?

Bakgrund

I detta avsnitt beskrivs inledningsvis samhällskriser samt Covid-19 pandemin. Vidare beskrivs restaurangers sårbarhet vid samhällskriser och om de restriktioner och anpassningar som ålagts restauranger i Sverige under Covid-19 pandemin. Därefter redogörs för restaurangen som arena för måltider, måltidsupplevelser och måltidsupplevelsen som begrepp utifrån FAMM.

Samhällskriser och Covid-19 pandemin

Samhällskriser är extremt omvälvande och signifikanta händelser som drabbar en stor del av samhället och dess invånare (Israeli, 2007). En kris är något som är mycket oväntat och så kallat ”tar samhället på sängen” (Kringsberg, 2006, s. 16). Definitionen av en kris kan enligt Sundelius et al. (1997) förklaras genom tre punkter: 1. Betydande värden står på spel (hotas). 2. Begränsad tid står till förfogande. 3. Omständigheterna präglas av betydande osäkerhet”. Detta kan teoretiskt förklaras, att en samhällskris är något som ingen är beredd på och som det finns bristande kunskaper om och som inträffar plötsligt (Kringsberg, 2006).

En samhällskris betyder oftast en omställning för samhällets verksamheter eftersom vardagliga rutiner förändras (Johansson et al., 2013). Ett land som systematiskt drabbas av samhällskriser försätts oftast i en ekonomisk kris vilket påverkar dess verksamheter på olika sätt (Israeli, 2007). Många människor ställer sig troligtvis frågor om varför en samhällskris inträffat och känner hopplöshet. Men ur något ont kommer ofta något gott vilket kan innebära nya arbetssätt och nya innovativa idéer. Ett exempel på detta är omställningen till digitala arrangemang, så som Göteborgs filmfestival som sändes digitalt på grund av Covid-19 pandemin under februari månad både år 2020 och 2021 (Armbrecht et al., 2021).

Exempel på samhällskriser är långvariga elavbrott, naturkatastrofer, krig och pandemier (Johansson et al., 2013). Ett exempel på en tidigare pandemi var svininfluensan som första gången upptäcktes under våren 2009 i Mexico (Johansson et al., 2013). Myndigheter reagerade på beskedet och åtgärder vidtogs genom att beställa vaccin och upprätta beredskapsplaner för att kunna möta en eventuell pandemi. I Sverige genomfördes en massvaccination mot svininfluensaviruset (även kallat A/H1N1) under hösten 2009.

Covid-19 är ett coronavirus som fått en omfattande spridning i världens länder och klassas därför av WHO som en pandemi. Från att viruset upptäcktes i den

kinesiska staden Wuhan i provinsen Hubei i Kina i början av 2020 spreds det snabbt till resten av världen. Det första fallet bekräftades inom EU den 11 mars 2020 och WHO meddelade att spridningen av coronaviruset klassas som en pandemi (WHO, 2021).

Pandemin har fått förödande konsekvenser för befolkningar i hela världen. Länder har stängt ner sina gränser (UD, 2021) och verksamheter har ålagts strikta restriktioner om att hålla avstånd för att minska smittspridningen. Budskapen om social isolering samt distansering har varit tydliga och för att minska smittspridningen samt smittorisken av Covid-19 har Folkhälsomyndigheten i Sverige tagit fram restriktioner för bland annat restaurangverksamheter. I april 2021 innefattade dessa bland annat att hålla minst 1,5 meters avstånd till andra människor samt en begränsning på max 4 ätande gäster per bord i restaurangen. Likaså avråds bufféer eftersom detta riskerar att leda till köbildning och ökad smittorisk samt att endast bordsservering får ske (Folkhälsomyndigheten, 2020). Detta har således inneburit att verksamheter och olika typer av restauranger som arbetar med någon slags service där det krävs att kunden är fysiskt närvarande har drabbats mycket svårt (Bapuji et al., 2020).

Vidare är restauranger sårbara för en pandemi som Covid-19 då ett restaurangbesök för många är en social situation mellan personal och matgäst, men även matgäster emellan. Människor vill skapa upplevelser och interagera med varandra (Bugge, 2010). Många restauranger uppmuntrar därför till ett socialt utbyte som ofta innebär att ett flertal personer sitter vid ett bord och där serverings-förfarandet mellan personal och matgäst bygger på social samvaro (Armbrecht et al., 2021). Detta är ett servicearbete som ofta kräver att kunden finns på plats, samtidigt som pandemin kräver social distansering för att minska smittspridningen, vilket leder till en svår situation (Folkhälsomyndigheten, 2020). Detta innebär att det har skett och sker en ständig anpassning för att kunna hantera smittspridningen och samtidigt fortsätta att utöva en måltidsverksamhet. Detta kan vara en svår balansgång och utmaning (Armbrecht et al., 2021).

Restriktioner för att motverka smittspridning genom att kontrollera avstånd mellan människor har påverkat restaurangernas styrsystem vilka råder över hur olika aspekter ska hanteras, så som öppettider och sittande gäster (Dube et al., 2020). Restauranger har försatts i kris av olika anledningar långt före Covid-19 pandemin och restaurangerna hanterar sina kriser på olika sätt, men en gemensam ”krisplan”/nämndare då restaurangens ekonomi får en stark nedåtgående påverkan är att det behövs tas beslut i form av att säga upp personal, dra ner på arbetstimmar för anställda och minska öppettiderna (Israeli, 2007).

Hur restaurangerna kommer att agera i framtida krissituation är oklart, men de lärdomar som restaurangerna fått av den pågående Covid-19 pandemin tar de förhoppningsvis med sig i framtiden.

Restauranger som arenor för måltidsupplevelser

En måltid kan ses som en social händelse eller upplevelse (Jönsson & Tellström, 2018). Måltiden är en social stund där vardagliga tankar och reflektioner kan delas. Det engelska ordet “companion” betyder “bröddelare” vilket också visar på hur måltid och gemenskap är tätt sammankopplade. Ätandet och delandet av måltiden är universellt och djupt rotat i oss, vi känner därför en naturlig koppling mellan att dela mat och samvaro med andra människor. Vi kan också identifiera oss genom en måltid. Vi kan skapa och visa upp vem vi vill vara genom att välja att äta viss typ av mat (Jönsson & Tellström, 2018).

Uteätandet har inte alltid enbart haft med hunger och törst att göra. En restaurang erbjuder bekvämlighet, en plats där man kan köpa sig fri från matlagning samtidigt som man kan köpa sig social plats, sällskap och samtidigt få vara i samma rum som medmänniskor och dela samhörighet (Jönsson & Tellström, 2018). Uteätandet kan definieras som ett arbete med en måltid utfört av någon annan, som äts utanför hemmet och som betalas för och av kunden eller gästen. Uteätandet utgörs också av att det (oftast) består av ett restaurangbesök vilket innebär en stunds miljöombyte, förändrade ätvanor och bordsskick (Warde, 2000).

Ätande och drickande utanför hemmet har en lång historia trots att uteätandets former över tid förändrats (Walter, 2008). Ordet restaurang är synonymt med uteätande idag men det har inte alltid varit så. Under 1800-talet konkurrerade restaurangen med de äldre sorters serveringar såsom värdshus, krogar och caféer. På restaurangerna var det också nytt att sitta vid färre bord för mindre sällskap till skillnad från värdshusets långbord avsett för alla närvarande gäster. Det blev nu också möjligt att välja mat från en tryckt meny (Jönsson, 2019). En tid framåt in på 1960-talet blev uteätandet mer informellt, det tillkom nya restaurangkoncept t.ex. olika typer av etniska restauranger. Från 1980-talet och framåt förändras många normer kopplade till uppförande, klädsel och dukning på restauranger. Uteätandet blev också alltmer accepterat i vardagssamhället. De senaste decennierna har dock gränsen mellan ätande i hemmet och uteätande delvis suddats ut, detta beror bland annat på den ökade förekomsten av hämtmat eller så kallat take-away. Det ökande uteätandet speglar också övergången från ett industrisamhälle till ett upplevelsesamhälle (Jönsson, 2019).

Den centrala punkten i en upplevelse är relationen mellan producent och konsument. I en restaurang utgörs detta av personalen och gästerna. Ett upplevelserum är en fysisk omgivning där upplevelsen skapas och konsumeras. En restaurang kan definieras som ett permanent upplevelserum till skillnad från icke-permanenta upplevelserum som kan vara tillfälligt uppbyggda lokaler (Mossberg, 2006). Permanenta upplevelserum är byggda för att passa en viss typ av aktivitet, det betyder att restauranger är byggda för att passa till att servera sittande och ätande matgäster. Det finns många aspekter att tänka på vid anpassningen av rum för ätande gäster. Inredning, möbler, tyger, färger och ljuddämpning. Allt skapas för att få gästen och personalen att trivas så att restaurangbesöket blir en lyckad upplevelse (Mossberg, 2006).

Måltiden och måltidsupplevelsen som begrepp

En måltidsupplevelse kan förstås och analyseras genom den så kallade FAMM modellen: Five Aspects Meal Model (styrssystemet, atmosfären, rummet, mötet och produkten). (Gustafsson et al., 2006). (Se figur. 1 nedan)



Figur. 1 FAMM (Five Aspects Meal Model) (Gustafsson et al., 2006).

Rummet är den plats där måltiden äger rum och innefattar till exempel ljus, ljud, färg och textilier, men också hur rummet är inrett och hur möbler är placerade. Mötet är då serveringspersonalen möter gästen, när gästen interagerar med andra gäster och mötet mellan servicepersonal. Produkten är i FAMM maten och drycken, det vill säga vad som serveras och hur men också dess kombination (Gustafsson et al., 2006). Kontrollsystemet innefattar regler, rättsliga aspekter och lagar att ta hänsyn till men också logistik. Kontrollsystemet har blivit och är påverkat av de rådande restriktionerna till följd av Covid-19 (Folkhälsomyndigheten, 2020b). Det är också påverkat av ekonomiska aspekter som krisen medfört, till exempel har man behövt begränsa ytor genom att stänga ner delar av matsalar som inte används på grund av färre sittande gäster (Israeli, 2007).

Atmosfären utgör helheten av rummet, mötet och produkten då gästen känner sig komfortabel och obesvärad (Gustafsson et al., 2006). Vi uppfattar måltidsupplevelsen genom våra fem sinnen: syn, hörsel, känsel, lukt och smak. Människor letar oftast efter en mer omfattande social upplevelse utöver själva maten som serveras, en så kallad helhetsupplevelse (Mossberg, 2006).

Restauranger har sedan 1200-talets tavernor fram till idag, år 2021 varit platser för sociala möten (Jönsson & Tellström, 2018). Det finns tre viktiga punkter i måltidens sammanhang som påverkar varandra och upplevelsen nämligen: maten och drycken/produkten, konsumenten (mötena) och miljön, vilket är de så kallade innersta punkterna i FAMM. Det är viktigt att dessa tre faktorer samspelar eftersom de påverkar varandra samt hur gästen uppfattar helhetsupplevelsen av restaurangen (Gustafsson et al., 2006). Styrsystemet vilket styr ekonomiska förutsättningar, lagar och regler samt de rådande Covid-19 restriktionerna, har också en övergripande påverkan på atmosfären (rummet, mötet och produkten).

Mötet innefattar inte enbart mötet gästerna emellan utan också mötet mellan gäst och personal (Walter, 2008). Att ge gästen ett gott första intryck av restaurangen och personalen är bland det viktigaste för måltidsupplevelsen. Att hälsa på ankommande gäster med ett leende ger ett gott intryck och kan underlätta kommunikationen med gästen under hela kvällen. Det är därtill mycket viktigt att alla gäster oavsett klasstillhörighet behandlas med respekt av personalen (Gustafsson, 2004).

Rummet där måltiden intas är också mycket betydelsefullt för måltidsupplevelsen. Färger, ljussättning, temperatur och musik/ljud kan betyda mycket för gästens trivsel samt återkommande restaurangbesök (Edwards & Gustafsson 2008). Placeringen av borden anses vara mycket viktigt för måltidsupplevelsen. Det finns flera sätt att placera borden på ett fördelaktigt sätt och som anpassas till olika gästers skilda önskemål (Edwards & Gustafsson 2008).

Produkten, är det konkreta i FAMM modellen, maten och drycken. Matens utseende och doft är mycket viktig för dess uppfattning. För att skapa maträtter som har det lilla extra krävs det välutbildade, kreativa och fantasifulla kockar. Serveringspersonalen och serveringstekniken är också en viktig del i framförandet av maten och drycken. Till exempel kan en välutbildad sommelier som har

kunskap om drycker imponera på gästen och därmed bidra till måltidsupplevelsen (Gustafsson, 2004).

Material och metod

Detta avsnitt behandlar hur studien har genomförts, hur litteratur har sökts, metodval, urval samt hur databearbetningen har gjorts.

Litteratursökning

Litteratursökning har skett via HKR söktjänst "Summon", "DIVA portal" och "Google scholar". Sökorden har varit societal crisis, samhällskris, pandemic, pandemi, Covid-19, restaurant, restaurang, FAMM: Five aspects meal model, meals, måltider, meal experience och måltidsupplevelse. Sökt litteratur har utgjorts av rapporter, vetenskapliga artiklar i tidskrifter, kurslitteratur från utbildningen på gastronomiprogrammet, samt övrig aktuell litteratur använts.

Metodval

I studien har webbenkäter och semi-strukturerade intervjuer använts som datainsamlingsmetoder.

Enkäter är en lämplig metod för att nå flertal respondenter på en och samma gång på grund av att de besvaras anonymt och är enkla att administrera (Bryman, 2018). Däremot kan det finnas en osäkerhet i användandet av enkäter när det gäller att kontrollera vem det är som faktiskt besvarar enkäten. Detta kan vara speciellt uppenbart när det gäller enkäter som distribuerats via internet. Detta eftersom man som skapare av enkäten inte kan vara säker på vem som besvarar den och om det verkligen är den tilltänkta respondenten. Det är även viktigt att enkäten är enkelt utformad med tydliga instruktioner för att minska risken för missförstånd, samt att typsnittet och layouten kan göras tilltalande och iögonfallande vilket kan påverka svarsfrekvensen positivt (Bryman, 2018).

Genom semi-strukturerad intervju strävar man efter att intervjupersonen ska få stor frihet i att utforma svaren på frågorna som ställs på sitt eget sätt, men också att frågorna kan ställas om. Detta innebär att hela intervjuprocessen är flexibel (Bryman, 2018). Semi-strukturerade intervjuer innebär att intervjuaren har en uppsättning frågor, där frågorna är mer allmänt formulerade än vid strukturerade intervjuer (Bryman, 2018).

Då kunskapen om hur restauranger påverkats i sitt arbete med måltidsupplevelsen är begränsad och utifrån frågeställningarna i studien, bedömdes en enkät där merparten av frågorna utgörs av öppna svarsalternativ tillsammans med semi-strukturerade intervjuer som relevanta metodval.

Att kombinera metoder, även kallat *triangulering* (Bryman, 2018) innebär att användning av mer än en undersökningsmetod förekommer. Detta kan leda till en större tillförlitlighet och ge en mer nyanserad helhetsbild av resultatet. I denna studie kombinerades webbenkäter och semi-strukturerade intervjuer genomförda via zoom, där intervjusvaren kunde skapa ökad förståelse för hur restaurangernas arbete med måltidsupplevelsen påverkats under Covid-19 pandemin (Bryman, 2018).

Urval

I denna studie har ett målstyrt urval använts. Ett målstyrt urval är ett icke-sannolikhetsbaserat urval vilket innebär att undersökningsdeltagare inte väljs ut slumpmässigt utan på ett strategiskt sätt. Det gemensamma för olika typer av målstyrda urval är att urvalet görs utifrån målen med forskningen (Bryman, 2018).

Enkäten lades ut på tre olika Facebook grupper (en sluten och två öppna grupper) som var specifikt inriktade mot personer som arbetar inom restauranger i Skåne län. Respondenten skulle arbeta på en restaurang och i sitt arbete delta i skapande av måltidsupplevelser gentemot gästen. Exempel på respondentens anställning

kunde vara restaurangchef, restaurangägare, kökschef, kock, köksbiträde eller serveringspersonal.

Ett snöbollsurval, vilket är en typ av målstyrt urval har också använts. Detta bygger på att författarna väljer ut en liten grupp personer som är relevanta för forskningsfrågorna. Dessa personer i fråga föreslår sedan andra deltagare som har liknande erfarenheter eller egenskaper som är relevanta för undersökningen (Bryman, 2018). Enkäten delades vidare av respondenter från de tre Facebook grupperna med krav att den placerades i grupper med liknande inriktning (Bryman, 2018).

Liknande tillvägagångssätt gjordes när intervjupersonerna valdes ut, då de också kontaktades med ett missivbrev genom restauranggrupper på sociala medier (Facebook) inom Skåne län. Den ena intervjupersonen arbetade inom café och bistro som kock och den andra intervjupersonen arbetade som kökschef på en lunch- och kvällsrestaurang. Båda intervjupersonerna var erfarna inom arbete i restaurangbranschen.

Tillvägagångssätt

Enkäten (se bilaga 1) som konstruerades för studien bestod av 7 huvudfrågor samt ett antal bakgrundsfrågor med fokus på typ av restaurang samt vilken yrkesgrupp respondenterna tillhörde. Enkäten var tillgänglig i 15 dagar och eftersom studien utgår från de tre kärnaspekterna inom FAMM, *mötet, produkten och rummet* har frågor som berört detta ställts. I enkäten fanns det frågor med både öppna och slutna svarsalternativ, men där merparten av frågorna innebar respondenterna skulle besvara frågan med egna ord. Detta var viktigt då kunskapen inom området är begränsad.

Samtidigt som enkäten besvarades genomfördes två semi-strukturerade intervjuer via videosamtalstjänsten Zoom. Intervjupersonerna som deltog arbetade på café och bistro samt lunch- och kvällsrestaurang. Intervjupersonerna fick ta del av ett

missivbrev med tillhörande samtyckesblankett (se bilaga 2), samt en intervjuguide (se bilaga 3) innan intervjuerna genomfördes. Båda författarna var närvarande under intervjuerna, men där endast en var drivande i intervjufrågorna för att underlätta samtalet. Båda intervjuerna spelades in efter respondenternas godkännande och intervjuerna tog ca 20–25 minuter att genomföra.

Analys av datamaterial

Då det inkom 21 enkätsvar analyserades enkätsvaren kvalitativt med fokus på de öppna frågorna kring hur restaurangerna angav att de hade påverkats av Covid-19 pandemin och vilka utmaningar som fanns. De öppna svaren kodades och tematiseras enligt tematisk analysmetod där fokus riktades mot återkommande teman (Bryman, 2018). Kodning fungerar som ett sätt att åtskilja, sammanställa och organisera data. Enligt Bryman (2018) bygger teman på koder som identifierats i utskrifter eller fältanteckningar, teman förser även forskaren med en grund för en teoretisk förståelse av data och kan utgöra ett teoretiskt bidrag till litteraturen inom det aktuella området (Bryman, 2018).

De semistrukturerade intervjuerna spelades in via Zoom och transkriberades därefter ordagrant. Transkriberingen lästes igenom noggrant för att därefter kodas och tematiseras (se figur 2 nedan) med fokus på hur restaurangernas arbete med måltidsupplevelsen påverkats under Covid-19 pandemin.

Koder: <i>Gäster, sociala avstånd, måltiden, rummet.</i>
Teman: <i>Färre gäster och ökade sociala avstånd; Anpassade mat- och måltidslösningar; Rumsliga förändringar.</i>

Figur. 2 Koder och teman som valdes ut i studien.

Etiska övervägande

Grundläggande etiska frågor rör frivillighet, integritet, konfidentialitet och anonymitet för de personer som är inblandade i forskningen (Bryman, 2018).

Några etiska principer som gäller för bland annat svensk forskning är:

- Om deltagarna kan uppleva obehag eller lida skada av sin medverkan.
- Om man inkräktar på privatlivet.
- Om någon form av bedrägeri eller falska förespeglingar är aktuella.
- *Informationskravet*, forskaren ska informera berörda personer om undersökningens syfte.
- *Samtyckeskrav*, deltagarna har rätt att själva bestämma över sin medverkan.
- *Konfidentialitetskravet*, uppgifter från alla de personer som medverkar ska behandlas med största möjliga konfidentialitet.

(Bryman, 2018.)

I denna studie har enkäter och semistrukturerade intervjuer via videosamtalstjänsten zoom använts för att samla in data. Personerna som deltagit i enkäten har fått ta del av information innan enkäten påbörjades. Informationen som de fick ta del av var, syfte med studien och att de själva fick bestämma över sin medverkan, att enkäten var anonym, att de insamlade svaren skulle komma att raderas efter godkänt examensarbete. Genom att besvara frågorna i enkäten samtyckte personen till att medverka i studien. Detta innebar att deltagarna på egen hand kunde avgöra om de ville delta i studien eller inte. Inför intervjuerna via zoom skickades ett missivbrev till respondenterna med information och syfte med studien samt en samtyckesblankett för att kunna godkänna sitt deltagande i studien och intervjun. Intervjuerna spelades in för att sedan transkriberas. Allt material anonymiseras därefter i studien.

Resultat

Detta avsnitt kommer att behandla hur restaurangers arbete med måltidsupplevelsen påverkats och förändrats under Covid-19 pandemin samt vilka utmaningar, men också möjligheter som restaurangerna ser med att skapa måltidsupplevelser för gästen under Covid-19 pandemin. I enkäten kan det inte utläsas vilken respondent som angivit vilket svar och därmed inte vilken yrkestitel respondenten har, därav presenteras respondenternas svar enligt följande: (enkätrespondent). De semi-strukturerade intervjuerna presenteras enligt följande: (intervjuperson 1, café och bistro) och (intervjuperson 2, lunch- och kvällsrestaurang).

Bakgrundsinformation enkät

Enkäten resulterade i 21 svar, där merparten av de som svarat arbetade på lunch- och kvällsrestaurang (11 personer) samt fine dining restaurang (6 personer) och Casual style dining (4 personer).

Majoriteten av respondenterna samt båda intervjupersonerna arbetade i en mindre stad (ca 50 000 invånare). Över hälften av respondenterna var restaurangägare (12 personer), därutöver besvarades enkäten av serveringspersonal (3 personer), kock (1 person), kökschef (2 personer), köksbiträde (1 person), kreativ chef (1 person) och restaurangchef (1 person).

Färre gäster och ökade sociala avstånd

Det finns inget tvivel om att Covid-19 pandemin och de restriktioner som tillkommit har påverkat restaurangernas arbete med måltidsupplevelsen. Majoriteten av respondenterna i enkäten (15 personer) och de båda intervjupersonerna angav att deras arbete med måltidsupplevelsen påverkats på många olika sätt. Det som var tydligt är att antalet gäster minskat och här har svaren som framkommit varit likvärdiga bland både respondenterna i enkäten och

bland intervjupersonerna. I enkäten angavs detta till exempel genom följande sätt i de öppna svarsalternativen:

- Misstänksamhet bland gästerna är den värsta, färre bord och mindre intimitet (enkätrespondent).
- Färre gäster, man har ett långt avstånd, både mentalt och fysiskt till närmsta bordsgranne (enkätrespondent).
- Mindre antal sittande gäster (enkätrespondent).

Enligt majoriteten av respondenterna (12 personer) och intervjupersonerna har även den sociala kontakten mellan ätande gäster och personal förändrats under pandemin och som en följd av dess restriktioner. Det som främst påverkat den sociala kontakten är det avstånd som personalen behövt hålla gentemot gästen för att följa restriktionerna och minska smittspridningen. Detta kom till exempel till uttryck genom följande svar i enkäten.

- Framförallt det fysiska avståndet (enkätrespondent).
- Inte lika mycket tid att stå och prata med gästen (enkätrespondent).
- Större avstånd (enkätrespondent).
- Att fler gäster vill vara för sig själva. Dessutom får personalen ibland agera polis vilket inte är deras uppgift (enkätrespondent).

Även under intervjuerna påtalades utmaningar med att hålla ökade sociala avstånd i restaurangerna. Intervjupersonen som arbetade inom café & bistro menade att en utmaning som personalen just ställts inför är att påminna gästerna om att förhålla sig till restriktionerna gällande att hålla avstånd, utan att skrämma iväg gästen.

Den största utmaningen är faktiskt att på ett trevligt sätt kunna fråga gästen: kan du vänta i kön utanför? Ibland klarar man det och ibland blir gästerna fly förbannade och går därifrån (intervjuperson 1, café och bistro).

Förändringar i mötet med gästen framträdde tydligt under intervjuerna, och hur restriktionerna på olika sätt påverkar detta och den sociala relationen mellan restaurangpersonalen och gästerna:

Det känns som att det finns en förändring i mötet med gästen. Jag är själv mer medveten om restriktionerna och mer orolig. En del gäster verkar ha ett behov av att prata av sig för att de kanske inte har någon annan att prata med i nuläget, besöket hos oss blev kanske deras sociala stund den dagen (intervjuperson 1, café och bistro).

Den andra intervjupersonen som arbetade på lunch- och kvällsrestaurang pratade om hur utmaningen framförallt handlar om att just få till en måltidsupplevelse trots pandemin och dess restriktioner, men även att få gästerna att vilja besöka restaurangen trots pandemin.

Utmaningen är egentligen att få till en måltidsupplevelse på komprimerad tid och minimala resurser (...) Vi har mindre personal och fått begränsa våra öppettider på grund av pandemin, men även att få gästen att vilja besöka restaurangen på grund av restriktionerna, att få gästen att förstå att det är en säker plats (intervjuperson 2, lunch- och kvällsrestaurang).

Samtidigt lyfter också denna intervjuperson hur den sociala kontakten med gästen också har förändrats till det bättre, i detta fall som en följd av att man infört bordsservering.

På det stora hela har den faktiskt påverkats till det bättre. Innan hade vi inte bordsservering, vilket vi nu har haft i ett år sedan pandemin startade och det gör att man får en annan relation och social kontakt med gästen (intervjuperson 2, lunch och- kvällsrestaurang).

Rumsliga förändringar

I enkäten angav 20 av 21 respondenter att förändringar har behövt göras i restaurangmiljön som en följd av Covid-19 pandemin och dess restriktioner. Här instämmer också intervjupersonerna att man behövt göra förändringar. Att de har behövt förändra i inredningen och möbleringen är tydlig, där exempel som ges handlar om att man varit tvungen att dra isär bord och minska antalet sittplatser, för att just kunna hålla nödvändigt avstånd och minska smittspridningen. Flera av svaren i de öppna frågorna kring detta i enkäten handlade just om rumsliga förändringar och anpassningar som också påverkat och utmanat möjligheten att skapa måltidsupplevelser för gästen. Respondenterna angav bland annat:

- Dra isär bord, ta bort bord, minska ner platserna med 40% (enkätrespondent).
- Ökad sittyta per gäst (enkätrespondent).
- Plocka bort bord för att hålla avstånd (enkätrespondent).
- Stängt delar av lokaler på grund av bristen på gäster samt ta bort flera bord för att skapa avstånd (enkätrespondent).

Under intervjuerna berättar också intervjupersonerna om flera olika förändringar i rummet som gjorts:

Vi har tagit bort två stycken bord och besticken har hamnat bakom disken (intervjuperson 1, café & bistro).

Vi har fått göra det glesare mellan borden och vi använder oss inte längre av långbord. Tidigare erbjöd vi brunch en gång i månaden då gästerna satt vid långbord men vi har fått sluta med det nu på grund av att det endast får sitta fyra personer vid ett bord (intervjuperson, 2 lunch- och kvällsrestaurang).

Anpassade mat- och måltidslösningar

Resultatet visade hur restaurangerna som en följd av Covid-19 pandemin inte bara gjort förändringar i restaurangmiljön utan också fått ändra och anpassa både maten och drycken, samt hur den serverades. Något som var gemensamt för majoriteten av respondenterna både i enkäten och bland intervjupersonerna är införskaffandet och den ökade användningen av take-away, vilket innebär att kunden tar med sig måltiden hem samt en matkasse fylld med ingredienser som gästen hämtar på restaurangen och lagar färdigt i hemmet. 14 av 21 respondenter i enkäten angav att de ökat sin take-away samt 12 av 21 respondenter angav att de införskaffat en matkasse. I de öppna frågorna i enkäten beskrevs bland annat:

- Införskaffat take-away (enkätrespondent).
- Hitta bra mat som går att leverera varm för take-away men även kallt för helgpåse (enkätrespondent).
- Mat som är prisvärd, har lite längre hållbarhet och inte tar lång tid att preppa pga att spara på timmar, personal och övrigt för att spara pengar (enkätrespondent).
- Att fortfarande leverera en fin upplevelse och god mat trots att stämningen av en fullsatt restaurang inte kan ges (enkätrespondent).

Det framkom även bland respondenten att många andra utmaningar tillkommit kopplat till just maten och drycken, som att nå ut på sociala medier och att därmed

försöka skapa digitala måltidsupplevelser istället för att endast förlita sig på de fysiska mötena.

- Till att 90% sälja in varorna via text och bilder på en hemsida/sociala medier istället för face to face är bara de två otroligt stora omställningar (enkätrespondent).

Intervjupersonen som arbetade på lunch- och kvällsrestaurangen beskrev också hur de arbetade med olika lösningar för gästen att ta med maten hem, men också att laga färdigt maten hemma.

Vi har gjort ett pizza-kit med tillhörande instruktioner som gästen får ta med sig hem, man får helt enkelt ta med sig restaurangupplevelsen hem (intervjuperson 2, lunch och kvällsrestaurang).

Likaså lyfte den andra intervjupersonen hur de infört take-away som en del av deras måltidskoncept:

Maten går att få som take-away och även fikan som vi serverar (intervjuperson, 1 café & bistro).

Förändringar bland maten och drycken har även lett till förändringar i menyn bland restaurangerna och hälften av respondenterna i enkäten angav att de behövt göra förändringar i sin meny. Här belyser man återigen take-away och att menyn behövt anpassas utifrån detta, men också att ett mindre antal ätande gäster påverkat förändringar i menyn.

- Mer anpassat för take-away (enkätrespondent).
- Mindre utbud och enklare rätter (enkätrespondent).
- Minskat antal rätter (enkätrespondent).

Intervjupersonen som arbetade på café & bistro berättar om hur deras arbete med menyn påverkats.

Vi har aldrig haft en stående meny. Det är meningen att vår meny ska förändras hela tiden, men nu har menyn gått ned lite eftersom vi i personalen tappat kreativitet, motivation och glädje. Det har blivit en sämre energi bland oss i arbetet med menyn sedan hösten 2020 (intervjuperson 1, café & bistro).

Vid lunch och kvällsrestaurangen belyser man problemet med en minskad försäljning och därmed har förändringar i menyn behövt göras.

Vi har fått förändra i menyn på grund av att vi tappade 80% av det som vi brukade sälja för när det var som värst, det fanns inte ekonomi till att ha en full meny (...) Vi arbetar numera med mer spännande och ovanliga råvaror och måltiden behöver inte vara upplagd av en kock på plats, utan man kan skicka med maten till gästen och att gästen kan få skapa restaurangupplevelsen själv hemma. (intervjuperson 2, lunch och- kvällsrestaurang).

Sättet att servera maten och drycken på själva restaurangen är inte markant, respondenterna och intervjupersonerna angav att de inte behövt göra några större förändringar under den pågående pandemin. Om förändringar har behövt göras har detta varit för att hålla avstånd och minska smittspridningen eller på grund av restriktioner till följd av Covid-19. Respondenterna angav bland annat:

- Portionsförpacka bröd, mer servering av dryck då man förr hämtade själv i baren, planering av flöde för att minska köer, olika inomhus utgångar (enkätrespondent).
- Vi har fått minska vårt dåvarande stora öl-sortiment med ca 80% eftersom ingen kan sitta och dricka längre efter maten. och

de sena sittningarna som oftast drack mer hantverksöl har uteblivit (enkätrespondent).

Intervjupersonen som arbetade på café & bistro menade att ingen större skillnad behövt genomföras.

Ingen större skillnad vi har bordsservering som vi alltid haft (intervjuperson 1, café & bistro).

Likaså instämmer intervjupersonen som arbetade på lunch och- kvällsrestaurang, att inga större förändringar i sättet att servera maten och drycken på själva restaurangen behövt genomföras

Vi har som sagt bordsservering sedan ett år tillbaka när pandemin tog fart, vilket vi inte hade innan Covid-19 pandemin. Inga andra förändringar har genomförts i sättet vi serverar maten och drycken på i restaurangen (intervjuperson 2, lunch och- kvällsrestaurang).

Diskussion

Resultatet kommer att diskuteras utifrån de tre kärnteman i FAMM modellen: *rummet, mötet och produkten*. Däremot vävs de andra aspekterna, styrsystemet och atmosfären, in som centrala i förståelsen för de utmaningar som respondenterna beskriver i relation till måltidsupplevelsen och hur dessa påverkats av Covid-19 pandemin som lett till en samhällskris. Hade inte denna kris och pandemi existerat hade arbetet med måltidsupplevelsen inte förändrats och påverkats i den omfattning som det har gjort. Trots att pandemin varit förödande för restaurangbranschen har det också till följd av pandemin lett till nya, kreativa och innovativa arbetssätt. Det här är något som restaurangerna kan ta lärdom av och använda sig av i framtiden om det skulle inträffa en likande situation.

En måltid kan ses som en social händelse eller upplevelse (Jönsson & Tellström, 2018). Ätandet och delandet av en måltid är universellt och djupt rotat i oss, vi känner därför en naturlig koppling mellan att dela mat och samvaro med andra människor. Covid-19 pandemin är en samhällskris som skakat om hela världen, både flygbolag, hotell, turism och restaurangbranschen är några av de verksamheter som drabbats hårdast av pandemin (Bapuji et al., 2020). Vidare är restauranger sårbara för en pandemi som Covid-19 då ett restaurangbesök för många är en social situation mellan personal och matgäst, men även matgäster emellan. Detta är ett servicearbete som ofta kräver att kunden finns på plats, samtidigt som pandemin kräver social distansering för att minska smittspridningen, vilket leder till en svår arbetssituation för restaurangerna (Folkhälsomyndigheten, 2020). Atmosfären är kopplad till helheten och ”summan” av både *rummet*, *mötet* och *produkten*. Restaurangerna har bland annat fått arbeta med logistiken kopplat till både mötet, maten och rummet. Exempelvis har restaurangerna fått skapa nya flöden i restaurangen för att inte gäster och personal ska mötas i lokalen för att förebygga smittspridning (Armbrecht et al, 2021).

Studien visade att Covid-19 pandemin och dess restriktioner gjort ett avtryck på restaurangbranschen och deras arbete med måltidsupplevelsen. Något som avsevärt påverkat branschen är att antalet gäster har minskat, vilket är förödande för restaurangbranschen eftersom deras verksamheter livnär sig på gäster och där arbetet med måltidsupplevelsen skapas för och upplevs av gästen (Gustafsson et al., 2006).

Användningen av take-away har ökat och likaså matkassar som gästen köper med sig hem. På de flesta restauranger har också mötet med gästen påverkats vilket skett på skilda sätt, genom minskad samtalstid med gästen vid avhämtning av mat men även ökad samtalstid vid bordsservering (Bugge, 2010).

Man har på vissa restauranger kortat ned menyn genom att minska antalet maträtter vilket lett till att den blivit mer komprimerad men också mer kreativ genom att införa nya smaker och råvaror. De flesta av restaurangernas matsalar har påverkats genom att vissa rum fått tas ur bruk samt att inredning såsom bord och stolar fått plockats bort för att öka avstånden mellan sittande gäster.

De största utmaningarna som restaurangerna ställts inför har sett olika ut. Allt från att hantera gästernas oro för smitta, be dem förhålla sig till restriktionerna utan att skrämja bort dem från restaurangen, till att skapa nya sittplatser och ommöbleringar i restaurangmiljön. Detta för att minska risken för spridningen av Covid-19 och samtidigt locka den extra oroliga besökaren till restaurangen, vilket kan ses som ett steg mot ett nytt agerande som skapats genom samhällskrisen. Den tidigare nämnda definitionen av en kris: ”betydande värden står på spel eller hotas, begränsad tid står till förfogande, samt att omständigheterna präglas av betydande osäkerhet. Detta kan skådas i restaurangernas arbete och hur de hanterat krisen, restriktionerna och åtgärder som till exempel uppsägning av personal, minskade öppettider, minskat antal sittande gäster men även osäkerheten med att fortsätta driva en restaurangverksamhet (Israeli, 2007).

Det är även en fråga om hur restaurangerna kommer att förhålla sig till det nyfunna arbetssättet då restriktionerna tas bort och den ”normala” vardagen återkommer (Armbrecht et al., 2021). Eftersom en samhällskris är ett obehagligt och unikt ”överraskningsmoment” blir ofta eventuella krisplaner oanvändbara och därför vet man i nuläget inget om den kommande vardagen (Kringsberg, 2006).

Rummet

Den största förändring som behövt genomföras under den pågående Covid-19 pandemin enligt respondenterna och intervjupersonerna är förändringar i restaurangmiljön. Rumsliga förändringar handlar både om restaurangens måltidsrum och om inredningen (Edwards & Gustafsson, 2008). Enligt respondenter och intervjupersoner har både bord och stolar behövt tas bort och

ommöbleringar har behövt göras. Detta för att kunna garantera social distansering, men också för att kunna skapa flöden i rummet så att man inte ska mötas för att minska smittspridningen. Att restauranger förändrat sitt arbetssätt med bland annat de rumsliga aspekterna under den pågående pandemin kan vara en lärdom då ingen vet något om hur framtidens eventuella samhällskriser kommer att se ut (Johansson et al, 2013).

Tidigare forskning visar även på betydelsen av rummets inredning och dess påverkan på hur måltiden upplevs (Gustafsson et al., 2006). Det faktum att restaurangerna behövt göra dessa förändringar har både påverkat och försvårat arbetet med att skapa måltidsupplevelsen. Personalen kan inte längre på samma sätt närma sig gästen som före Covid-19 pandemin, vilket gör deras arbete svårare och bidrar till ett mindre gemytligt möte (Walter, 2008). Vid tiden för studien var personalen tvungen att hålla 1,5 meters avstånd till gästen och det fick högst sitta 4 personer vid varje bord, vilket i studien beskrivs påverka det sociala mötet med gästen. Restaurangpersonalen påpekade att det inte blir ett lika spontant och lättsamt möte som före Covid-19 pandemin, vilket i sin tur kan leda till att atmosfären upplevs som stressigare av både gästen och personalen (Edwards & Gustafsson, 2008).

Mötet

Restaurangen har under lång tid varit en plats för sociala möten och olika anledningar till sammankomster (Warde, 2000). Resultatet av intervjuerna och enkäten visade att det sociala mötet mellan personal och gäst förändrats på olika sätt. Det finns mindre tid till samtal med gästen men även tvärtom, att det i en del fall fanns mer tid för samtal. Inom atmosfären och i mötet har det därmed skett förändringar i måltidsupplevelsen gällande mötet (Walter, 2008).

Restaurangpersonalens sociala arbete gentemot gästen har förändrats på grund av restriktionerna till följd av Covid-19 pandemin. Måltidsupplevelsen innefattar ett socialt möte mellan personal och mellan gäster (Gustafsson, 2004). Restauranger

som tidigare erbjudit buffé som lett till köbildning har numera enbart bordsservering (Folkhälsomyndigheten, 2020b). Gästen blir då tilldelad ett bord och får sitta ner, vilket medför att den sociala kontakten mellan personal och gäst till viss del kunnat fördjupas. Utökade samtal har visat sig leda till ytterligare beställningar av till exempel kaffe och dessert. Den sociala kontexten kan också ses påverka samspelet mellan personal och gäst på andra sätt. Personal kan uppleva att somliga kunder haft ett större socialt behov nu än före Covid-19 pandemins ankomst, att kunden samtalar en lite längre stund vid restaurangbesöket eller vid betalningstillfället. Detta visar att restaurangen fortfarande är en social plats mellan personal och gäst trots den rådande pandemin och dess restriktioner (Warde, 2000).

För en del restauranger har mötet mellan personal och gäst i stället kortats ned till följd av tidspress under lunchservering då ett flertal gäster vill avhämta take-away under endast en timmes tid. Respondenterna angav att det sociala mötet i dessa fall kunde innebära en ökad stressituation, exempel på detta är kortare samtalston eller känsla av irritation vilket kan uppfattas som negativt av gästen. Då mötet är en stor del av hur måltidsupplevelsen förmedlas kan det skapa både positiva och negativa intryck hos gäster och personal (Edwards & Gustafsson, 2008).

Produkten

Att antalet ätande och besökande gäster minskat har i sin tur påverkat produkten, i detta fall maten och drycken (Dube et al., 2020). Restaurangpersonalen har behövt tänka om i sitt arbete och nya innovativa sätt att servera maten och drycken på har genomförts, detta för att restaurangpersonalen vill att gästen ska kunna ta med sig restaurangupplevelsen hem. Detta betyder att restaurangupplevelsen numera i större utsträckning upplevs hemma, gästen skapar därmed ett upplevelserum i hemmet (Mossberg, 2006).

Det har också lett till ytterligare logistikutmaningar. Maten ska hållas varm eller kall för take-away samt att kunden/gästen ska förstå instruktionerna som

medföljer matkassen som de köper med sig hem. Take-away måltiden och matkassen som tillagas i hemmet blir i stället en måltidsupplevelse utanför restaurangen (Jönsson, 2019). Restaurangernas engagemang kring engångsmaterial att använda i hemmet visar också på hur restaurangmåltiden bytt rum, men att restaurangen fortfarande känner ansvar för att skapa en god måltidsupplevelse för gästen (Jönsson, 2019). Detta har lett till att restaurangpersonalens arbete med måltidsupplevelsen förändrats och att de har fått arbeta ytterligare med att bevara och förmedla en måltidsupplevelse för gästen (Gustafsson et al., 2006). En del restaurangupplevelser har därmed flyttat ut från både det rumsliga och sociala rum som restaurangen utgör (Edwards & Gustafsson, 2008).

De nytilkomna arbetssätten, omställningar och förändringar har skett på grund av den pågående Covid-19 pandemin som lett till en samhällskris. Detta visar en viljestyrka och kreativitet hos restaurangpersonalen, att de kämpar vidare med att leverera en fin måltidsupplevelse till sina gäster trots en pågående pandemin och de rådande restriktionerna. Restriktionerna är en prövning för många restauranger och framtida kriser eller likande händelser vet man ännu inget om. Förhoppningsvis minns de restauranganställda sitt hårda arbete och kan se tillbaka på det med stolthet (Israeli, 2007).

Metod och materialdiskussion

I detta avsnitt redogörs för och diskuteras de valda metoderna i studien samt studiens urval och tillvägagångssätt.

Enkäten besvarades endast av 21 personer vilket försvårade kvantitativa analyser av materialet. Genom enkätens öppna frågor och svar kunde dock värdefull kunskap erhållas från enkäten och svaren kunde tillsammans med de semi-strukturerade intervjuerna analyseras kvalitativt. Om webbenkäten riktats till personer som arbetade på restaurang i hela Sverige, istället för endast i Skåne län hade det troligtvis inkommit en större mängd svar. Då det ännu inte finns mycket

information eller studier inom detta område valde författarna att trots detta begränsa sig till Skåne.

Resultaten som framkommit i studien har varit meningsfulla eftersom intervjupersonerna och respondenterna givit liknande svar på frågorna som ställts. Genom kombinationen av metoder så kallat triangulering (Bryman, 2018), i detta fall enkät och intervjuer, ökade förståelsen för området: Att restaurangernas arbete med måltidsupplevelsen både förändrats och påverkats av Covid-19 pandemin.

Respondenterna och intervjupersonerna hade möjlighet att ge sina egna och utförliga svar, detta eftersom enkäten främst bestod av öppna frågor. Intervjuguiden fick intervjupersonerna ta del av före genomförandet av intervjun, personen som intervjuades hade därför haft gott om tid att tänka igenom sina svar. För att få en ännu bredare bild hade det krävts fler respondenter i studien. Däremot var det till stor fördel att majoriteten av de som besvarade enkäten var anställda som restaurangägare. Detta eftersom de ansvarar för hela verksamheten, vilket också kan ha lett till mer utvecklade svar på de frågor som ställts i enkäten. Det var från början av studien tilltänkt att använda fokusgrupper vilket troligtvis lett till en bredare bild av restaurangernas arbete med måltidsupplevelsen under Covid-19 pandemin. Då det inte var möjligt att få ihop tillräckligt med deltagare till en fokusgrupp användes i stället semi- strukturerade intervjuer.

Reflektion över etiska aspekter

Vid arbetet med att framställa enkät- och intervjufrågor har det tagits hänsyn till etiska aspekter. Frågorna som tagits fram har så lite som möjligt berört personliga ändamål som i sin tur kan uppfattas som integritet överskridande av intervjupersoner eller respondenter (Stafström, 2017). Det har till exempel inte ställts frågor om ålder eller könstillhörighet.

På grund av den rådande pandemin är många restauranger hårt utsatta ekonomiskt, därför har det inte heller ställts några frågor som berör restaurangernas

ekonomiska situation. Vilket hade kunnat upplevas som känslomässigt besvärande av respondenterna och intervjupersonerna. Både enkäten och de semi-strukturerade intervjuerna fullföljdes utan avbrott och alla respondenter besvarade alla frågor som ställdes i enkäten.

Inför intervjun har ett missivbrev med tillhörande samtyckesblankett (bilaga 2) skickats till intervjupersonerna för att informera om studiens syfte och för undertecknande samt medgivande om att delta i studien. I introduktionen till enkäten (bilaga 1) framgår det och informeras om deltagarnas samtycke samt transkribering och anonymisering av svaren. Individer som deltar i forskning ska i största möjliga mån skyddas från skada och kränkningar genom det så kallade *individskyddskravet*. Samtidigt är forskningen viktigt för samhället och dess medborgare då den kan frambringa nya insikter och kunskaper (Stafström, 2017).

Samhälleliga aspekter

Att restaurangerna har en stor betydelse i samhället har uppmärksammats under den pågående pandemin. Covid-19 restriktionerna påverkar restaurangbranschen och ställer restaurangpersonalen inför utmaningar. Arbetet med måltidsupplevelsen har förändrats och det är numera vanligare att köpa med sig take-away än att sitta på en restaurang och bli serverad. Uteätandet är dock inte uteslutet och restaurangerna har fått arbeta med måltidsupplevelsen på nya innovativa sätt för att locka till sig gäster trots en pandemi. Detta kan ses som en förändring av uteätandet och måltidsupplevelsen i samhället och även som en lärdom för framtiden att inspireras av, hur man arbetade med måltidsupplevelsen under Covid-19 pandemin.

Relevans för huvudområdet mat och måltidsvetenskap

Att undersöka hur restauranger arbetar med måltidsupplevelsen under Covid-19 pandemin är av intresse och relevans för ämnet mat- och måltidsvetenskap. Detta eftersom det är av vikt att få en uppfattning om vad som kan ske med

måltidsupplevelsen i olika situationer samt hur kreativitet och innovation kan få måltidsupplevelsen att både överleva men även utvecklas, vilket kan vara ett intresse för kommande studier och forskning inom ämnet mat och måltidsvetenskap.

Framåtblick mot nya studier

Förhoppningarna med denna studie är att den ska uppmuntra till ytterligare forskning inom området samt att öka förståelsen för hur restaurangbranschens arbete med måltidsupplevelsen påverkats och förändrats. Eftersom det är viktigt att restaurangbranschen får göra sig hörd med tanke på hur hårt de drabbats av pandemin. Kommer restaurangerna att gå tillbaka till hur de arbetade före pandemin eller kommer man att arbeta på andra och nya sätt, både inom branschen men också med måltidsupplevelsen.

Vid studiens genomförande har Covid-19 pandemin pågått under cirka 1,5 år, vilket är relativt kort tid för att kunna genomföra forskningsstudier. Det finns därför inte mycket forskning inom detta område vilket gör att det finns goda förutsättningarna för ytterligare studier. Vidare forskning skulle kunna beröra hur framtiden för restaurangbranschen kommer att se ut, med tanke på pandemins påverkan. En bredare enkätstudie skulle förslagsvis kunna genomföras samt jämförelse mellan hur olika länder hanterat sitt arbete under pandemin.

Slutsats

De förändringar och utmaningar som restaurangerna ställts inför har handlat om färre gäster och ökade sociala avstånd, om kraven på rumsliga förändringar som inneburit ommöbleringar och förändrad inredning men också förändringar och anpassningar i mat- och dryckesutbudet samt servering. Här visade studien hur restaurangupplevelsen alltmer flyttat hem genom en ökning av bland annat take-away och mat att laga färdigt hemma. Utmaningarna har även handlat om att hantera gästers oro och misstänksamhet i att vara i en restaurangmiljö. Detta visar

att restaurangerna både ställt om och anpassat sitt arbete med måltidsupplevelsen för att kunna fortsätta leverera måltidsupplevelser för gästen trots en pågående pandemi.

Referenslista

Aggebrandt, H., Rabelo, D. (2020). *När krisen kommer- en undersökning baserad på restauratörers berättelse om att driva restaurangverksamheter under en utbredd krissituation*. (Kandidatuppsats Örebro universitet).<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1458433/FULLTEXT01.pdf>

Armbrecht, J. Lundberg, E. Pettersson, R. Zillinger, M. (2021). *Covid och hållbara evenemang - Påverkan, anpassning, och framtid inom idrott och friluftsliv*. Rapport 2021:3. Mistra sport & outdoors. [Life During Covid-19: From Norrköping to the World \(diva-portal.org\)](https://www.diva-portal.org/doc/1511177)

Bapuji, H. G. A. de Bakker, F. Brown J. (2020). Business and Society Research in Times of the Corona Crisis. *Sage journals* vol 59 (6) p 1067-1078
<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0007650320921172>

Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (3:e upplagan). Liber. Stockholm.

Bugge, A & Larvik, R. (2010). Eating out - A multifaceted activity in contemporary Norway. *Food, Culture & Society*, (13:2) p 215-240
<https://doi.org/10.2752/175174410X12633934463150>

Dube, K. Nhamo, G. Chikodzi, D. (2020). COVID-19 cripples global restaurant and hospitality industry. *Current Issues in Tourism*, vol (24) p 1487-1490
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13683500.2020.1773416>

Edwards, J & Gustafsson, I-B. (2008). The room and atmosphere as aspects of the meal: a review. *Journal of foodservice* (19) p 22-34.
<https://doi.org/10.1111/j.1745-4506.2007.00077.x>

Folkhälsomyndigheten. (24 mars 2020). Nya regler för restauranger och krogar.
<https://www.folkhalsomyndigheten.se/nyheter-och-press/nyhetsarkiv/2020/mars/nya-regler-for-restauranger-och-krogar/>

Folkhälsomyndigheten. (16 januari 2020a). Nytt coronavirus upptäckt i Kina.
<https://www.folkhalsomyndigheten.se/nyheter-och-press/nyhetsarkiv/2020/januari/nytt-coronavirus-upptackt-i-kina/>

Folkhälsomyndigheten. (1 mars 2020b). *Tillsynsvägledning gällande restauranger och krogar mm.* [Tillsynsvägledning gällande restauranger och krogar m.m. — Folkhälsomyndigheten \(folkhalsomyndigheten.se\)](https://www.folkhalsomyndigheten.se/nyheter-och-press/nyhetsarkiv/2020/mars/tillsynsvagledning-gallande-restauranger-och-krogar-mm/)

Gursoy, D & Chi, G. (2020). Effects of COVID-19 pandemic on hospitality industry: review of the current situations and a research agenda. *Journal of Hospitality Marketing & Management* (29:5) p 527-529
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19368623.2020.1788231>

Gustafsson et.al, (2006). The Five Aspect Meal Model: a tool for developing meal services in restaurants. *Journal of Foodservice* (17) p 84-93. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:209899/FULLTEXT01.pdf>

Gustafsson, I-B. (2004). Culinary arts and meal science – a new scientific research discipline. *Food Service Technology* (4) p 9-20. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:210039/FULLTEXT01.pdf>

Israeli, A. (2007). Crisis-management practices in the restaurant industry. *Hospitality Management* (26) p 807–823. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2006.07.005>

Johansson, C. Jendel, L. Ottestig, A. (2013). *Nätverk för kriskommunikation - om myndigheters informationssamordning vid kriser*. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. Avant produktionsbyrå AB. ISBN 978-91-7383-332-5. Demicom, Mittuniversitetet. [Rapport 111107 \(diva-portal.org\)](#)

Jönsson, H. Tellström, R. (2018). *Från krog till krog - Svenskt uteätande under 700 år*. (uppl 1) Natur & Kultur. Stockholm.

Jönsson, H. (2019). Restaurangen som samhällsfenomen. Neuman (Red.), *Mat och ätande. Sociologiska perspektiv* (uppl 1) (s.419–444) Studentlitteratur. Lund.

Kringsberg, S. (2006). *New York citys hantering av terroristattacken mot World trade center*. (C-uppsats, Karlstads Universitet). <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:5900/FULLTEXT01.pdf>

Mossberg, L. (2006). *Att skapa upplevelser - från ok till wow!* (uppl 2:1). Studentlitteratur. Lund.

Nocky, A., Lundberg, J. (2020). *Avbokningarna rasade in, vi gick från 150 lunchgäster till 40 på en dag - Restauratörers perspektiv på hur Covid-19 har påverkat hotellrestauranger*. (Examensarbete, Örebro universitet). <http://oru.diva-portal.org/smash/get/diva2:1458483/FULLTEXT01.pdf>

Stafström, S. (2017). *God forsknings sed*. Vetenskapsrådet. ISBN 987-91-7307-352-3. Stockholm.
https://hkr.instructure.com/courses/3855/files/597194?module_item_id=160044

Sundelius B., Stern E. & Bynander F. (1997) *Krishantering på svenska – teori och praktik*. (uppl 1). Nerenius & Santéus Förlag AB. Göteborg.

Tellström, R. (2005). *Känslan som restaurangupplevelse Symbolik och estetik i den kommersiella måltiden*. Örebro universitet, Grythyttan. Institutionen för restaurang- och måltidsvetenskap. (Konferensrapport, elektronisk resurs).
<https://ep.liu.se/ecp/015/080/ecp015080b.pdf>

UD. (31 mars 2021). *Om utlandet- Sweden abroad.*

<https://www.swedenabroad.se/sv/om-utlandet-f%C3%B6r-svenska-medborgare/>

Walter, U. (2008). The meeting aspect and the physical setting: are they important for the guest experience? *Journal of Foodservice* (19) p 22-34.

<https://doi.org/10.1111/j.1745-4506.2007.00085.x>

Warde, A. (2000). *Eating out - Social differentiation, consumption and pleasure.*

Cambridge: Cambridge University Press.

WHO. (2021). *Coronavirus.* [Coronavirus \(who.int\) ecp015080b.pdf](#)

Bilagor

1-Enkäten och enkätfrågorna

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeNMv0OMhYtCpPf-Duj6Lvcj5x-2GfvAb0Duu0GcIGzO5ZLlw/viewform>

1/ Ange vilken typ av restaurang som bäst passar in på den du arbetar på

Kryssval:

- Fine dining restaurang
- Lunch och kvällsrestaurang
- Etnisk restaurang tex mexikansk, kinesisk, italiensk
- Causal style dining
- Restaurang ansluten till hotell
- Nöjesrestaurang/pub
- Bistro
- Trafikrestaurang/väggkrog

Annat se nästa fråga:

2/ Om du svarade "Annat" beskriv restaurangen du arbetar på:

3/ Var är restaurangen belägen?

Kryssval:

- Mindre stad (mindre än ca 50 000 invånare)
- Medelstor stad (ca 50 000- 200 000 invånare)

- Storstad (mer än 200 000 invånare)

4/ Ange ort i Skåne (frivilligt!)

5/ Vad är din yrkestitel på restaurangen?

Kryssval:

- Restaurangägare
- Kökschef
- Kock
- Köksbiträde.
- Serveringspersonal

Annat se nästa fråga

6/ Om din anställning på restaurangen är annat än ovan angivna förslag ange vad:

7/ Har Covid-19 pandemin påverkat ert arbete med måltidsupplevelsen?

8/ Om ja på vilket sätt har måltidsupplevelsen påverkats?

9/ Har ni infört något eller några av de nedanstående alternativen med anledning på grund av pandemin?

Kryssval:

- Vi har infört take-away
- Vi har tagit fram en matkasse som gästen kan ta med sig hem
- Vi har infört att gästen kan få hemleverans

- Annat

10/ Om du svarade annat, ange gärna vad:

11/ Har Covid-19 pandemin lett till specifika utmaningar gällande skapandet och arbetet med måltidsupplevelsen?

12/ Om ja, vilka utmaningar relaterade till måltidsupplevelsen har Covid-19 pandemin lett till?

13/ Har den sociala kontakten mellan ätande gäster och personalen förändrats sedan pandemin och dess restriktioner?

14/ Om ja på vilket sätt har den sociala kontakten mellan ätande gäster och personal förändrats?

15/ Har ni behövt göra förändringar i restaurangmiljön?

16/ Om ja, vilka förändringar har ni behövt göra?

17/ Har ni behövt förändra i er meny?

18/ Om ja hur har menyn förändrats?

19/ Har ni behövt förändra ert sätt att servera maten och drycken på?

20/ Om ja, vilka förändringar har ni behövt göra?

Bilaga 2-Missivbrev och samtyckesblankett

Missivbrev / Informationsbrev

Hej!

Vi är två studenter från gastronomiprogrammet vid Högskolan Kristianstad. Under de kommande veckorna ska vi skriva vårt examensarbete i mat och måltidsvetenskap. Syftet med studien är att undersöka hur restaurangers **måltidsupplevelse** påverkas och numera anpassar sin måltidsupplevelse efter restriktionerna som tillkommit på grund av covid-19 pandemin.

En måltidsupplevelse definieras i studien utifrån FAMM - Five Aspects Meal Model - där rummet och den fysiska kontexten, mötet och den sociala kontexten samt maten och drycken, tillsammans med logistiken och atmosfären anses bidra till att kunna skapa måltidsupplevelser.

Vi kommer därför att inrikta oss på:

- Mötet och den sociala kontexten
- Restaurangmiljön och den fysiska kontexten
- Maten och drycken

Vi kommer att utföra undersökningen genom en intervju via videosamtalstjänsten zoom.

Mötet kommer ta max 30 - 45 minuter av er tid.

Vi vänder oss till dig som är anställd på restaurang (restaurangägare, restaurangchef, kreativ chef, kökschef, kock, köksbiträde eller serveringspersonal) i någon kommun belägen inom Skåne län och som kan tänka sig att svara på hur restaurangers **måltidsupplevelse** påverkats och påverkas på grund av restriktionerna med covid-19.

Allt insamlat material kommer att transkriberas och anonymiseras för att användas i examensarbetet och därefter raderas. Resultatet kommer att publiceras i form av en offentlig kandidatuppsats i mat och måltidsvetenskap vid Högskolan Kristianstad.

susanne.liljeberg0038@stud.hkr.se

erica.jonasson0073@stud.hkr.se

Vänliga Hälsningar

Susanne Liljeberg & Erica Jonasson

Samtyckesblankett

Jag lämnar härmed mitt samtycke till att delta i ovanstående studie

Datum och ort _____

Studiedeltagarens underskrift _____

Bilaga 3-Intervjuguide

Intervjufrågor samt information

Syftet med intervjun är att ta reda på hur restauranger och dess personal arbetar med måltidsupplevelsen för gästen under Covid-19 pandemin.

Till exempel hur ni behövt förändra och anpassa arbetet med att skapa måltidsupplevelser för gästen utifrån de tre aspekterna i *atmosfären* i analysverktyget *FAMM (Five Aspects Meal Model)*: **rummet, mötet och produkten**.

Vi kommer att utföra undersökningen genom en intervju via videosamtalstjänsten zoom.

Mötet kommer att uppta max 30 - 45 minuter av er tid.

1/ Hur har den sociala kontakten med gästerna påverkats?

2/ Har ni behövt förändra er restaurangmiljö? Om ja, hur?

3/ Har ni behövt förändra er meny och sättet ni serverar på? Hur och vad har ni förändrat?

4/ Vad har varit den absolut största utmaningen för er restaurang med tanke på måltidsupplevelsen?