

Innehåll

Sammanfattning	3
Abstract	4
1 Inledning	6
2 Bakgrund	8
2.1 Presentation av relevanta fenom	8
2.1.1 IT-beroende arbetssystem	8
2.1.2 Definition av smarta tjänster	10
2.1.3 Smarta tjänstesystem	11
2.1.4 Smart arbete	13
2.2 Forskningsöversikt	13
2.3 Problembeskrivning	17
2.4 Syfte	18
2.5 Frågeställning	19
3 Teori	20
3.1 Socioteknisk synvinkel inom smart arbete:	20
3.2 Strategier för smarta tjänster	21
3.3 Värdeskapande och värdeförstörelse i företagskontexter	23
3.4 Modell för Djupare Insikt i Ökad Digitalisering	24
3.5 Deduktivt konceptuellt ramverk	27
4 Metod	30
4.1 Val av metod för datainsamling	30
4.2 Urval av respondenter	31
4.3 Val av analysmetod	32
4.4 Genomförande av samtliga metodval	33
4.4 Metodkritik	34
5 Datainsamling	36
5.1 Öppningsfrågor	36
5.2 Nyckelfrågor	37
5.3 Avslutningsfrågor	47
6 Analys	49
6.1 Socioteknisk synvinkel inom smart arbete	49
6.2 Värdeskapande och värdeförstörelse i företagskontexter	51
6.3 Djupare insikt i Ökad digitalisering	53
6.4 Strategier för smarta tjänster	56
7 Diskussion	58
7.1 Framtida studier:	61
8 Slutsats	62
Källförteckning	64
Bilaga A	66

gränserna då digital kommunikation har möjliggjort att aktörer kan kommunicera utan att vara fysiskt nära varandra.

6.4 Strategier för smarta tjänster

Ett mönster som identifierats är värdebas som Alt et al. (2019) betonar innefattar grunden till värde som skapas av att integrera smarta funktionaliteter i produkter, insamling av data, samt antal användande aktörer. Smarta tjänster stärker även existerande produkter (varor eller tjänster) genom integrering av smart funktionalitet.

En aspekt som identifierats från respondenternas upplevelser är att smarta tjänster möjliggör att kunder blir mer självgående i form av användandet av produkter där smart funktionalitet har integrerats. Kunder kan därav få tillgång till in-och utpassering med hjälp av en accessbricka, därför anser anställda att det minskar vissa arbetsuppgifter samt möjliggör andra arbetsuppgifter. Smarta tjänster förklarar effektivisera arbetsformer för anställda vid förrådshyrning där kunder själva kan hyra förråd, vilket uppfattas innebära en minskad arbetsbelastning för anställda. Ytterligare ett perspektiv som förklarar är att värde skapas av smarta tjänster är vid uthämtning av paket där kunder kan utföra tjänsten själv. Tjänster kan därmed förbättras av smart funktionalitet, samt upplevs vara effektivt för både anställda och för kunder.

En negativ aspekt av värdebasen som identifierats av respondenternas är att vid integrering av smart funktionalitet i produkter anser anställda att problem kan uppstå, det anses behöva prioritera utbildning för anställda för att kunna använda produkterna på bästa sätt.

Ett mönster som identifierats av respondenterna är manuellt till digitalt, som Alt et al. (2019) beskriver innefattar traditionella metoder där fysisk produktinformation hanteras manuellt, men idag är tillgängligt digitalt. Det inkluderar flera arbetsuppgifter för anställda såsom lagerstatus, automatiska ordrar, inventering och posthantering.

Respondenterna förklarar att förändringen från manuellt till digitalt har medfört effektivitet och automatisering av arbetsuppgifter för anställda. Tillgången till lagerstatus och digital produktinformation anses underlätta vid inventering, leveranser, kundservice och varuhantering. Anställda beskriver en förändrad hantering av kunders medlemskap, som tidigare utförts manuellt och idag sker digitalt med QR-koder, vilket upplevs effektivisera arbetsformer. Ytterligare arbetsformer som förklaras ha övergått från manuellt till digitalt är vid leveranshantering, där kontrollering av antal varor har förenklats för anställda.

7 Diskussion

Utifrån analysen har flera perspektiv uppkommit som därmed kan diskuteras med syfte att besvara forskningsfrågan. Det finns flera kvalitativa aspekter kring hur anställda uppfattar och förklarar hur arbetsformer förändras på grund av smarta tjänster inom detaljhandeln. Det ger en bredare förståelse av anställdas perspektiv när smarta tjänster och digitalisering integreras samt används i verksamheten.

Datainsamlingen visar betydande aspekter för att uppnå en dynamisk verksamhet, vilket är anpassningen av förändringar i aktörers beteende och digitala förändringar. Vid kundernas förändrade behov utvecklas verksamheter med integrering av smarta tjänster som även förändrar anställdas arbetsformer. Det innefattar därför att det kräver en anpassningsförmåga för anställda och verksamheter vid förändringar. Smarta tjänsten click-and-collect beskrivs som en förändrad arbetsform inom detaljhandeln då kunder handlar mer online och verksamheten har anpassat utlämningen av paket som påverkar anställda i form av ökad varuhantering. Smarta tjänsten postbox förklaras ha påverkat anställdas arbetsform då det minskar arbetsbelastningen eftersom kunder själva kan sköta uthämtningen av paket. Det kan även finnas positiva perspektiv för verksamheten att integrera postboxar i den fysiska butiken då kundbesöken och lönsamheten kan öka, vilket i sin tur påverkar arbetsuppgifterna för anställda.

Smarta tjänster inom detaljhandeln eliminerar onödiga arbetsuppgifter, ökar kunskapen hos anställda och effektiviserar arbetsformerna i verksamheten för att uppnå anställdas fulla potential. Alt et al. (2019) menar att smarta tjänster och integrering av smart funktionalitet stärker existerande produkter. Det verifieras till mestadels av anställda då smarta tjänster bidragit till effektivitet för anställdas arbetsformer. Det inkluderar integrering av smarta funktionaliteter och automatisering som bidrar till att anställda kan förbättra kundupplevelsen och samtidigt uppnå en smidigare och mindre tidskrävande arbetsform. Handdatorer som integrerat smart funktionalitet kan även bidra till att arbetsformer automatiseras i form av minskad hantering av varors utgångsdatum, vilket kan minska svinet i fysiska matbutiker inom detaljhandeln. Det möjliggör även att anställda kan fokusera på andra mer värdeskapande arbetsuppgifter som förbättrar individuella arbetsroller. Handdatorer förklarar underlättar arbetsformen vid leveranser, lokalisering, lagersaldo och kundservice, däremot presenterades ett negativt perspektiv då handdatorer är mer tidskrävande vid utförandet av inskanning av varor. En positiv aspekt som framkommit från datainsamlingen som skiljde sig åt kring användandet av digital teknik, var att anställda kan ersättas då digitalisering möjliggör att kundservice kan utföras även om anställda inte är fysiskt på plats i butik. Däremot presenteras en enstaka synpunkt i datainsamlingen att det fortfarande kräver en anställd för att kontrollera att automatiserade arbetsuppgifter för att det ska utföras korrekt.

Integrering av smarta tjänster i verksamheter kräver möjlighet för anställda att utbilda sig för att öka förståelsen, samt förbättra individuella arbetsroller som möjliggörs av samverkan mellan digital teknik och människor. Kundernas förändrade behov av att få tillgång till lagersaldo uppfylls genom att anställda kontinuerligt uppdaterar system som sker via handdatorer, det underlättar och effektiviserar arbetsformer för anställda då vissa kundrelaterade arbetsuppgifter elimineras. Vid försäljning uppdateras även system automatiskt som möjliggör en mindre arbetsbelastning och tid till andra arbetsuppgifter för anställda. Handdatorerna möjliggör även lokalisering av varor i den fysiska butiken, vilket effektiviserar anställdas arbetsformer då det förbättrar kundservice samt sparar tid för anställda. Därav anses smarta tjänster uppnå önskade resultat vid integrering av

system och samverkan mellan människor och digital teknik. En aspekt som uppkom angående framtida önskade smarta tjänster och funktioner är att kundens handlingslista uppdateras i logisk ordning utifrån den fysiska butiken, som skulle eliminera fler kundrelaterade arbetsuppgifter för anställda.

Anställda anser utbildning som en central punkt vid integrering av smarta tjänster. Det förklaras att det finns ett behov av anställda kring utbildning vid integrering av nya smarta tjänster, kommande uppdateringar och funktioner samt tillgängligheten av digital kunskap. Det kräver en anpassning från verksamheten och anställda vid arbetsformer som övergått från manuellt till digitalt. Däremot förklarar respondenten med chefsrollen en potentiellt negativ aspekt då det upplevs vara tidskrävande och kostsamt att anställda måste utbildas i samband med detta. Något som framkommit i datainsamlingen är att den ökade digitala användningen av smarta tjänster förändrat interaktionen mellan anställda och kunder, vilket innebär att arbetsformerna förändras och anställda utför andra arbetsuppgifter då kunderna är mer självgående. Kommunikationen mellan aktörer har förändrats med digitalisering, i form av lojalitetsprogram och tillgängligheten att kommunicera digitalt. Därav kan antalet smarta tjänster som verksamheter har integrerat påverka anställdas arbetsformer genom eliminering av arbetsuppgifter vilket skapar effektivitet och förändrar kundinteraktioner. Hagberg et al. (2016) menar att kombinationen av fysiska butiker och webbsidor, möjliggör varierande erbjudanden och minskat utbud i fysiska butiker. Detta verifieras i datainsamlingen då ytterligare en förändrad aspekt kring anställdas arbetsformer är att behovet hos aktörer har medfört att verksamheter kan variera erbjudanden mellan fysiska butiker och online. Det innefattar att fysiska butiker kan ha minskad lager- och varuhantering som påverkar anställda eftersom utbudet av varor är större online.

Bednar (2019) beskriver hur mänsklig interaktion och teknik samverkar för att uppnå en förbättring av individuella arbetsroller, däremot är det en kritisk faktor när samspelet inte fungerar. Det kan inkludera både teknikens färdighet och mänskliga färdigheter för att uppnå önskat resultat och förbättrade individuella arbetsroller samt smart arbete.

Vid brist på kunskap hos anställda kan inte smarta tjänster användas med full potential, samt vid tekniska brister av smarta tjänsters funktion. En åsikt som framkommit var svårigheten hos äldre generationer kring användandet av smarta tjänster samt anpassningsförmågan och brist på kunskap. En kritisk aspekt av smarta tjänster är vid behov av teknisk support som medför en ytterligare arbetsuppgift för anställda, då det inkluderar kommunikation med IT-avdelning för att lösa problem som påverkar både anställda och kunder. Ytterligare brister av smarta tjänster är vid missvisande information om placering av paket, som kan medföra en ökad arbetsbelastning, då anställda manuellt behöver lokalisera paketen. Vid fel lagersaldo som visas via smarta tjänster påverkas fysiska butiker och anställdas arbetsuppgifter, genom beställning, ökad varuhantering och kostnader för verksamheten. Kunder påverkas även av dessa aspekter, då det medför förseningar och försämrade kundservice som i sin tur påverkar anställdas arbetsformer negativt.

Echeverri & Skålen (2021) betonar att VCC och VCD kan uppstå via interaktioner och hur aktörer anpassar sig till varandra. Anställdas användning av smarta tjänster i arbetsformer inom detaljhandeln kan bidra till både VCC och VCD. En aspekt är att smarta tjänster förbättrar och effektiviserar anställdas arbetsuppgifter vilket skapar värde för både anställda och kunder. Däremot förklaras flera perspektiv att vid tekniska problem kan inte arbetsformerna utföras då anställda är beroende av smarta tjänster. Smarta tjänster bidrar till eliminering av arbetsuppgifter samt en minskad arbetsbelastning för anställda. Det kan också anses som en fördel för verksamheten i form av lönsamhet, vilket även ger en möjlighet att integrera fler smarta tjänster som effektiviserar arbetet i detaljhandeln. På grund av minskad arbetsbelastning kan anställda lägga ett större fokus på logistiken kring den fysiska butiken. Däremot är en negativ aspekt att vid integrering av smarta tjänster kan det skapa en mindre kundkontakt och därmed även tillfällen att skapa merförsäljning. Anställdas engagemang anses även försämrade då interaktionen med kunder minskat på grund av användningen av smarta tjänster och digitalisering, då interaktionen förklaras som en viktig del av arbetsformen för anställda. En kritisk faktor som framkommit av den enda respondenten med chefsroll är att digitalisering har möjliggjort tillgängligheten för

kunder att ständigt jämföra priser mellan konkurrenter. Därav pekar den ökade användningen av digitalisering på en utmaning inom detaljhandeln då aspekter kring prissättning och konkurrenskraft bör inkluderas, som i sin tur påverkar anställdas arbetsformer. Kundens behov bör ständigt därav vara i fokus för att inte förlora kunder till konkurrenter, vilket kommer fortsätta förändra anställdas arbetsformer inom detaljhandeln.

7.1 Framtida studier

I den presenterade studien har anställda inom detaljhandeln valts att studeras. Eftersom fokuset har varit på detaljhandeln inkluderas inte perspektiv av anställda i andra typer av verksamheter. Studien har även innefattat perspektiv av anställdas utbildningsbehov vid integrering av smarta tjänster, däremot finns möjligheter att skapa en djupare förståelse om detta i framtida forskning. För vidare forskning hade en intressant aspekt även varit att undersöka verksamheter som inte inkluderas i detaljhandeln. Det skulle kunna innefatta att en kvalitativ studie om hur anställda uppfattar att smarta tjänster påverkar arbetsformer inom till exempel sjukvården samt hur det kan förbättra arbetsmiljön.

8 Slutsats

Den kvalitativa studien har fokuserat på den svenska detaljhandeln som sammanfattningsvis undersökt och analyserat följande forskningsfråga: *Hur uppfattar och förklarar anställda att arbetsformerna förändras på grund av smarta tjänster inom detaljhandeln?* Datainsamlingen påvisar tydliga aspekter av hur anställda upplever att arbetsformerna förändras på grund av smarta tjänster.

Smarta tjänster upplevs till största del bidra till att varuhanteringen i den fysiska butiken förändras och effektiviseras, då det ökar möjligheten för tillgängligheten av information, som underlättar anställdas arbetsformer inom den svenska detaljhandeln. Vikten av kunskap och utbildningsmöjligheter vid integrering av smarta tjänster anses centralt för

att anställda ska kunna uppnå önskat resultat, vilket även innefattar en anpassningsförmåga hos anställda och verksamheten. Smarta tjänster förklaras även bidra till viss del en minskad arbetsbelastning, samt en ökad möjlighet av digital kommunikation mellan aktörer som påverkar arbetsformer för anställda. Arbetsformer som är beroende av smarta tjänster påverkas kritiskt av tekniska problem, då anställda beskriver att arbetsformer inte kan utföra, som i sin tur även påverkar kunder. Kundinteraktioner har förändrats både positivt och negativt för anställda på grund av integreringen av smarta tjänster, då kunder blivit mer självgående.

Smarta tjänster påverkar även verksamheter inom detaljhandeln i stort, då anställda upplever att arbetsformerna förändras. Vid beslut av integrering av smarta tjänster inom verksamheter kräver det anpassning av både verksamheten och anställda, det inkluderar verksamhetens beslut i kunskapsdelning för användandet av smarta tjänster. Därav kan arbetsuppgifter utföras på bästa sätt med smarta tjänster när verksamheter delger rätt kunskap till anställda. Verksamhetens investering i smarta tjänster skapar även konkurrenskraft och ökad lönsamhet i form av minskat svinn som förändrar anställdas arbetsbelastning.

Avslutningsvis upplever och förklarar anställda att smarta tjänster inom den svenska detaljhandeln påverkat arbetsformerna på varierande sätt. I och med smarta tjänsters ständiga förändring kommer det däremot att finnas utvecklingspotential i framtiden för att fortsätta effektivisera och förbättra anställdas arbetsformer. Ökade insikter och kunskap från denna kvalitativa studie kan bidra till en bredare förståelse för hur anställda uppfattar och förklarar smarta tjänsters påverkan på arbetsformerna inom detaljhandeln.

Källförteckning

Alt, R., Demirkan, H., Ehmke, J. F., Moen, A. & Winter, A. (2019). Smart services: The move to customer orientation. *Electronic Markets*, 29, ss.1-6.

Alter, S. (2020). Making sense of smartness in the context of smart devices and smart systems. *Information Systems Frontiers*, 22(2), ss. 381-393.

Alter, S. (2013). Work System Theory: Overview of Core Concepts, Extensions, and Challenges for the Future. *Journal of the Association for Information Systems*, 14(2), ss. 72-121.

Bednar, P. M., & Welch, C. (2019). Socio-technical perspectives on smart working: Creating meaningful and sustainable systems. *Information Systems Frontiers*, 22(2), ss.281-298.

Beverungen, D., Müller, O., Matzner, M., Mendling, J., & Vom Brocke, J. (2019). Conceptualizing smart service systems. *Electronic Markets*, 29, ss. 7-18.

Beverungen, D., Matzner, M., & Janiesch, C. (2017). Information systems for smart services. *Information Systems and e-Business Management*, 15, ss. 781-787.

Chen, J., & Chang, Y. W. (2023). How smart technology empowers consumers in smart retail stores? The perspective of technology readiness and situational factors. *Electronic Markets*, 33(1)

Echeverri, P. & Skålén, P. (2021). Value co-destruction: Review and conceptualization of interactive value formation. *Marketing theory*, 21(2), ss. 227-249.

Hagberg, J. and Jonsson, Anna (2016). *Handelns digitalisering : undran inför framtidens affärer*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Hagberg, J., Sundstrom, M. and Egels-Zandén, N. (2016). *The digitalization of retailing: an exploratory framework*. *International journal of retail & distribution management*, 44(7), ss. 694–712.

Hennink, M., Hutter, I. & Bailey A. (2020). *Qualitative Research Methods*. Utgåva 2, Sage. ISBN: 9781473903913.

Kim, K.Y. and Song, I.K. (2020). Exploring Working Group's Psychological Subjectivity on Public Smart Work Services in a Cloud-based Social Networking. *KSII transactions on Internet and information systems*, 14(12), ss. 4748–4762.

Klein, M.M., Biehl, S.S. and Friedli, T. (2018). Barriers to smart services for manufacturing companies – an exploratory study in the capital goods industry. *The Journal of business & industrial marketing*, 33(6), ss. 846–856.

Muschkiet, M. et al. (2023). *Unleashing the digital building bricks*. *Electronic markets*, 2023, Vol.33 (1), Article 51.

Bilaga A

Intervjuguide

	Frågor	Teori
	Öppningsfrågor	
F1.	Kan du berätta hur en vanlig dag på din arbetsplats ser ut?	-
F2.	Vad är dina främsta arbetsuppgifter på din arbetsplats och hur länge har du arbetat där?	-
F3.	Hur upplever du att dina arbetsuppgifter har förändrats under tiden du arbetat där? Och vad tror du att det beror på?	-
F4.	Hur upplever du att dina arbetsuppgifter har förändrats på grund av pågående digitalisering?	-
	Samverkan av digital teknik och mänsklig interaktion	
F5.	Hur upplever du att dina arbetsuppgifter anpassar sig till nya förändringar som sker av den pågående digitaliseringen?	Socioteknisk synvinkel inom smart arbete <ul style="list-style-type: none">- dynamisk verksamhet- Smart arbete
F6.	Vad tror du att anledningen är att dina arbetsuppgifter kan förenklas med ny digital teknik på din arbetsplats?	Socioteknisk synvinkel inom smart arbete <ul style="list-style-type: none">- förbättra individuella arbetsroller- Smart arbete

F7.	Hur upplever du att ni anställda använder digital teknik för att effektivisera era arbetsuppgifter?	Socioteknisk synvinkel inom smart arbete - Smart arbete
F8.	Hur upplever du att dina arbetsuppgifter är beroende av digitalisering och hur påverkas du av detta?	Socioteknisk synvinkel inom smart arbete - Smart arbete
F9.	Anser du att du får den utbildning du behöver för att ha rätt kunskap som krävs för att använda den digitala tekniken som finns på din arbetsplats? Isåfall hur?	Socioteknisk synvinkel inom smart arbete - Förbättra individuella arbetsroller
F10.	Hur upplever du att digital teknik har minskat onödiga arbetsuppgifter?	Socioteknisk synvinkel inom smart arbete - Smart arbete
positiva/negativa aspekter av digital teknik		
F11.	Hur upplever du att digital teknik kan ge positiva effekter när du utför dina arbetsuppgifter?	Värdeskapande och värdeförstörelse i företagskontexter - värdeskapande
F12.	Hur upplever du att digital teknik kan ge negativa effekter när du utför dina arbetsuppgifter?	Värdeskapande och värdeförstörelse i företagskontexter - värdeförstörelse
F13.	Vad anser du är orsaken till att digital teknik inte fungerar som det ska när du utför dina arbetsuppgifter?	Värdeskapande och värdeförstörelse i företagskontexter - värdeförstörelse
F14.	Hur upplever du att dina arbetsuppgifter förändras	Djupare Insikt i Ökad Digitalisering

	då kunder är mer självgående med digitala enheter?	<ul style="list-style-type: none"> - digital kommunikation - påverkan av mobila enheter - samspelet mellan olika aktörer
F15.	Hur upplever du att dina arbetsuppgifter förenklas av mobila enheter?	<p>Djupare Insikt i Ökad Digitalisering</p> <ul style="list-style-type: none"> - digital kommunikation - påverkan av mobila enheter - samspelet mellan olika aktörer
F16.	Hur upplever du att användandet av digitala enheter hos kunderna påverkar dina arbetsuppgifter positivt? Vad tror du att det beror på?	<p>Värdeskapande och värdeförstörelse i företagskontexter</p> <ul style="list-style-type: none"> - värdeskapande
F17.	Hur upplever du att användandet av digitala enheter hos kunderna påverkar dina arbetsuppgifter negativt?	<p>Värdeskapande och värdeförstörelse i företagskontexter</p> <ul style="list-style-type: none"> - värdeförstörelse
F18.	Hur upplever du att dina arbetsuppgifter påverkas vid stora digitala kampanjer för kunder och vad tror du att detta beror på?	<p>Djupare Insikt i Ökad Digitalisering</p> <ul style="list-style-type: none"> - digitalisering av erbjudanden - Fysiskt utbud
F19.	Hur upplever du att användningen av digital teknik kan försämra ditt sätt att utföra dina arbetsuppgifter?	<p>Strategier för smarta tjänster</p> <ul style="list-style-type: none"> - värdebas
F20.	Hur upplever du att dina arbetsuppgifter påverkas av att de utförs digitalt istället för manuellt? Kan du ange något konkret exempel isåfall?	<p>Strategier för smarta tjänster</p> <ul style="list-style-type: none"> - manuellt till digitalt

Smarta tjänster och digital teknik		
F21.	Hur upplever du att interaktionen med kunderna har förändrats på grund av digital teknik och finns det isåfall några konkreta exempel när dina arbetsuppgifter förändrats av detta?	Strategier för smarta tjänster - värdebas
F22.	Kan du berätta om någon/några situationer där digital teknik har förändrat ditt arbetssätt för att hantera varor?	Strategier för smarta tjänster - värdebas
F23.	Vad upplever du för utmaningar kring dina arbetsuppgifter med digital teknik?	Strategier för smarta tjänster - utmaningar med värdebasen
F24.	Kan du ge några konkreta exempel på när du använder digital teknik i dina arbetsuppgifter och det inte fungerat som det ska?	Värdeskapande och värdeförstörelse i företagskontexter - värdeförstörelse
F25.	Har du något konkret exempel på digital teknik som saknas på din arbetsplats idag men som hade förbättrat dina arbetsuppgifter?	Strategier för smarta tjänster - manuellt till digitalt
Avslutningsfråga		
F26.	Anser du att denna intervju har gett dig nya insikter och isåfall vad?	-
F27.	Finns det något annat du skulle vilja tillägga eller dela	-

