

LUNDS UNIVERSITET

Informatik

Införandet av mobilt IS i en fältsäljares yrkesroll

En deskriptiv studie av förändringar i en yrkesroll vid arbete med mobilt IS

Lunds universitet

Informatik

Kandidatuppsats, 10 poäng, inom det systemvetenskapliga programmet.

Framlagd 06-2007

Författare: Johan Andersson

Johan Bjurup

Handledare: Bo Andersson

Examinator: Odd Steen,

Kjell-Åke Holmberg

Införandet av mobilt IS i en fältsäljares yrkesroll

Kandidatuppsats, 10 poäng, inom det systemvetenskapliga programmet.

Framlagd 06-2007

Omfång 61 sidor

Författare: Johan Andersson

Johan Bjurup

Handledare: Bo Andersson

Resumé

Fältsäljare har alltid kännetecknats av att ha ett mobilt arbetssätt där kundkontakt tillhör vardagen och god planering är vitalt. HILTI är ett verktygstillverkande företag som nyligen infört ett mobilt IS-stöd i förhoppning om att underlätta med bland annat planering för fältsäljarna. En explorativ undersökning av företaget har genomförts för att få en uppfattning, utifrån fältsäljarens perspektiv, hurvida denna upplever att yrkesrollen förändrats vid införandet av ett mobilt informationssystem. Insamling av data har utförts med hjälp av semistrukturerade intervjuer för att få en tydlig bild av de förändringar som försäljaren upplever anmärkningsbara. Resultatet visar att systemet bidragit till direkta förändringar i försäljarens yrkesroll. Mestadels upplevs systemet underlätta i försäljarens vardag eftersom det effektiviserar planering av kundmöten samt att informationstillgängligheten ökar vilket leder till att de känner sig mer flexibla och effektiva i utförandet av sin yrkesroll.

Nyckelord: mobilitet, mobilt IS, påverkan, mobilt arbete, försäljare

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

INNEHÅLLSFÖRTECKNING	1
1 Introduktion	3
1.1 Bakgrund	3
1.2 Problemområde	4
1.3 Problemreflektion	5
1.4 Problemformulering	5
1.5 Syfte	5
1.6 Avgränsningar	5
1.7 Disposition	6
2 Tillvägagångssätt	7
2.1 Typ av forskning	7
2.2 Kriterier för undersökning	8
2.3 Material för utformande av uppsats	9
2.4 Undersökningsplan	10
2.5 Etik	12
2.6 Behandling av insamlad data	13
2.7 Målgrupp	13
2.8 Mål med uppsatsen	14
2.9 Metodkritik	14
3 Teori	15
3.1 Teoridisposition	15
3.2 Mobilitet	15
3.3 Mobilt informationssystem	17
3.4 Individen påverkas av mobila system	22
4 Undersökning/Empirisk data	25
4.1 Företaget HILTI	25
4.2 Disposition för intervjufrågor	26
4.3 Frågor för intervju på HILTI	26
4.4 Undersökningens utfall	30
5 Analys & diskussion	34

5.1	Mobilitet	34
5.2	Individ	38
6	Resultat & Slutsats	45
6.1	Sammanfattning av resultatet	45
6.2	Slutsats	46
	Referenslista	56

1 INTRODUKTION

I detta kapitel klargörs problemets bakgrund och de bakomliggande orsakerna som gör ämnet relevant att diskuteras. Vi klargör uppsatsens syfte och bestyrker problemformuleringen genom en diskussion kring problemområdet. Avslutningsvis klargör vi den disposition som visar uppsatsens upplägg.

1.1 BAKGRUND

En människas möjligheter, utifrån tekniken, att bli mer mobil kräver en annorlunda inställning och motivation till att handha ny teknik. Människor har olika uppfattning och ser ny teknik på olika sätt (Askenäs, 2000). Förändringar i arbetssituationer genom nya innovationer och ny teknik påverkar människans vardag (Sarker & Wells, 2003). En arbetares yrke förändras oftast med ny teknik och intresset för att höra om hur dessa förändringar påverkar deras yrkesroll borde vara av intresse för framtida utvecklare samt även för de chefer som i dagens samhälle strävar efter att effektivisera organisationer till det yttersta.

Dagens affärsmiljöer är av karaktären ”tävlingsinriktad” och kunder har höga krav på snabba lösningar (Curran et. al, 1998). Detta i samband med teknikens framsteg har lett till att det kan erbjudas mjukvara vars uppgift är att underlätta denna process. Företag från hela världen använder sig av informationsteknologi, IT, för att erhålla konkurrensfördelar (Curran et. al, 1998). Vår uppfattning är att informationssystem blir alltmer förekommande i företag som arbetar mobilt. Detta baseras på undersökningar av Statistiska Centralbyrån där de visar att uppkopplingar till Internet genom mobiltelefonen i företag ökat med 20 % sedan 2001 (SCB, 2007).

Användningen av mobilt Internet ses öka för privatpersoner och i organisationer. I januari 2006 hade mer än 30 % av företag med mer än 10 anställda i Sverige en möjlighet till mobil Internetuppkoppling i arbetet (SCB, 2007). Med mobil Internetuppkoppling menas möjligheten att via en mobil enhet kunna läsa e-post och navigera, ta reda och få tillgång till information på olika hemsidor.

Enligt Lyttinen och Yoo (2002) utfördes tidigare samtliga databehandlingar på en stationär plats eftersom teknologin då inte gav stöd för mobil datahantering. Mobiltelefoner och handdatorer bidrar till en allt mer digitaliserad informationsbehandling vilket skapar möjligheter för tillgång, manipulering och delning av information på resande fot.

Enligt SCBs undersökning av de 30 största yrkesgrupperna år 2006 utgör det kvalificerade försäljningsyrket det näst största i Sverige. Eftersom detta yrke sysselsätter många människor utgör det en stor del av Sveriges arbetskraft. En försäljare kan anta många roller och definieras olika i organisationer exempelvis fältsäljare, innesäljare etc. En fältsäljare är en säljare som söker upp sina kunder på fältet till skillnad från en innesäljare som har en mer stationär roll. Fältsäljaren anses vara ansiktet utåt för en organisation därigenom verkan han som marknadsförare. Som marknadsförare är det viktigt att en försäljare strävar efter en god kontakt med sina kunder. Eftersom ett informationssystem, IS, snabbt kan ge information om produkter och eventuella erbjudanden kan detta medföra minskad responstid mot kunden. Möjligheten med mobilt IS-stöd gör att en försäljare som befinner sig på resande fot kan finna stöd för sitt yrkesutövande i sitt mobila IS.

Mobila IS möjliggör, enligt Lyttinen och Yoo (2002), informationsdelning till övrig organisation. När försäljaren utför mobilt arbete kan detta vara till fördel för den övriga organisationen som kan följa arbetet i nära relation till säljaren. Den snabba utvecklingen av IT gör att organisationens miljö ständigt förändras, så också för försäljaren som snabbt kan ta del av denna förändring genom ett mobilt IS (Lyttinen & Yoo, 2002).

1.2 PROBLEMMOMRÅDE

Vi avser i denna uppsats skriva om hur ett införande av ett mobilt IS eventuellt förändrar en yrkesroll i en organisation där användarna består av försäljare. Yrkesrollen försäljare består i verksamhet som direkt syftar till avsättning av ett företags produkter. I modernt språkbruk är försäljningen en del av företagets marknadsföring. Ett mobilt datoriserat IS-stöd kan användas för att leda till en förändring av försäljares yrkesroll och används eller håller på att tas i bruk idag inom olika branscher. Införande av ett mobilt IS medföljs av förändringar i yrkesroller genom förändringar av arbetsuppgifter och är idag intressant att efterforska, detta eftersom en förståelse av användaren ska vara en grundtanke i många utvecklingsmetodologier (Fitzgerald et. al, 2002).

1.3 PROBLEMREFLEKTION

En försäljare utför det grundläggande arbetsmomentet; att skaffa kunder som genererar avsättningen av företagets produkter. Vi antar att det dock finns övriga arbetsmoment som en försäljare handskas med i sitt vardagliga arbete vanligtvis administrativa uppgifter, men den övergripande arbetsuppgiften för en försäljare är att skapa kundkontakter. Vilka arbetsuppgifter har datoriserats för att möjliggöra tid för försäljaren att skapa bättre kundkontakter och vilka verktyg använder sig en försäljare av i sitt dagliga arbete? Vi antar att det kan finnas administrativa sysslor så som orderhantering, beställning och fakturering kopplat till försäljarens huvuduppgifter som genom datorisering idag antingen tar längre eller kortare tid. Tidigare arbetsuppgifter för en försäljare som har utförts på ett sätt kan nu förändras vid användandet av en mobil IS-lösning till ett annat. Detta eftersom att nya arbetsuppgifter uppkommit och genom detta har det eventuellt uppkommit en förändring i hur dessa uppgifter utförts och i vilken omfattning de förändrats. Förändringar i rutinmässiga arbetsuppgifter kan alltså uppstå vid användning av andra verktyg än tidigare. På vilket sätt förändras en försäljares yrkesroll om denna får ett annorlunda sätt att arbeta på? Ökar möjligheten för bättre kundkontakt eller finns det enbart problem med nya arbetssätt? Är en mobil lösning ett sätt att lösa arbetsuppgifter på och är det ett verktyg som möjliggör tid för att utöva huvuduppgiften; kundkontakt i yrkesrollen som försäljare? Hur upplever en försäljare sin yrkesroll och eventuell förändring om det finns ett IS i mobil form? Sålunda har vi kommit fram till följande problemformulering.

1.4 PROBLEMFORMULERING

Hur uppfattar en verktygsförsäljare att yrkesrollen förändras vid införandet av en mobil IS-lösning?

1.5 SYFTE

Syftet med uppsatsen är att belysa hur försäljaren upplever eventuella förändringar i sin yrkesroll i samband med införandet av mobilt IS, samt att verka som inspirationskälla för utvecklare och konsulter vars uppgift är att införa mobilt IS-stöd för mobila fältsäljare.

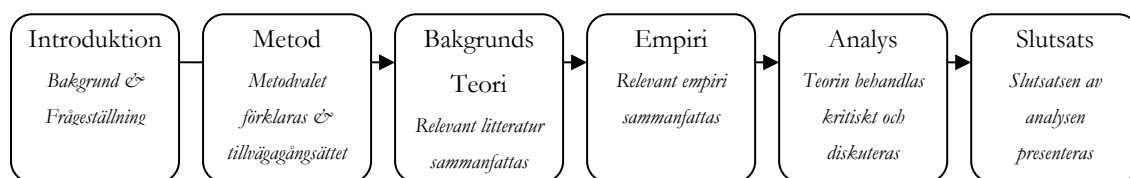
1.6 AVGRÄNSNINGAR

Undersökningen utgår inte från en fältsäljares situation ur ett generellt branschoberoende perspektiv, utan inriktar sig snarare mot en specifik bransch. Fältsäljare av verktygsprodukter riktat mot byggnadsbranschen kan ses som ett avgränsat område, men kan representera en

bredare typ av produktkategori som vanligen hanteras via liknande säljkanaler. Vi avser heller inte att avhandla tekniska och funktionella aspekter i ett IS. Inte heller kommer vi att undersöka påverkan av den eventuella förändring som ett mobilt IS medför organisationen som helhet. Uppsatsen utesluter undersökning efter att systemet kommit förbi det inledande driftstadiet, longitudinella studier avses därmed inte i uppsatsen. Detta för att studien ska vara konkret och endast inrikta sig på införandet av ett mobilt IS.

1.7 DISPOSITION

För att göra rapporten överskådlig har vi valt att utforma den enligt en linjär disposition. Vi arbetar oss från en bakgrund med problematisering, till undersökning och sedan vidare med analys för framarbetandet av slutsats. Upplägget förtydligas i följande figur som utgår från Backman (1998) och är delvis hämtad därifrån.



Figur 1.1 Disposition

Dispositionen är en förenklad översikt av det arbetssätt vi utnyttjar och syftet är att bidra till att ge läsaren en ökad förståelse för studien. Vi har i varje kapitel en inledande text för att beskriva för läsaren vad vi ämnar behandla och på vilket sätt detta görs.

2 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

Med utgångspunkt från problemformulering och syfte vill vi med detta kapitel redogöra för den metod som vi använt oss av i det övergripande arbetet med uppsatsen. Vi har valt att utforma vår rapport utifrån den kvalitativa metoden. Kvalitativa metoder beskriver kvaliteter och egenskaper utifrån en företeelse. Med utgångspunkt från redan publicerat material samt empirisk undersökning inriktar vi oss i vårt kvalitativa tänkande på individen och dess upplevelser i verkliga händelser.

2.1 VAL AV ÄMNE

Vi upptäckte ämnet via en privat kontakt som arbetar på företaget HILTI. Personen förklarade att företaget stod inför en radikal förändring genom att införa ett mobilt informationssystem. Vi ansåg att studera hur användaren av det nya systemet påverkas var av intresse och att ämnet är relaterat till vår systemvetenskapliga utbildning.

2.2 TYP AV FORSKNING

Då vi undersöker en försäljares uppfattning och belyser eventuella förändringar i yrkesrollen vid införandet av mobilt IS ämnar vi i denna uppsats bedriva kvalitativ forskning. Detta eftersom vi anser att samtal utefter en verbalt utformad intervjuguide med försäljare är ett accepterat sätt att få fram deras uppfattningar om förändringar i deras yrkesroll. Valet av metod grundar sig då i att den kvalitativa metoden passar bäst för uppsatsen. Detta eftersom kvalitativ forskning uteslutande innehåller verbal formulering, skrivna eller talande (Backman, 1998). Ytterligare en anledning till att välja kvalitativ metod är att vi studerar hur människan uppfattar och tolkar den omgivande verkligheten (Backman, 1998). De egenskaper som utmärks för en kvalitativ metod i uppsatsen är också bestämning av fokus och inriktning på målgrupp. Vi har en klart definierad målgrupp och fokus riktas mot försäljaren och dennas upplevelser. Vår studie är av explorativ art därför att vårt syfte och problem gör att vi i huvudsak undersöker och inhämtar kunskap till vår studie genom att observera, undersöka och förtydliga hur en människa uppfattar en företeelse (Bryman, 2001).

2.2.1 *Deduktiv undersökning*

Vi har valt att arbeta efter ett deduktivt förfarande eftersom vi observerar en människas uppfattning och sedan analyserar detta utifrån vår teori. Vi använder oss av intervjuer av försäljare och analyserar sedan dessa svar ställt mot teorier om Mobilitet, Individens påverkan samt Mobilt IS. Vårt mål är inte att skapa ny teori utan att påvisa förändringar i en försäljares yrkesroll som kan uppkomma vid införandet av ett Mobilt IS.

2.3 KRITERIER FÖR UNDERSÖKNING

De mest väsentliga kriterierna för kvalitet i en samhällsvetenskaplig undersökning är reliabilitet och validitet (Bryman, 2002). Vårt mål har varit att hålla våra egna åsikter utanför den empiriska undersökningen och inte favorisera något resultat i intervjuer. Alla informanters svar har gett lika mycket värde till uppsatsen. Vi har med dessa tankar för intervjuer också kunnat skapa kvaliteten i uppsatsen och med utgångspunkt från nästkommande punkter, refererat från Bryman (2002), har vi utformat och utfört undersökningen som sedermera skapat denna uppsats.

2.3.1 *Reliabilitet*

Med reliabilitet menas att studien fyller en funktion för att kunna återupprepas av annan forskare och få samma resultat som denna studie (Bryman, 2002). Det skiljs på extern- och intern reliabilitet.

Det kan ses som svårt att uppfylla en extern reliabilitet eftersom kvalitativa undersökningar ofta är svåra att replikera, men vi menar att denna undersökning inte är skriven för att replikeras utan för att inspirera utvecklare samt konsulter vars uppgift är att införa mobila IS. Detta eftersom det är omöjligt att frysa en miljö och de sociala betingelser som vid undersökningstillfället råder (LeCompte & Goetz 1982, Bryman, 2002). I vår uppsats kan samma miljö som råder under undersökningstillfället inte återskapas eftersom både teknik och individer i undersökningen förändrats och utvecklats.

Vi har valt att gemensamt beskriva hur vi tolkat de resultat som framkommit i undersökningen och kan genom detta bekräfta en intern validitet. Detta eftersom vi tolkat intervjuerna var för sig utefter en mall med utgångspunkter mobilitet, individens påverkan och mobilt IS (se bilaga 4). Vi har även valt att banta våra intervjuer och sedan göra en kopia för att vi båda ska kunna transkribera intervjuerna oberoende av varandra och sedan kunna jämföra vad vi kommit fram till. Detta gjorde att vi kunde jämföra resultat utan påverkan från varandra och sedan slutställa resultatet tillsammans vilket vi anser öka och stärka den interna reliabiliteten för undersökningen.

En meningskoncentrerad sammanfattning av vad försäljarna har svarat på respektive fråga finns i undersökningskapitel 4.4 under undersökningens utfall. Denna sammanfattning grundar sig i den tabell som återfinns i bilaga 5. Eftersom vi utgått från våra huvudområden mobilitet, individens påverkan samt mobilt IS har vi kunnat sammanställa intervjuerna och jämföra resultat.

2.3.2 Validitet

Intern och extern validitet är en beskrivning av om forskaren observerar, identifierar eller mäter det som denna avser sig göra (Bryman, 2002). Intern validitet betyder att det i undersökningen ska finnas en överrensstämmelse mellan forskarens observationer och de teoretiska idéer som denne utvecklar. Intern validitet styrks genom att forskaren skapar en hög grad av överrensstämmelse mellan begrepp och observationer. (LeCompte & Goetz, 1982, Bryman, 2002) Intern validitet är alltså om resultatet som vi kommer fram till verkligen är korrekt och om vi visar på en överrensstämmelse i vårt resultat. Vi anser att vår frågeställning kring om försäljaren upplever förändring i sin yrkesroll vid införandet av mobilt IS kan prövas av oss och behöver inte redovisas och kontrolleras av andra personer som varit inblandade i undersökningen. Vi har alltså inte skickat tillbaka intervjuerna till respondenterna för godkännande utan vi har efter varje intervju istället konfirmerat svaren genom att snabbt tala om för försäljaren vad denna sagt. Försäljarna har då bekräftat om deras svar varit korrekt och genom detta har vi säkerställt att vi inte missuppfattat svaren eller att försäljarna missuppfattat frågorna.

Eftersom vi anser att undersökningen kan bli svår att generalisera till andra miljöer och situationer än den som vi avser att undersöka kan det vara svårt att uppnå extern validitet. Detta eftersom en högre grad extern validitet utmärks av möjligheten att kunna överföra studien på annat företag. Undersökningen är ett mått på hur en försäljare upplever sin situation vid en viss händelse som påverkar dennas yrkesroll och kan inte tillskrivas gälla alla kategorier av arbetande försäljare utan enbart inom verktygsbranschen på företaget HILTI. Vår undersökning går dock att generalisera utifrån att undersökningen kan utföras på liknande företag med samma omständigheter. Vi menar alltså att om det finns ett företag med inriktning verktygsförsäljning som nyligen infört ett mobilt IS kan denna uppsats generaliseras för att för att kunna användas på detta företag för att se om samma resultat kan uppnås.

2.4 MATERIAL FÖR UTFORMANDE AV UPPSATS

Utformning av rapporten har tagit utgångspunkt från *Rapporter och Uppsatser* skriven av Jarl Backman 1998 och *Sambällsvetenskapliga metoder* skriven av A. Bryman 2002.

2.5 UNDERSÖKNINGSPLAN

Tre intervjuer har gett empiriskt underlag för vidare analys samt bringat klarhet i och funnit relevans för besvarande av problemformuleringen.

2.5.1 *Urval*

Vi har valt att undersöka hur införandet av ett mobilt IS-stöd kan komma att påverka användarnas yrkesroll på företaget HILTI. Därmed har vi valt att studera ett företag som precis har infört ett mobilt IS. Med användare syftar vi på fältsäljare inom verktygsbranschen. Vi begränsar oss till deras perspektiv och inte organisationen i helhet.

Vi besökte HILTIs huvudkontor och kom i kontakt med SAP-ansvarig Per Hallgren. Val av informanter har skett utifrån ett bekvämlighetsurval (Bryman, 2002). Detta innebär att vi har intervjuat de vi fått tillgång till. Per försåg oss med tre relevanta säljare som var möjliga att intervjuas. Vårt krav på respondenten var att personen i fråga var försäljare och använde IS-stödet i utförandet av sitt yrke. På grund av begränsad tillgänglighet av respondenter och hög arbetsbelastning fanns ej möjligheten till fler. Vi anser dock, trots ett mindre antal genomförda intervjuer, att intervjuerna har bidragit till en god empirisk grund för besvarande av frågeställning.

2.5.2 *Kvalitativ metodval för intervjuer*

Med hjälp av semistrukturerade intervjuer av kvalitativ art vill vi urskilja hur olika användare upplever att deras yrkesroll förändras vid arbete med mobilt IS. Eftersom vi särskiljer intervjuerna åt kan data, som vi får fram, ställas mot varandra och genom detta kan slutsatser dras i relation till tidigare forskning samt ren teori. Våra intervjuer är alltså av ren kvalitativ art då vi vill undersöka hur människan uppfattar den omgivande miljön (Backman, 1998) och även få fram explicit vad som kan tänkas förändras samt hur detta påverkar utövandet av informanternas yrkesroll.

2.5.3 *Utförande av intervju*

Intervjuerna kommer att vara direkt kvalitativa och semistrukturerade vilket tillåter dem att röra sig i olika riktningar samt att följa ett manus utifrån olika teman eftersom detta ger kunskap av vad intervjupersonen upplever vara relevant och följer det tema som ämnet behandlar (Bryman, 2002). Intervjuer har utförts på tre försäljare där frågorna huvudsakligen berört om hurvida användarna påverkats av det nya arbetssättet som mobilt IS medfört. Vid varje intervju har vi spelat in resultatet på en inspelningsbar mp3-spelare. Intervjun har utförts på användarnas arbetsplats i kombination med telefonintervjuer när de arbetat, oftast då de befunnit sig i bilen på väg, alltså så nära dess verkliga arbetssituation som möjligt. Detta för att empirin ska ha så verklig

anknytning som möjligt samt att informanten är i en miljö som den finner bekväm. (Bryman, 2002). Frågorna som ställs är av öppen karaktär för att på så sätt kunna leda till nya mer ingående frågor. Detta för att vi ska tillgodose med en så fullständig och ingående bild som möjligt om eventuell förändring i användarnas yrkesroll. Som en följd av denna utgångspunkt tänker vi använda oss av semistrukturerade intervjuer.

2.5.4 *Semistrukturerade intervjuer*

Vi har utformat vår intervjuguide för att försöka få fram åsikter, intryck och upplevelser från en användare. Frågorna är utformade så att de följs upp av följdfrågor, dock är intervjuguiden byggd så att den ska ge utrymme och flexibilitet för informanten att berätta saker som inte följer guiden. Informanten har även haft möjlighet att fritt kunna ta upp teman som denna själv anser vara intressanta. Vi följer alltså ett manus eller skript men detta är utformat för att kunna innehålla inslag av informantens egna tankar och sidospår. Helt i enlighet med de kriterier som en semistrukturerad intervju ska innehålla (Bryman, 2002). För att utforma en semistrukturerad intervju krävs någon form av lista över vilka teman som ska beröras (Bryman 2002). Frågeställning har bestämt vår utgångspunkt när vi frågat oss vad vi behöver veta för att kunna besvara denna, därför har vi valt att täcka detta område med intervjupersonernas perspektiv (Bryman, 2002). Detta har medfört att vi inhämtat den information som saknats för att besvara problemformulering och för att skapa vidare förståelse för hur en verktygsförsäljare arbetar. Två av intervjuerna har utförts via telefon och en har utförts genom direktintervju.

2.5.5 *Telefonintervju*

Bryman (2002) anser att det är skillnad på en direktintervju och på en telefonintervju. Det är lättare att vid en telefonintervju minimera tiden för intervjun eftersom det inte krävs en resa från och till en plats. Eftersom vi valt att intervjua en försäljare genom direktintervju och sedan delat upp två telefonintervjuer av praktiskt skäl har vi arbetat strukturerat och följt den semistrukturerad frågemall som vi arbetat fram. Vi anser att resultatet från våra telefonintervjuer är av lika värde och inte påverkats av vare sig utförande eller intervjuledare. Detta för att vi försökt i den mån det varit möjligt att komplettera med information om något varit oklart genom att åter ringa upp informanten. Dock finner vi en problematik i att intervjua per telefon eftersom det är svårt att få fram lika mycket information. Informanterna kan uppleva en viss stress över att hinna med telefonintervjuer samtidigt som de ska exempelvis köra bil och avsluta dagens verksamhet påväg. Eftersom intervjuerna utförts när informanterna varit påväg; med detta menar vi påväg till en kund, hem eller påväg till något i deras yrke, har vi kunnat se att stress påverkat

dem i deras svar i intervjun. Vi anser dock att vi fått fram samstämmiga svar från våra informanter oavsett om de varit korta eller långa så har innebörden varit densamma.

2.5.6 Direktintervju

Vid direktintervjuer kan informanterna påverkas av intervjuledaren i den mån att informanten kan säga saker som denna tror att personen i fråga vill höra (Bryman, 2002). Ofta påverkas informanten av kön, ålder, etnisk bakgrund och ibland även intervjuarens närvaro och ger då svar som denna finner passar in för intervjuaren som person (Bryman, 2002). Med anledning av att vi innan intervjutillfället översänt och förklarat hur vår intervju kommer att gå tillväga, se ut samt även presenterat oss, anser vi att försäljaren haft tid för sig själv att se över frågorna och tänka över svaren. Detta kan möjliggöra för att svar som försäljaren ger under intervjun inte påverkas av intervjuledaren. Vi har utfört en direktintervju med en försäljare och uppförde där riktlinjer för intervjun innan den påbörjades. Vi utnämnde en av oss undersökare till intervjuledare och den andra till sekreterare. Sekreterarens uppgift var att observera och handha den tekniska utrustningen samt anteckna lite stolpar om intervjun. Vi kompletterade varandra genom att fylla i med frågor under intervjun för att få en mer heltäckande bild av försäljarens uppfattning, vilket har medfört att direktintervjun genererat mycket empiriskt material för analys.

2.6 ETIK

En forskare ställs ofta inför problem med etiska överväganden. Vi har ställts inför problem med informanternas säkerhet gällande konfidentialitet där vi värnat om deras förtroende genom att förklara att deras svar under intervjuerna enbart använts för att utföra denna studie.

Konfidentialitet gällande informanternas säkerhet garanteras därav och är viktigt för att inte skada organisationen och dess intresse samt den enskilda informantens rykte och anställning inom företaget. Därav ska ingen mer än svarspersonen veta vad han/hon svarat. Frågorna är ställda så att svaren ska vara av generell karaktär och inte gå att härleda till någon specifik informant. Arbetet har utformats för att inte särskilja resultaten utan för att få en gemensam förståelse för försäljarens upplevelser. Vi har därmed sammanfört resultaten vilka har använts för att skapa denna uppsats och inte för att företaget HILTI ska få en inblick i sina försäljares användarfrekvens av deras nya system, vilket stärker en konfidentiellitet i undersökningen.

Samtycke om informanternas samverkan har garanterats eftersom vi innan intervjuerna ringt och presenterat oss samt frågat om informanterna kan tänka sig att medverka i vår undersökning.

Informanterna har alla godkänt att vi ställt frågorna och de har även godkänt att vi spelat in intervjuerna för senare transkribering.

2.7 BEHANDLING AV INSAMLAD DATA

Genom diskussioner har behandling av data genomförts gemensamt i gruppen. Alla teorier och diskussioner är gemensamt framarbetade av medlemmar inom gruppen. Detta för att få ett större djup och bredare översikt om hur valda teorier ska bearbetas. I analysdelen har med utgångspunkt från Yin (2003), som anser att teori ska ställas mot det empiriska materialet som kommit fram i undersökningen, empiri analyserats och diskuterats genom jämförelse med teorin.

2.7.1 *Teoriinsamling*

Genom sökning och identifiering av problemområdet utförde vi senare sökningar i vetenskaplig tidskrifts- och artikeldatabas genom att söka på begrepp så som Mobilitet, Påverkan av Införande/System, Yrkesroll och Försäljare.

2.7.2 *Intern teordiskussion*

Valda delar och stycke av de vetenskapliga artiklarna efter sökning diskuterades och en frågeställning, med utgångspunkt från studerat material, antogs. Vidare har intervjuer tillsammans med olika teorier inom området legat till grund för empirin. I analysavsnittet analyseras användningen av mobilt IS samt påverkan på försäljaren. I slutavsnittet görs en analys av materialet och de egna reflektionerna sammanfattats.

2.7.3 *Empiridiskussion*

Vi har valt att inte koda svaren från våra informanter eftersom svaren de givit under intervjuerna är väldigt samstämmiga och behöver därför inte kodas för vidare analys utan en gemensam objektiv diskussion har utgjort sammanställningen av svaren. I denna fas har vi arbetat konstruktivt genom att inte blanda in våra egna tankar och åsikter. Istället har vi följt försäljarnas perspektiv och sammanfattat deras idéer under rubriker som beskriver upplevelserna. Rubrikformuleringen har tagit utgångspunkt i vad som kan vara relevant för ämnet och tänkas kunna svara på de frågor som vi ställt i undersökningen.

2.8 MÅLGRUPP

Målgruppen för uppsatsen är studenter samt lärare inom ämnet informatik som vill få en förståelse av de förändringar som eventuellt uppkommer i en föreljares yrkesroll vid införandet av mobilt IS. Därtill är vår önskan att denna uppsats också ska kunna verka som en inspirationskälla för konsulter och utvecklare av system och riktar sig därav till dem också.

2.9 MÅL MED UPPSATSEN

Vi har utfört semistrukturerade intervjuer för att få fram en verktygsförsäljares uppfattning om de förändringar som kan uppkomma vid införandet av mobilt IS. Genom att intervjua en försäljare som direkt påverkas av införandet har vi härledit dennas svar som analys. Vi visar på uppkomsten av förändringar och hur detta har påverkat försäljarens vardagliga arbete och kan genom denna spegling av verkligheten verka som inspirationskälla.

2.10 METODKRITIK

Undersökning har utförts i form av intervjuer med användare på ett specifikt företag. Detta leder oss till en förståelse för hur individen upplever verkligheten vilket bekräftar det val av metod som vi gjort. Vi ställer oss kritiska till att vi kan förmedla en bred bild av inverkan gällande införandet av ett mobilt IS för fältsäljare då ett lågt antal studieobjekt använts i undersökningen. Vi tar hänsyn till detta och är medvetna om att den inte ger omfattande empiriskt material men vi anser att utifrån vår frågeställning kunna besvara och även visa på tillräcklig förståelsen för att kunna verka som en inspirationskälla.

3 TEORI

I detta kapitel beskrivs det insamlade teoretiska materialet av intresse för besvarande av forskningsfrågan. Materialet har sitt ursprung i den valda litteraturen och presenteras indelat i tre huvudområden; mobilitet, mobilt IS och individens påverkan av mobila system. Detta för att förenkla den följande analysen.

3.1 TEORIDISPOSITION

Vi har valt att ta upp teorier gällande mobilitet, mobilt IS och individens påverkan av mobila system. Inledningvis beskrivs teori gällande mobilitet för att få en övergripande förståelse för begreppet innan det appliceras i IS-sammanhang. Vidare förmedlas en generell förklaring av vad informationssystem är och detta leder sedan in på mobila informationssystem. Avslutningvis tar vi upp möjligheter och påverkan av ett mobilt informationssystem på en individ. Valet av de här delarna och sammansättningen grundar sig i att vi först vill öka förståelsen för mobilitet och visa på den mobilitet som försäljaren kan uppleva i sin yrkesroll. För att sedan förklara vad som utgjort grunden till mobilt informationssystem för att avslutningvis kunna se individens påverkan av detta.

3.2 MOBILITET

En försäljares arbetsuppgifter sker i samband med en förflyttning, på väg till möte med en kund, i gång och rörelse på mässor, i bilen på väg för att avhämta varuprover etc. En försäljare kan benämnas mobil och vi vill därför granska teorier rörande mobilitet och arbete under mobila förhållanden.

Ordet mobilitet är en samhällsvetenskaplig term för social och fysisk rörlighet (Weilenmann, 2003). En allmän uppfattning är att mobilitet kan passa eller anpassas för vilken yrkesgrupp som helst (Fagrell, 2000). I en allmän generell uppfattning anses yrkesgrupper såsom försäljare, trädgårdsmästare, vaktmästare och renhållningsarbetare utgöra en mobil yrkesgrupp. Medens exempelvis receptionister, lärare och operatörer anses hamna inom stationära yrkesgrupper. Mobilitet är svårt att kategorisera men en precisering av situationer när människan är mobil och när den inte är mobil går dock att åtskilja (Kristoffersen & Ljungberg, 1999). Kristoffersen och Ljungberg (1999) har skapat en modell för att urskilja olika typer av mobilitet utifrån olika

situationer då människan är mobil och följande begrepp beskriver detta: resande, besökande och vandrande (kringgående). (se Figur 2)

Resande

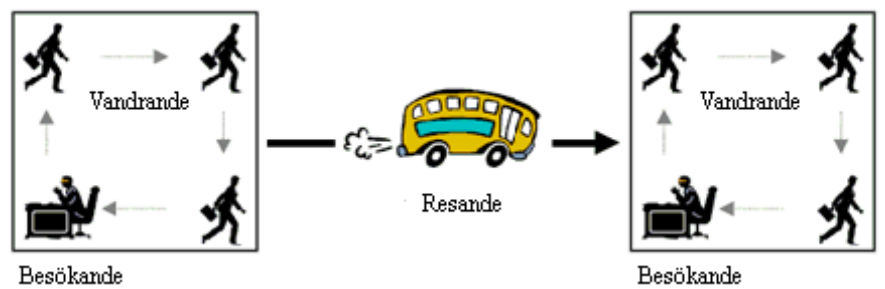
Den resande är en människa som reser med ett fordon exempelvis tåg, buss, bil. Den resande personen kan antingen vara en passagerare eller en förare det är dock lättare för en resande som passagerare att använda exempelvis en laptop än för en förare. Dock är även föraren mobil eftersom denna exempelvis kan prata i mobiltelefon även om det inte rekommenderas att rikta fokus från något annat än körningen då det kan upplevas som distraherande och utgöra fara för andra. Den resande försäljaren kategoriseras exempelvis som resande när han eller hon åker med bil från en kunds organisation till en annan. (Kristoffersen & Ljungberg, 1999)

Besökande

Att besöka är att spendera tid på ett ställe temporärt för att sedan förflytta sig till ett annat. Denna sortens mobilitet försöker fånga mobiliteten när en människa spenderar tid på ett ställe och sedan förflyttar sig till ett annat. Den besökande människan kan antingen ta med sig IT exempelvis en laptop till platsen som besöks eller använda en PC som redan finns på plats. Genom användande av många nya tekniker så som handdatorer, Internet, mobiltelefoner kan information inhämtas och användas oberoende av stationering. (Kristoffersen & Ljungberg, 1999)

Vandrande/kringgående

Den vandrande personen spenderar mycket av sin tid genom att vandra runt i en lokal eller i samma byggnad. Ett exempel är IT support personal som vandrar omkring inom en organisation och hjälper olika människor med deras problem. En väktare som går rond är också ett exempel på en vandrande/kringgående person och i båda dessa fall krävs IT som är lätt att bära med. (Kristoffersen & Ljungberg, 1999)



Figur 3.2 - Tre modaliteter
(Kristoffersen & Ljungberg, 1999)

3.2.1 Behovet av mobilitet

Eftersom alla yrkesgrupper är mer eller mindre mobila måste ett verktyg för mobilt arbete anpassas så att de passar de förhållanden som råder för just det specifika mobila arbetet. Ett yrke kan vara mobilt men behöver inte därav använda sig av mobil kommunikation. Det finns arbete som inte kräver mobilteknologi och behov av kommunikation eftersom de alltid innehåller någon form av stationärt inslag. Ofta behövs IT i form av exempelvis e-post och konferenser etc. vilket kan leda till någon form av mobilitet exempelvis att människor färdas för att träffa varandra. Behovet av IT existerar när arbetet innehåller någon form av samarbete, därför är det viktigt att titta på situationer då mobil kommunikation är ett behov (Kristoffersen & Ljungberg, 1999).

3.3 MOBILT INFORMATIONSSYSTEM

För att kunna få tillgång till information i en dator eller mobiltelefon krävs någon form av informationssystem. Mobila informationssystem bygger på system som tidigare använts stationärt (Segev, 2000).

3.3.1 Informationssystem

Ett informationssystem, IS, gör processer och information användbara för organisationens medlemmar (Avison & Fitzgerald, 2006). Anledningen till att företag skaffar informationssystem är möjligheten att kunna dela information samt snabbare kunna ta reda på information (Haag et. al, 2003). Syftet är att underlätta för användarna i hopp om att effektivisera verksamheten. Att uppnå god informationstillgänglighet inom alla led av en organisation skapar en fördel genom effektivitet och tidsbesparing vilket är många organisationers mål (Haag et. al, 2003). Informationen kan beröra många olika delar såsom kunder, leverantörer, produkter, utrustning, procedurer, operationen osv. Haag et. al (2003) menar att rent tekniskt kan informationssystem benämnas som en sammanställning av data som genom en databas görs tillgänglig för ett

program. Avison och Fitzgerald (2006) skiljer på datorbaserade – och manuella system. De datorbaserade kan snabbt behandla data och med hög precision. Manuella system är oftast långsammare och stöter på problem vid behandling av stora mängder data. De är även mindre precisa eftersom kontrollprocedurerna inte är felsäkra vilket kan leda till försämrade beslutsfattande. Utvecklandet av system har tagit många faktorer i beaktning och möjligheten att kunna arbeta mobilt är en av många faktorer som styr utvecklingen den senaste tiden.

3.3.2 Mobila informationssystem

Mobila informationssystem gör det möjligt för människor att interagera med varandra i större utsträckning. De behöver inte längre vara bundna till en specifik plats utan kan med hjälp av mobil teknik underlätta kommunikationen. Weilenmann (2003) menar att människor under en längre tid haft möjlighet att kommunicera under mobila förutsättningar men omfattningen av att använda mobil teknik har förändrats radikalt och är ett relativt outforskat område. Mobila IS har gett möjlighet att överföra stationärt arbete till mobilt. Enligt Segev (2000) är grundkriterierna för mobila hjälpmedel att användaren och tekniken är anpassad för hur arbetsförhållanden ser ut. Några exempel på mobila hjälpmedel är mobiltelefoner, handdatorer och bärbara datorer och dessa är utrustade med ett informationssystem anpassat för mobilt arbete. Dessa hjälpmedel har underlättat övergången från stationärt system till mobilt.

3.3.3 Från stationärt till mobilt

Ett informationssystem i stationär miljö skiljer sig från ett i mobil miljö. Det är inte enkelt att göra ett stationärt system tillgängligt mobilt eftersom arbetssituationen i mobilt arbete är annorlunda än den stationära (Segev, 2000). Tidigare har övergången gjorts genom en överföring av det stationära systemet i förhoppning att det ska fungera likadant mobilt (Kristoffersen & Ljungberg, 1999). Det som skiljer system åt är att förhållandet i arbetssituation skiljer sig, exempelvis på ett kontor har du en stol och ett skrivbord att sitta framför och du har båda händerna fria att skriva och kan samtidigt bläddra bland papper. Medan för den som åker buss och ska försöka bläddra bland sina papper samtidigt som denna försöker skriva på sin mobila enhet ser situationen något annorlunda ut. Därför krävs det att informationssystemet är uppbyggt för att möta krav så som lättillgänglighet och förståelse i den situation som användaren befinner sig i vilket kan variera i olika yrken.

3.3.4 Införandet av mobilt IS

Trots de uppkommande faktorerna som måste beaktas vid införandet finns det ett flertal anledningar som stödjer införandet. Glader (2001) menar på att den tekniska specifikationen i det gamla systemet kan vara otillräcklig. Systemet kanske saknar viktiga funktioner, svårt att

underhålla, dålig integrering och helt enkelt omodernt att använda. Den tidigare lösningen kan även vara kostsammare och i samband med bytet kan kravbilden formuleras om utifrån nutida och framtida krav (Glader, 2001).

3.3.5 Mobila informationssystem påverkar organisation och användare

Ökad användning av mobilt IS anses ge ökat värde för användaren och organisation. Större värde kan beskrivas i form av tidsbesparing, ökad kommunikation och ökad flexibilitet (Segev 2000). Eftersom detta är rent generellt enligt Segev (2000) kan det antas, eftersom forskning inte framtagits för att påvisa dessa generella antaganden, att det är upp till organisationen att skapa det ökade värdet genom en förändring. Segev (2000) nämner ett antal transformationer som en organisation måste vidta för att kunna få nytta eller fördel av det mobila systemet. Dessa transformationer har två grundläggande krav och de är: Kontextberoende processer för organisationen samt en känsla och svars arkitektur för människor, processor och teknologi (Segev, 2000). När en organisation kan transformeras för att bli mottagliga kan dessa antagande gällande ökad kommunikation, tidsbesparingar, ökad flexibilitet möjliggöras genom ett mobilt system (Segev, 2000).

Det värde som vi är ute efter för vår analys och som enligt Segev (2000) är det största värdet ett mobilt system kan medföra är förbättrad kommunikation som leder till ökad kundkontakt. Genom en möjlighet att kunna arbeta mot ett IS kan processer som tidigare inte kunnat genomföras, idag genomföras med betydligt högre kvalitet eftersom ny teknik skapar nya sätt att nå information för båda parter (Segev, 2000).

Situationer som tidigare krävt långa hanteringstider och längre transaktioner kan idag förbättras genom mobila system eftersom den kommunikativa processen inte lika lätt blir avbruten (Segev, 2000). Detta genom att en försäljare i en organisation kan förflytta sig och samtidigt upprätthålla kontakten med systemet vilket gör att kunden kan få uppdaterad information. Detta leder dock till att användaren kan känna sig beroende av tekniken för att kunna utföra sitt arbete utifrån de krav som kunden ställer. En användare kan då uppleva att systemet tar sig olika roller som antingen möjliggör eller försvårar för användaren vid utförandet av sina arbetsuppgifter.

3.3.6 Vilka roller kan ett IS ha och hur uppfattas detta av individen?

För att kunna se hur en enskild användare skapar sig en bild av ny teknik kan Askenäs (2000) rollmodell vara behjälplig för vår analys där vi vill se hur införandet av ett system påverkar en försäljares yrkesroll. För att skapa en förståelse för hur en säljare kan uppleva ett system och vilka

roller ett system kan ta gentemot en säljare har vi valt att visa användarens uppfattning av systemet i roller. Med roller menas olika förhållningssätt som systemet och tekniken kan uppfattas av användaren. Askenäs (2000) definierar rollerna:

Administratör

Rollen innebär att systemet uppfattas som ett underlättande hjälpmedel vid informationsbearbetning. Användaren upplever sig inte påverkas av den linje som förespråkar fasta strukturer och rutiner.

Byråkrat

Rollen som byråkrat brukar oftast förknippas med upprätthållning av strukturen i en organisation och kanske även ibland förknippas med en del krånglighet. Användaren ska påverkas att handla utifrån vad som anses vara rätt teknik. Med rätt teknik menas den teknik som passar för organisationen. Detta för att användaren inte ska drivas i någon annan riktning än den önskvärda.

Manipulator

Användningen av ett system påverkar organisationen genom att tekniken handlar som manipulator i den bemärkelsen att den driver individer eller grupper i oönskad riktning. Individen är inte medveten om denna riktning och det brukar ofta uppstå i en situation då användaren känner sig låst till tekniken.

Permittent

Enligt denna uppfattning spelar tekniken i en organisation en väldigt liten roll. Alla individer i organisationen behöver inte uppleva att det är så utan det kan vara olikt från individ till individ.

Konsult

Som rollen konsult upplevs tekniken kunna vara anpassningsbar och användandet utförs efter individens egna tankar och förhållningssätt. Systemet finns alltid tillgängligt när användaren själv anser sig behöva använda systemet.

Askenäs (2000) rollmodell där en beskrivning av hur användarna kan uppleva teknik samt vilken roll tekniken har i en organisation, kan användas för att urskilja en förståelse av användaren och på vilket sätt denna upplever tekniken. Enligt Askenäs (2000) är det viktigt att förstå vilken kunskap användarna har för tekniken och hur de uppfattar organisationen. Det är viktigt att

systemets roll inte upplevs som påfrestande för användaren i utförandet av sitt yrke. Vid utvecklingen av nya system krävs en förståelse för användarens olika sätt att se på ett system och det är därför viktigt att titta på begrepp så som användarvänlighet och flexibilitet.

3.3.7 Användarvänlighet och flexibilitet vid utveckling av mobila system

Lundeberg och Sundgren (1996) redogör för två viktiga nyckelbegrepp i samband med utvecklandet av informationssystem. Det ena är användarvänlighet som kan ses som en självklar ingrediens men definitionen kan vara otydlig beroende på systemutvecklingssituationen. Det är viktigt att processen skapar intresse och motivation hos användarna för att bidra till en framgångsrik process. Det andra begreppet är flexibilitet som är förmågan att hantera förändringar både vad avser omgivning, förutsättningar samt krav på processen (Lundeberg & Sundgren, 1996). Många informationssystem har inte gett upphov till tillräckligt hög användarvänlighet och flexibilitet, vilket har resulterat i att de individer som berörs av ett införande inte känner att deras behov tillgodosets i utvecklingen.

3.3.8 Inverkan av införandet

Ett flertal aktörer inom organisationen berörs av ett IS i deras yrkesutövning (Nilsson, 2000). Att införa ett informationssystem i en organisation är en förändringsprocess som inte minst är av komplex och invecklad karaktär. Personfrågor är av stor betydelse och det räcker därmed inte med en perfekt teknisk installation (Nilsson, 2000). Lösningen måste förankras hos de berörda aktörerna genom hela projektarbetet. Det krävs både hög kvalitet i den konstruerade lösningen samt god acceptans hos användarna för att de ska kunna vara motiverade att använda den (Nilsson, 2000). Glader (2001) beskriver ett antal faktorer som bör beaktas i samband med införandet av ett nytt IS. Det måste finnas en strategisk klarhet om företagets affärsidéer, hur värde skapas för kunderna samt hur organisationen skiljer sig från konkurrenterna. Teknologin som finns till förfogande är inte minst viktig i avseendet att den måste kunna stödja ett nytt system. Glader (2001) påpekar även att det bör finnas en tanke om huruvida framtida organisatoriska förändringar kan komma att se ut. Systemet bör därför lätt kunna uppdateras för att tillgodose eventuella förändringar i organisationen. Det är inte bara på organisationsnivå eventuella förändringar kan uppkomma, utan även på individnivå. Dessa förändringar kan enligt Sarker och Wells (2003) uppkomma i form av psykologiska effekter så som stress och ökad närbarhet, vilka bör tas på fullt allvar.

3.4 INDIVIDEN PÅVERKAS AV MOBILA SYSTEM

Individen påverkas av att arbeta med mobilt IS-stöd i bemärkelse att han eller hon upplever att sin vardag förändras i både yrkesmässiga samt sociala situationer. Detta anser Sarker och Wells (2003) som studerat hur människan uppfattar mobila enheter i sin vardag.

3.4.1 *Psykologiska effekter i användandet av mobila IS*

Enligt Sarker och Wells (2003) studie har de mest märkbara psykologiska effekterna av användandet av mobilteknologi utmynnat i att användarna kan känna ett visst mått av säkerhet vid exempelvis resande, ett ökat självförtroende i sin yrkesroll, en irritation över samhällets förkärlek till mobilteknologi, högre effektivitet samt ett beroende av den mobila utrustningen. Användaren har även visat sig känna en viss villrådighet och isolation utan sin mobila enhet i fickan (Sarker & Wells, 2003). Användarna visar ett beroendeframkallande begär och en känsla av utanförskap om det inte bär med sig sin mobila enhet. Det mest märkbara som Sarker och Wells (2003) konstaterat är att användare av mobila enheter känner en samtidig känsla av frihet från att inte vara bunden till en viss plats och ett visst redskap, exempelvis ett skrivbord. Samtidigt som de känner sig störda och fångade av den tvångsmässiga situationen där den ökade kommunikationen gör att de måste svara på inkommande kommunikation alltid och vid vilka tidpunkter som helst. Detta utgör en grund för förändrade relationer eftersom exempelvis krav på minimerade svarstider ökar och närbarheten tas förgivet mellan individer i samhället.

3.4.2 *Förändrade relationer mellan individer*

Att vara försedd med ett mobilt arbetsredskap har visat sig ge individer möjligheter och uppmuntrat till ökad kommunikation. Vare sig de använt röst, text eller bilder för att kommunicera har det visat sig att kommunikation som tidigare inte uppstått nu blivit möjlig och även ökat (Sarker & Wells, 2003). Detta har medfört att relationer som tidigare inte existerat nu börjat växa fram samt att även värdefulla kontakter knutits genom användandet av mobila enheter (Sarker & Wells, 2003). Tillgången på tekniska mobila kommunikationsverktyg för individen har även visat sig värdefull genom att en ökad och mer frekvent kommunikationsvolym med människor i det närmast sociala nätverket, vilket har medfört närmare kontakt för dessa individer samt även medfört att det närmast sociala nätverket blivit större och mer öppet och välkomnande för nya individer (Sarker & Wells, 2003). Detta visar att interaktioner där mobilteknologi används kan transformera hur vi kommunicerar på ett nytt oväntat intressant sätt samt även förändra de relationer vi tidigare haft till andra människor. För försäljaren finns mycket

att vinna genom att utöka sitt sociala och arbetsnätverk och är därför en god aspirant för att ta sig an utmaning att arbeta med en mobil enhet.

3.4.3 Påverkan av en mobilenhet i dagliga aktiviteter och ömsesidiga relationer

Enligt Sarker och Wells (2003) har att vara nåbar överallt och när som helst sina fördelar så som förbättrad ledning och elimineringen av bortkastad tid när du exempelvis väntar på svar från individer som kanske är ute och reser, besöker eller vandrar. Genom att du bär med dig en mobil enhet som är påslagen är du nåbar och mottaglig för ny information i vilka situationer du än befinner dig i men du är också själv en informationsspridare vilket gör att du har möjlighet att fylla din tid med att ringa, läsa email, navigera på Internet eller sända textmeddelande mellan andra inplanerade aktiviteter (Sarker & Wells, 2003). Att ha tillgång till en mobil enhet gör att du får möjlighet att lösa olika arbetsuppgifter och även en del sociala åtaganden i realtid och dessa uppgifter och åtagande behöver inte bli liggande till slutet av dagen då du kanske kommer tillbaka till din arbetsplats eller en plats där du har möjlighet att få kontakt med Internet eller liknade (Sarker & Wells, 2003). Detta har sina fördelar men också sina nackdelar. Enligt Sarker och Wells (2003) finns risk för påverkan av både sociala – och professionella relationer. De nämner att ett intrång på den personliga och familjära tiden ofta blir ett resultat av förväntningarna på nåbarhet och svar genom användandet av den mobila enheten. Det finns alltså ett uttalat missnöje med att inte kunna ignorera eller begränsa det okontrollerade intrånget som andra människor gör på din privata tid genom den mobila enhetens existens (Sarker & Wells, 2003). Dock är det en tvetydlig syn på användandet och påverkan på din vardag genom användandet av en mobil enhet eftersom vissa användare kan känna sig beroende av att vara uppkopplade och tillgängliga. Andra användare kan se det som intrång på den personliga integriteten.

3.4.4 Informationstillgänglighet

Informationsteknologin har möjliggjort att det har blivit lättare att ta emot och ta del av text, bild, film och ljud. Fördelen med en lättillgängligare information, insamling eller tilldelning har påverkan på individ och organisation, människan kan idag välja om denna vill ta del av informationen, när detta ska ske och var. Möjligheten med informationstillgängligheten i alla situationer har skapat möjligheter för människan som tidigare inte uppstått (Strid 1999). För en organisation ger denna möjlighet att insamla och ta del av information en fördel. Strid (1999) hävdar att användningen av IT medför stora fördelar så som Snabbhet, Pris, Samtidighet, Smidig arkivering, Möjlighet att Skicka filer, Rumsberoende, Kvalitet och Tidsberoende. I många fall uppfattas dessa möjligheter positivt men hur påverkar detta en människas vardag och sociala umgänge? Påverkar IT den sociala handlingen? Enligt en rapport av arbetslivsinstitutet (2004) har

IT sektorn bidragit till lösningar som möjliggör upplösning av tid och rum och många människor upplever det svårt att hantera detta. I *The changing Dynamics of Working Time* hävdar den italienska forskaren Gabriella Paolucci (1996) att det är av betydelse att kunna hantera oregelbundna och flexibla "tidsregimer" och dess relationer för att få ett fungerande liv både i sitt arbete och privata liv.

3.4.5 IT som social kommunikationshämmer

Informationsteknologi är behjälplig i många situationer men ska inte helt prioriteras då det finns situationer då IT stjälper mer än hjälper. I en situation där ett snabbt svar krävs kan ett SMS eller ett e-post meddelande vara att föredra medens när det gäller att skapa kontakter och goda relationer exempelvis med en kund är det den talande muntliga konversationen som är att föredra (Strid, 1999). Förståelsen för när det ena eller det andra passar är svårt och det bör funderas över vilket sätt att kommunicera som passar bäst för situationen (Strid, 1999).

4 UNDERSÖKNING/EMPIRISK DATA

I detta avsnitt ämnar vi beskriva hur vår undersökning utförts och även presentera resultatet av den. Vi inleder med en kort beskrivning av det företag som undersökningen utförts på och en generell beskrivning av en försäljare på detta företag. Avslutningsvis redogör vi för syftet med våra undersökningsfrågor och sammanfattar vad undersökningen frambringat för empirisk data.

4.1 FÖRETAGET HILTI

HILTI grundades 1941 och har utvecklats från ett litet familjeföretag till världsledande inom utveckling, tillverkning och marknadsföring av högkvalitativa produkter inom byggindustrin. Idag finns de i fler än 120 länder med sammantaget dryga 15000 anställda varav två tredjedelar arbetar med försäljning. HILTI har även valt att sköta allt vad gäller försäljning, dvs de använder sig inte utav några underleverantörer. De har ett brett sortiment inom lasermätteknik, mejsling, bultpistoler, expander och plugg, diamantteknik, borrar, skruvteknik, träteknik och installation. HILTI:s strävan är att producera innovativa produkter med kvalitetssäkring. Direktkontakt med kunderna är även av hög prioritet då de använder sig av affärsstrategin CRM, Customer Relationship Management.

4.1.1 CRM på HILTI

Avison och Fitzgerald (2006) menar att under senare delen av 90-talet låg fokus på användaren snarare än på tekniken och numera fokuseras på relationer till kunder. Customer relationship management, CRM, är ett koncept vars huvudsakliga mål är att attrahera värdefulla kunder och få dem lojala mot företaget. Det handlar i stora drag om att med teknikens hjälp öka kundservice och därmed förbättra relationen. På så sätt stärks värdet till kunderna som i sin tur skapar värde för organisationen.

4.1.2 Säljaren på HILTI

En säljare på HILTI arbetar självständigt och har inget kontor att sitta vid, de har sitt kontor i fickan, dock har de flesta ett litet hemmakontor där de efter en arbetsdag sätter samman sina uppgifter och numera arbetar en del med sin dator. Deras vardag följer traditionella försäljarrutiner med kundbesök från morgon till kväll. De har indelade områden eller distrikt i Sverige som de ansvarar för och de färdas mellan kunder i detta område/distrikt med bil. Tidigare har försäljarna arbetat på papper med en papperskalender för planering. Idag arbetar försäljarna

med ett nytt system som nyligen implementerats. Vid införandet av detta nya system som utgår från affärsstrategin CRM, har försäljaren fått en mindre grundläggande utbildning för de mest väsentliga funktionerna i systemet.

4.2 DISPOSITION FÖR INTERVJUFRÅGOR

Alla frågor bygger på koppling till de teorier som vi beskrivit i kapitel 3 och vi har utifrån dessa tagit fram frågorna gemensamt inom gruppen. De tre huvudområdena Mobilitet, Individens påverkan och Mobilt IS har legat till grund för intervjuutformningen. Vi har sammanställt en tabell som återfinns i bilaga 4 där vi visar på kopplingen mellan teori och empiri. Där återfinns också hur vi kopplat de rubriker som återfinns under undersökningens utfall specifikt till de olika teorier som vi tagit fram i kapitel 3.

4.3 FRÅGOR FÖR INTERVJU PÅ HILTI

Här beskriver vi syftet och den underliggande teorin som kan användas för analys av svaren för de frågor vi ställt till försäljarna vi intervjuat. Vi har även här med den inledande text som vi läste upp för försäljaren innan vi påbörjade intervjuerna. Bilagor med svar på frågorna finnes näst sist i uppsatsen och har döpts till Bilaga 1 till 3.

4.3.1 *Intervjun*

Vi är två studenter som läser det systemvetenskapliga programmet på Lunds universitet och vi skriver en uppsats om hur en försäljares yrkesroll påverkas av införandet av en mobil IS lösning. Vi vill undersöka mobilitet och ett mobilt IS påverkan på en försäljares yrkesroll. Vi värdesätter individens uppfattning av att arbeta mobilt med ett nytt system och det är hans eller hennes uppfattning som är utgångspunkt för vår analys.

Vad innebär det att vara mobil för dig?

Syftet med den här frågan var att få fram hur en försäljare ser på mobilitet, det vill säga försäljarens egna uppfattningar om vad mobilitet är. Vi kan med hjälp av denna fråga analysera mobilitet utifrån Kristoffersen och Ljungbergs (1999) teori om mobilitet och definiera olika situationer när en försäljare är mobil eller inte. Vi kan även med hjälp av denna fråga bestämma olika typer av mobilitet i försäljarens yrkesroll utifrån Kristoffersen och Ljungbergs (1999) teori.

I vilka situationer i din vardag arbetar du mobilt?

Syftet är att få en bild av försäljarens vardag med arbetsuppgifter, rutiner och mönster och detta är behjälpligt för att definiera de mobila situationer som vi inte tänkt på. Det ger också svar på om det verkligen går att urskilja mobila situationer klart och tydligt. Eftersom vi inte kan och vet hur mobilt en försäljare arbetar kan det vara svårt för oss att utan denna fråga definiera mobila situationer som kan uppstå eller som helt enkelt existerar i försäljarens yrkesroll. Vi kan använda oss av Kristoffersen och Ljungbergs (1999) teori för att urskilja och försöka jämföra de situationer som försäljaren känner sig mobil i.

Snabba svar (bakgrunds frågor)

Genom att få snabba konkreta svar på hur försäljaren upplever teknik och system kan vi få en överblick över försäljarens inställning till dessa.

Har du det lätt eller svårt att förstå det nya systemet? Varför?

För att kunna analysera en försäljares inställning till systemet kan vi med hjälp av Askenäs (2000) rollmodell få fram hur en försäljare ser på det nya systemet. De svar vi får på denna fråga kan hjälpa oss att få en förståelse för hur försäljaren upplever ny teknik och hur denna ser på detta. Vi kan sedan jämföra och analysera om försäljaren upplever det svårt eller lätt och kan även analysera om detta har någon påverkan på yrkesrollen och även om det har någon betydelse för hur försäljaren utför sina arbetsuppgifter i vardagen. Alltså är vi ute efter försäljarens förståelse av systemet och om detta påverkar hans användande.

Har du överlag lätt eller svårt att anamma ny teknik?

Syftet är att bygga vidare på ovanstående fråga och få en bild över annan teknik. Det är kanske så att motivationen att lära sig ny teknik är olika för olika situationer. Det är kanske så att försäljaren har lätt att anamma ny teknik men tycker det är besvärligt i sin yrkesroll. Eftersom de svarat på ovanstående fråga om systemet kan det vara enklare att få fram en allmän uppfattning om hur lätt de har att förstå ny teknik. Detta kan vi analysera utifrån teorin om inställning till system och teknik genom Askenäs (2000) rollmodell där vi är ute efter hur enkelt de använder sig eller hur svårt de använder sig av ny teknik. Vi kan även testa Lundebergs (1999) teori om intresse och motivation för att se om detta förankrats hos användarna.

Längre svar

Genom att låta försäljaren berätta och sammanfatta sina upplevelser har dessa frågor utvecklats för att kunna ge längre svar. Det vill säga att försäljaren ska kunna känna att han eller hon kan svara och tala fritt om icke specificerade händelser i samband med frågorna.

Upplever du dig mer eller mindre mobil i ditt arbete med det nya systemet?

Syftet med denna fråga är att kontrollera hur försäljaren uppfattar att systemet förändrat möjligheten att arbeta mer mobilt. Vi vill också kunna säkerställa att det inte finns några oklarheter med mobilitet. Med denna fråga får vi även fram arbetsmoment som tidigare behövts men som nu kan underlättas med hjälp av det nya systemet. Det kan även finnas arbetsmoment som kanske tidigare innefattats av omständighet eller som hindrat möjligheten för mobilt arbete. Med hjälp av Kristoffersen och Ljungbergs (1999) mobilitets modell kan vi avgöra om det nya systemet frambringat situationer som inte varit mobila innan men som nu kan betraktas vara mobila.

Upplever du att det nya systemet förändrar ditt dagliga arbete? (kan du ge exempel på förändring) Om nej (kan du ge exempel på varför det inte förändrar någonting)?

Syftet är att frambringa arbetsmoment eller situationer som kan anses vara mobila genom användandet av det nya systemet. Frågan ger också svar på om det skapar bättre eller sämre möjligheter att utföra sina arbetsuppgifter. Vi kan även få fram om det skett någon förändring gentemot tidigare sätt att arbeta och om informationstillgängligheten ökat eller minskat och hur detta påverkat försäljaren. Vi kan analysera svaren genom att jämföra med Sarker och Wells (2003) teorier om psykologisk påverkan på individen av mobila enheter och vi kan då få fram om förändring kan upplevas påverka arbetet och individen.

Upplever du några direkta fördelar eller nackdelar med systemet i din yrkesroll och i så fall vilka?

Syftet här ligger i att få en bild av hur användaren ser på systemet och vad systemet betyder för dem. Detta kan sedan komma att kopplas till Strids (1999) tankesätt kring vad som kan vara fördelaktigt för individen och organisationen vid införandet. Vi kan använda Strids (1999) teorier om att införandet skulle möjliggöra tidsberoende, effektivitet, kvalitet och möjlighet att skicka och ta emot information. Vi kan även se om det finns psykologisk påverkan på individen vid användandet av mobila enheter enligt Sarker och Wells (2003).

Har din relation till kunder förändrats? Om ja, på vilket sätt? Om nej, varför inte?

Syftet är att sätta sig in i hur individens relationer påverkats vid införandet av system. Svaren på denna fråga ligger till grund och har betydelse för besvarande av frågeställningen. Svaren kan kopplas till Segevs (2000) teori om flexibilitet och ökad kommunikativ process samt även analyseras genom Sarker och Wells (2003) sociala nätverksförändringar där vi kan testa och se om möjligheten med ökat socialt nätverk i arbetslivet stämmer överens med verkligheten för en försäljare. Vi vill även se om det finns belägg för att ett informationssystem med ökat kundfokus har bidragit till förändringar i det verkliga yrkeslivet.

Bidrar systemet till att du kan känna dig mer eller mindre flexibel i din yrkesroll? (och i så fall hur?)

Syftet med denna fråga är att vi vill se om Segevs (2000) teori om flexibilitet och ökad kommunikation och om Sarker och Wells (2003) teorier om ökad kommunikation och psykosocial påverkan av att arbeta mobilt med det nya systemet kan leda till ökad flexibilitet eller inte. Frågan kan också ge svar på exempelvis om arbetsmoment idag tar längre eller kortare tid samt om arbetstiden är längre eller kortare än innan. Vi kan med hjälp av svar på denna fråga testa och analysera våra teorier om flexibilitet samtidigt som vi kan se om det finns påverkan på det sociala livet och om de arbetsmoment som nu innefattas med arbete med det nya systemet leder till någon förändring i yrkesrollen försäljare.

4.4 UNDERSÖKNINGENS UTFALL

Här sammanfattar vi de svar som vi erhållit genom intervjuerna som vi utfört på de tre försäljarna. Vi har satt ihop sju rubriker som är talande för de frågor som vi ställt. Gemensamt har vi sammanfattat de svar som försäljarna givit oss och sedan försökt jämföra och sätta samman dessa svar under följande rubriker. Vi har valt att inte koda våra svar från undersökningen utan genom att meningskoncentrera samtliga informanternas utsagor sammanföra resultaten i ett gemensamt resultat. Detta eftersom vi anser att svaren är väldigt lika informanterna mellan. Vi har dock skilt på informanterna genom att benämna dem informant1, informant2 och informant 3. Genom denna benämning kan det urskiljas vem som sagt vad och hur dessa sammankopplats till det transkriberade materialet som finns i bilagor 1-3. Meningskoncentreringsstabell finns att finna i bilaga 5

4.4.1 *Mobilitet*

Mobilitet ses som ett sätt att vara rörlig i sitt yrke, de kan arbeta var de än befinner sig. Samtliga informanter anser sig inte ha ett stationärt kontor utan lever efter att de har ett mobilt kontor under arbetsdagen. De upplever också att de har ständig tillgång till information under dagen som de arbetar. Informant 1 och 3 anser sig vara 100 % mobila eftersom arbetet sker mobilt från morgon till eftermiddag. De är ute på många kundbesök varje dag och uppfattar sig mobila eftersom de kan använda sig av systemet och tekniken var de än befinner sig, vilket informant 2 också anser. De använder sig inte av sin dator när de är på besök hos kunden i försäljningssyfte utan oftast när de ska utföra någon form av utbildning för sina kunder som redan införskaffat produkter vilket beskrivs av informant 1.

4.4.2 *Hur upplevs systemet och ny teknik*

Enligt Informant1 och 2 upplever de en kluvenhet inför systemet då de anser att tyngdpunkten ligger i engagemang och inläringstid. De upplever att det inte kommit in på djupet med sitt användande men att behövliga uppgifter kunnat utföras. Det nya systemet ses som ett nytt sätt att arbeta och efterhand som tiden går så lär de sig hantera det på ett bättre sätt. Det kan finnas en stor förändring i arbetssättet i form av ändrade rutiner och det finns eller kan finnas en svårighet för de försäljare som arbetat på det tidigare sättet väldigt länge anser informant 1 och 3. Eftersom det inte utförts någon större utbildning utan mestadels en grundläggande i de mest användbara för systemet så finner försäljarna ändå trygghet i att systemansvarig alltid finns tillgänglig för

frågor. Samtliga informanter anser att de har lätt att anamma ny teknik och finner det nya systemet intressant och utvecklande.

4.4.3 Arbetsätt, mer mobilt eller inte

Informant 1 och 2 känner uttryckligen att de blivit mer mobila. De känner att det är skönt att inte till exempel behöva åka hem eller till kontoret för att göra en notering eller använda dator överlag och inte heller ha med sig en massa skrymmande pärmar. Informant 1 har tidigare använt dator i sitt arbete men inte haft den med sig ut under dagen när de arbetat utan använt dator för att utföra arbetsuppgifter när denna kommit hem till sitt hemmakontor. Informant 1 och 2 anser sig vara mer mobila i sin yrkesroll och det tycker att det är ett bra verktyg för att kunna utföra sina arbetsuppgifter exempelvis för att kunna göra snabba anteckningar i bilen eller ta reda på kundinformation.

4.4.4 Förändringar från tidigare arbetsätt

Samtliga informanter upplever att deras situation förändras. Numera arbetar de mer med datorn istället för kalendern vilket gör att de lättare kan lägga till samt redigera kundmöten och kundkontakter. De känner även att de får tillgång till information snabbare och enklare och har mer kunskap om kunderna än vad de haft innan. Exempelvis kan de lättare få fram kundhistorik så som vilka ärenden dessa kunder haft i kundservice. Datorn används som en digital kalender och även för att kunna ta reda på kundhistorik som de tidigare haft i pappersform eller behövt ringa in till kontoret för att få reda på. Informant 3 känner att det ställs lite högre krav på dem som försäljare i den bemärkelsen att det ska vara rätt information som går in i systemet. Samtliga informanter har inledningsvis behövt avsätta några arbetsdagar för att kunna lära sig systemet vilket har resulterat i att de inte kunnat arbeta lika mycket på fältet under denna tid. På längre sikt anser de kunna få fler kundbesök genom användandet av det nya systemet. Rutiner har förändrats och detta har medfört att de måste sitta lite extra tid varje dag för att gå igenom arbetsuppgifter och utföra dessa med det nya systemet.

4.4.5 Fördelar/nackdelar

Informant 1 känner att denna fått bättre överblick och även att denna blivit bättre säljare genom möjligheten till mer information om kunderna. Samtliga informanter anser också sig kunna ha möjligheten att besöka fler kunder mer strukturerat. Deras planering av vardagen anses som en stor fördel eftersom de får information presenterad för sig och de får även struktur på vad de ska göra från vecka till vecka. Många funktioner så som att kunna titta på kundhistorik är en betydande faktor för försäljaren vid kundbesök.

Informant 1 upplever att denna kan känna stresskänslor över att sätta sig in i systemet samtidigt som marknaden skriker efter dem och de behöver utföra sina arbetsuppgifter. Fördelen anser också informant 1 och 2 vara att de slipper ringa för att få information om kunder från organisationen. Idag har de lättare att kunna få fram informationen genom systemet och slipper detta extra tidskrävande arbetsmoment. De två viktigaste fördelarna som de summerar är att planeringen blir lättare att manipulera samt att den blir mer strukturerad, det andra att informationen blir mer lättillgänglig för dem. Informant 2 upplever att det finns en begränsning i sitt arbete när systemet ligger nere men att detta medför enbart att de får arbeta som de gjort tidigare exempelvis genom att ringa för att få kundhistorik etc.

4.4.6 Relation till kunder

Samtliga informanter upplever att det inte skett någon påverkan än men att det kan bero på att de är i så pass tidigt stadiet i arbetandet med det nya systemet. Informant 1 anser dock att det nya systemet medfört att det blivit lättare att dyka upp vid utsatt tidpunkt. Informant 1 och 2 upplever att det kan leda till stärkt kundkontakt när de kan leverera snabbare svar och när de lättare får fram information om besök.

4.4.7 Flexibilitet och relationer

Informant 1 och 2 känner sig mer självständiga genom det nya systemet, de känner att de inte är lika beroende av kollegor inne på kontoret. De upplever att genom arbetande med systemet ger mer tid till kontakt med kunden och möjligheten att arbeta snabbare och mer effektivt ökar eftersom informationen de tidigare erhållit av kollegor på kontoret nu finns tillgänglig i systemet. Informant 3 anser att det finns en konflikt genom att de hela tiden måste föra in och fylla i information i systemet. Tidigare har de haft detta på papper vilket har medfört att de inte behövt fylla i sina journaler lika korrekt, alltså måste den information de fyller i vara fullständig och korrekt. Informant 1 och 2 anser att försäljarna har fått en samstämmig syn på arbetet, uppgifterna och den information som ska föras in i systemet vilket medför att det har blivit lättare att kunna jämföra och ta hjälp av försäljarkollegor. Detta eftersom de kan utbyta information och tillvägagångssätt när de nu har samma arbetsrutiner. Informant 1 och 2 anser också att detta kan bero på att de har mindre kontakt med kontoret nu och de får då mer tid att ta kontakt med kunder. De känner att de sparar in på tid både för sig själva och för de personerna som arbetar på kontoret eftersom de inte är lika beroende av varandra längre. Vidare anser de även att deras relationer till kollegor på kontoret inte förändrats eftersom de inte anser att dessa kollegor varit särskilt närstående. Informant 1 och 2 menar dock att relationerna till andra försäljare har ökat eftersom de ringer varandra för att hjälpas åt med nya rutiner för det nya

systemet och sättet att arbeta med detta. Samtliga informanter anser också att genom att använda det nya systemet på rätt sätt så kommer de att kunna bli mer effektiva i sitt arbete.

5 ANALYS & DISKUSSION

I detta kapitel görs en analytisk genomgång av tidigare presenterad data. Empiri och teori diskuteras och ställs mot varandra för att undersöka om teorin kan kopplas mot empirin.

5.1 MOBILITET

Den mobilitet som försäljaren upplever är, enligt Kristoffersen & Ljungbergs (1999) teori, en mobilitet där de är vandrande, resande eller besökande. Försäljarna kan känna sig 100 % mobila i alla situationer och i alla fallen kan de därför hamna inom ramen för en mobil arbetares kriterier. Vi anser att det finns situationer då försäljaren kan anses vara mer eller mindre mobil.

5.1.1 Mobila situationer

Försäljaren arbetar med att färdas mellan kunder i bil på väg till olika kundmöten. De arbetar under denna tid med att få fram data om den kund som de ska besöka. För att få en klar bild över den situation som de kan använda sitt arbetsredskap, ofta en bärbar dator, i kan en enkel definition av vardagen vara behjälplig. De utgår från sitt hem och färdas därifrån till sitt första kundmöte för dagen. När de kommit fram till kunden brukar de oftast stanna på parkeringsplatsen utanför för att ta upp sin dator och ta fram den information som de behöver för att få en bild av kunden. Vi anser att detta moment kan benämnas mobilt i den bemärkelsen att de är på väg till något och kan ta del av information från sin bil oberoende av andra kollegor eller tillsänd pappersinformation och dylikt. Anledningen till att de är oberoende av kolleger är att de har all information som behövs för att avklara kundmötet i sin dator där de genom systemet får den information som de behöver. I denna situation anser vi försäljaren vara en mobil kombination av resande och besökande enligt Kristoffersen och Ljungberg (1999). Försäljaren sitter då i sin bil och kan planera sitt kundmöte utifrån den information som tillges honom genom systemet. Eftersom försäljaren är resande på väg till kund kan han vid exempelvis trafikstockning ta fram sin dator och förbereda kundmöten. Han har också möjlighet att när han kommit fram till kunden direkt föra in de tankar som uppkommit under bilfärden direkt. Tidigare har detta inte varit möjligt eftersom han då bara haft tillgång till penna och papper. Numera kan han jämföra information som finns i systemet med sina egna tankar inför kundmötet.

Efter sitt första kundmöte för dagen fortsätter försäljaren till nästa kundmöte där samma procedur upprepas. Försäljaren anser sig här vara 100 % mobil i sin yrkesroll. Dock anser vi att mobiliteten inte ökat när han är resande i bilen eftersom han inte har någon möjlighet att använda systemet då, även om detta kan förekomma så är det vanskligt för andra trafikanter. Vi anser att den mobila situationen förändrats, då han nu har möjlighet att vid resandets slut använda sitt mobila IS. Alltså när han kommer fram till kunden kan han använda sitt mobila IS och denna mobila situation har uppkommit genom användandet av det nya systemet, eftersom han tidigare behövt ringa eller få papper skickat till sig i förväg. Detta extra arbetsmoment anses av försäljaren underlätta inför deras kundbesök och göra att de lätt kan skaffa och manipulera information vilket medför en, enligt försäljaren, bättre kvalitet i kundbesöket samt att det effektiviserar deras tillgång på kundinformation.

Eftersom försäljaren anser sig vara 100 % mobil i sin yrkesroll och i alla situationer som de kräver mobilitet av sina hjälpmedel, kan ett kundbesök definieras som ett besökande tillstånd av mobilitet enligt Kristoffersen och Ljungberg (1999) även om försäljaren här inte anser sig använda sig av sitt mobila informationssystem. Dock anser vi att de faktiskt använder sig av systemet då de på parkeringsplatsen planerar kundbesöket. Att de inte använder sig av systemet när de sitter hos kunden på dennas kontor eller i deras lokal gör att de i denna situation inte känner sig mobila, men eftersom de planerar kundbesöket i bilen och här genom sin dator får all information som de behöver för kundmötet så anser vi att de faktiskt är mobila i denna situation. Detta med anledning av att de lika gärna kunde ha tagit med sig sin utrustning in till kunden och utfört den informationstransaktion de behöver göra där. Eftersom de anser sig vara 100 % mobila tycker vi att de inte utnyttjar de situationer när de kunde ha haft med sig sin utrustning tillräckligt mycket. Att försäljaren inte ser fler situationer där möjligheten att vara mobil existerar ser vi som ett hinder för vidare utveckling och användning av systemet. Eftersom användandet av systemet är i en inledande fas tror vi att denna begränsning kommer att lösas när försäljaren efter hand ser möjligheten för fler situationer när denna kan vara mobil.

Vi anser att mobila situationer är svåra att definiera eftersom det alltid finns möjlighet till mer eller mindre mobilitet och att det oftast ligger i vårt fall hur intresserad, engagerad och informerad en försäljare är över de möjligheter den har till mobilitet. Kristoffersen och Ljungberg (1999) skiljer på de tre modaliteterna resande, vandrande, besökande. Vi anser dock att dessa tre kan kombineras eftersom det är svårt att utifrån en situation bedöma om försäljare är besökande eller resande i sin bil på en parkering. Det ena synsättet säger att han är besökande eftersom han

inte reser och är under förflyttning. Det andra sättet säger att försäljaren är resande eftersom han färdas på väg till jobbet och arbetar med exempelvis planering som han senare skriver ner och för in direkt i systemet. Försäljarna som intervjuats är alla eniga om att mobilitet för dem betyder rörlighet och förflyttning och att kunna arbeta under dessa förhållanden. Detta kan vi knyta an till teorin om de tre modaliteterna av Kristoffersen och Ljungberg (1999), men vi ställer oss kritiska till om det finns en klar definition över vilka situationer som är klart mobila. Vi anser att det rör sig om användarens inställning till mobilitet för när de är mobila eller inte. Detta ligger till grund för om en försäljare kan anses vara mobil eller ej i sin yrkesroll. Vi anser att det utifrån Kristoffersen och Ljungbergs (1999) teori om modaliteter går att urskilja begrepp som kan sammankopplas till mobilitet men inte deras tre modaliteter fristående. Enligt oss är yrkesrollen verktygsförsäljare mobil eftersom den innehåller, enligt försäljarna, ett stort mått av förflyttning och rörelse i arbete. Vi kan urskilja möjligheter till utvecklad mobilitet genom en förståelse för de hjälpmedel som står försäljaren tillhands.

5.1.2 Ökad mobilitet genom mobilt IS

Vi har definierat försäljarens yrkesroll som mobil och att försäljaren har mer eller mindre avancerade verktyg för utförandet av sitt yrke. Utifrån våra empiriska studier kan urskiljas att en ökad mobilitet går att framhålla genom användandet av ett mobilt IS, i vårt fall är det senaste verktyget som försäljaren börjat använda. Detta antagande grundar sig i att en verktygsförsäljare som tidigare arbetat i pappersform och med begränsad tillgång till information gällande sina kunder nu kan få denna information snabbare och oberoende av lokalisering. Eftersom detta möjliggjorts har försäljaren lättare att kunna planera sin vardag vilket gör att denna kan utföra sina uppgifter mer flexibelt än tidigare vilket leder till ökad mobilitet. Den ökade mobiliteten består då i att försäljaren inte behöver vara stationerad vid exempelvis ett kontor eller vid hemmet där de tidigare fått sin kundinformation via fax eller brevledes. Numera kan de istället använda systemet för att inhämta sin kundinformation och blir på detta sätt mer mobila genom det mobila IS.

5.1.3 Hinder för mobilitet

De hinder för mobilitet vi kunnat urskilja från undersökningar är när systemet ligger nere och inte är kontaktbart. En försäljare upplever inte detta hinder så stort utan beskriver då hur han återgår till att arbeta som han gjort tidigare. Detta tycker vi visar på att det i inledningsfasen finns problem med systemet och att detta problem förmodligen kan avhjälpas efterhand som tiden går. Om systemet skulle ha tendens till att ofta ligga nere och vara okontaktbart kan detta medföra att försäljaren mister förtroendet för systemet och för att kunna arbeta mobilt eftersom denna finner

stor osäkerhet till systemet. Nilsson (2000) nämner att det inte räcker med en perfekt installation utan att personfrågorna har stor betydelse för införandets slagkraft. Men vi anser att det även är viktigt att systemet ska fungera till 100 % och upprätthållas kontaktbart för att inte användarna ska tappa förtroende och vilja återgå till tidigare arbetssätt. Detta hinder för mobilitet har konsekvenser på yrkesrollen försäljare eftersom han då inte kan få tillgång till den information han behöver lika snabbt. Exempelvis måste försäljaren vänta på information antingen brevledes eller dylikt vilket gör att han känner sig ineffektiv. Detta påverkar också försäljarens mobilitet eftersom han inte är mottaglig för information utan måste åka till en stationär arbetsplats för att inhämta information.

5.1.4 Mobil enhet och system

Vår undersökning har visat att en försäljare av tre tidigare arbetat med dator i sitt yrke. Samtliga försäljare har nämnt att de inte är helt främmande för ny teknik utan anser sig ha ganska goda kunskaper. De arbetar numera med en bärbar dator som de har tillgänglig i sin bil där de kan utföra olika transaktioner i ett system. För att få tillgång till information krävs att de har sin mobiltelefon, sin dator och systemet som de använder och detta är direkt utvecklat för mobilt arbete. Försäljarna anser att det är en enorm skillnad jämfört med hur de arbetat tidigare och de känner att deras arbetssituation förändrats. I jämförelse med den arbetssituation som de haft tidigare går det inte att få fram om de tycker att systemet är utvecklat och anpassat för den sociala miljö som de befinner sig i eftersom de inte vet något annat. Dock anser vi att det kommer att ske en vidareutveckling efterhand som systemet används eftersom arbetsmiljön och försäljarna förändras. Detta grundar vi på övergången från pappersarbete och brevledes information till arbetet med systemet vilket medför förändrade arbetsmoment. De här arbetsmomenten har inte hunnit förankrats och analyserats än. Enligt försäljarna har de precis börjat använda systemet och de finner varje dag nya sätt att använda systemet på. Dessa nya sätt att använda systemet kan antingen ha en positiv eller negativ effekt på försäljaren då de inte känner någon kontroll över sin vardag eftersom de får lära sig systemet samtidigt som de måste arbeta ute på fältet och sköta sina vardagliga rutiner. Vi anser att detta till en början kan leda till stress och till förändrade arbetsrutiner. Men att när dessa arbetsrutiner förankrats och stressen över att handha systemet minskat kan, i enlighet med 2 av 3 försäljare, systemet vara behjälpligt i den mån att de nu kan strukturera och planera sin vardag bättre. Detta leder i sin tur till att försäljarna känner sig mer effektiva och mindre stressade.

5.2 INDIVID

5.2.1 *Psykologisk påverkan*

Den psykologiska påverkan har mestadels upplevts som positiv i bemärkelsen att försäljaren numera är mer självständig och fått en ökad frihet i utövandet av sin yrkesroll. Människor kan känna en samtidig känsla av frihet från att inte vara bunden till en specifik plats eller redskap (Sarker & Wells, 2003). Den ökade friheten innebär att de kan utföra sina arbetsuppgifter utan att behöva vara bundna till en specifik plats. Sarker och Wells (2003) skriver att användarna kan känna viss säkerhet, ökat självförtroende och att de blir mer effektiva. Enligt försäljarna stämmer det att de känner sig effektivare i utövandet av sin yrkesroll eftersom den informationstillgängligheten som systemet bidrar till underlättar för kundbesöket. Vi anser att försäljaren blir säkrare på sin roll som försäljare vilket kan leda till ett stärkt självförtroende. Två av tre försäljare anser att systemet är ett bra verktyg och att det har en positiv påverkan på dem. Nu har försäljarna inte arbetat en längre tid med det nya sättet och risken finns som Sarker och Wells (2003) beskriver att ett beroendeframkallande begär kan växa fram. Ett begär i form av att information alltid måste vara tillgänglig. Skulle systemet av någon anledning ligga nere anser vi att det kan påverka individen negativt i den bemärkelsen att personen kan känna en form av utanförskap. Försäljarna har även påpekat att de upplevt stress i samband med att sätta sig in i det nya systemet samtidigt som kravet att ta hand om kunder består. Detta är ett stressmoment som kan antas försvinna med tiden när användaren lärt sig behärska systemet.

Lundeberg och Sundgren (1996) belyser vikten av att ett system skapar intresse och motivation hos användaren för att i sin tur bidra till ökad effektivitet. Samtliga försäljare upplever att systemet ökar effektiviteten i deras arbete. Vi anser att i samband med att systemet underlättar en försäljares utförande av yrkesroll och ökad effektivitet, uppnås en stärkt motivation att använda sig av redskapet. Arbetsmiljöupplysningen (2006) har gjort studier som menar att distansarbete höjer motivationen och gör arbetet mer stimulerande. Försäljarens yrkesroll kännetecknas av direkt distansarbete men vi anser att det nya systemet kan bidra till fler situationer då arbetet kan ske på distans. Tidigare utfördes planering för hand, antingen i kalenderform eller på personlig dator i hemmet. Detta arbetsmoment kan nu utföras oberoende plats och tid, exempelvis på ett café vilket vi anser kan stimulera arbetet.

5.2.2 *Beroende av kontoret*

Weilenmann (2003) menar att fokus har flyttats från pappersarbete till kundrelationer och användarna är inte längre i behov av stationära kontor. Det nya systemets införande har bidragit

till att det beroende mellan försäljare och kontor som tidigare var en vital del i arbetet näst intill har upphört. Försäljaren kan numera utföra samtliga arbetsmoment på egen hand och behöver därmed inte kontakta kontoret för exempelvis kundinformation. Detta upplever en av försäljarna positivt som relaterar till effektivisering i form av tidsbesparing för både dem själva och de inne på kontoret.

5.2.3 Förändringar i dagligt arbete

Den mobila tekniken som nu finns till förfogande ändrar direkt arbetsförutsättningarna Weilenmann (2003). Detta stämmer in på försäljarens dagliga arbete som har formats av nya arbetssätt och till viss del ändrade rutiner. Numera använder de sig av en mobil enhet istället för att jobba i pappersform och personen i fråga kan nu få informationen presenterad på ett smidigt sätt var han än befinner sig. Enligt två av tre säljare kan systemet efterhand bidra till förbättrad kommunikation med kunden i samband med ökad informationstillgänglighet. Detta stämmer in på Segevs (2000) teori om möjligheten att arbeta mot ett system kan leda till att kvaliteten i processen ökar eftersom ny teknik skapar nya sätt att nå informationen på. I samband med införandet har försäljaren fått avsätta ett antal arbetsdagar för att lära sig systemet och detta har direkt bidragit till att de inte kunnat vara ute på fältet i samma utsträckning under denna tid. På längre sikt anser dock två av tre försäljare att de kommer ha möjlighet till fler kundbesök per dag. En annan arbetsuppgift som uppkommit är att försäljaren ibland är tvungen att avsätta en viss tid, ofta efter arbetstid, för att föra in uppgifter i systemet, såsom planering. Försäljarna har personligen inga problem att anpassa sig efter dessa förändringar. Dock anser två av försäljarna att detta kan skapa problem för personer som jobbat på det tidigare sättet under längre tid då de helt plötsligt ska anpassa sig till nya rutiner. Försäljarna arbetar nu med ökad samtidig syn på arbetet vilket gör det lättare för arbetskollegor att samarbeta i samband med underlättat informationsutbyte.

5.2.4 Planering

För försäljare som tillbringar större delen av tiden ute hos kunder ställs höga krav på planering. Det gäller inte minst att hålla reda på tid för kundmöten, vilka som ska besökas samt var. Systemet används som bl.a. ett planeringsverktyg och gör det möjligt att lättare lägga till och redigera möten och kundkontakter. Systemet har ersatt det tidigare sättet att planera då detta skedde för hand. Försäljarna upplever systemet som ett effektivt redskap som främst underlättar planeringen i den mån att de, på ett strukturerat sätt, kan få en digital kalender presenterad. Detta medför att försäljaren sparar in tid som kan investeras i andra uppgifter såsom till exempel fler kundbesök per dag. Enligt en av försäljarna äger planeringen ofta rum efter arbetstid och gränsen

mellan arbete och fritid har därmed blivit otydligare. För att bibehålla en tydlig gräns ställs högre krav på planering (Weilenmann, 2003). Numera kan försäljaren gå igenom kundinformationen ute på fältet istället för hemma och vi anser att detta kan leda till att de i mindre utsträckning behöver ta med arbetet hem. Detta anser vi kan bidra till en klarare gräns mellan arbete och fritid.

5.2.5 Flexibilitet

Försäljarna känner att det nya systemet lett till att de känner ökad flexibilitet i arbetet eftersom de numera kan ha tillgång till information oberoende av tid och rum. Vi anser därmed liksom Segev (2000) att eftersom en försäljare kan förflytta sig och samtidigt vara uppdaterad med aktuell information bidrar detta till ökad flexibilitet. Försäljarnas vardag kännetecknas som tidigare nämnt av god planering och de har goda möjligheter att påverka. Det nya systemet underlättar planeringen och vi anser att detta direkt påverkar flexibiliteten till det bättre. Även att slippa ringa in till kontoret, för att få exempelvis kundinformation, gör att försäljaren smidigt kan ta del av den direkt via systemet oberoende tid och plats vilket givetvis gynnar flexibiliteten. En av försäljarna nämner att det saknas vissa primära funktioner som innebär att situationer uppkommer då de är tvungna att ringa in som tidigare. Detta anser vi har direkt påverkan på flexibilitet då de i viss mån fortfarande är beroende av kontoret.

5.2.6 Relationer

En försäljare jobbar mycket självständigt och tillbringar sällan en längre tid på en specifik plats. De är utspridda över hela landet och kontakten med kontoret sker därmed oftast via kommunikativa medel såsom telefon. Sarker och Wells (2003) skriver om att användandet av mobila arbetsredskap uppmuntrar till ökad kommunikation. Enligt två av tre försäljare stämmer inte detta då kommunikationen till kollegor på kontoret som tidigare nämnts minskat. Detta är inget som försäljarna ser som en direkt nackdel då de inte är närstående kollegor utan ser det som en tidsbesparing för båda parterna. Däremot anser de att systemet bidragit till ökad kommunikation mellan försäljande kollegor eftersom de numera arbetar på ett likartat sätt och därmed lättare kan utbyta tankar och idéer. I samband med införandefasen har det uppkommit flertal gemensamma frågor och försäljarna har förutom utbildning till systemet vänt sig till varandra för frågor och svar. Samtliga försäljare anser inte att relationen förhållande till kunder påverkats i en större bemärkelse men detta kan bero på att de är i ett så pass tidigt stadié i användandet av det nya systemet. Som tidigare nämnts har planeringen förbättrats och detta gör det lättare för försäljarna att dyka upp hos kunden när de ska. I samband med den ökade informationstillgängligheten kan de snabbare leverera svar och på så sätt leda till ett ökat förtroende från kundens perspektiv. Kundbesökets utförande sker fortfarande via muntligt

samtal vilket Strid (1999) menar är att föredra gällande att skapa kontakter och relationer, exempelvis med en kund.

5.2.7 Försäljarens syn på systemets roll i införandefasen

Försäljaren i undersökningen befinner sig i ett inledande arbete med ett nytt system och kan därav känna sig villrådig i sitt användande och förståelsen för det nya arbetssätt som uppkommit. Det kan vara svårt att i en inledande fas med ett system förstå och se möjligheter som kan uppkomma vid användandet men vi anser att de försäljare vi intervjuat försökt att se de förändringar som i närmast anknytning påverkat deras dagliga rutiner och även varit positiva till dessa. Enligt Askenäs (2000) rollmodell kan ett system ta sig olika roller mot användaren och vi anser att försäljaren har en förståelse för systemet och arbetar med systemet på ett administrativt sätt vilket innebär att de handhar tekniken för att underlätta informationstillgängligheten. Vi anser dock att de inte än har fått en fullständig förståelse för vad systemets syfte för organisationen är men att detta förmodligen framkommer efterhand som systemet används. Vi utesluter också att försäljaren ser systemet som permittent eftersom alla försäljarna anser att systemet nu spelar stor roll för deras yrkesutövande och att de känner sig beroende av tekniken. Ett möjligt scenario skulle kunna vara att de i framtida yrkesutövande skaffar mer kunskap om systemet och därav faller in i rollen som konsult. Konsultrollen i Askenäs (2000) rollmodell kan ses på vissa användares inställning, men vi antar att det kan ta ganska lång tid efter att systemet börjat användas innan de kan se systemet i rollen som konsult. Då systemet nu befinner sig i införandefasen finns ingen möjlighet för försäljaren att uppleva att de finner tekniken anpassningsbar och att deras egna tankar och förhållningssätt styr hur de använder systemet. Försäljarna har knappast kommit så långt i sitt användande och förståelsen av systemet. Försäljarna använder systemet som de blivit tillsagda och utifrån den knappa utbildning som de erhållit i början av införandet. Därav anser vi att det kan finnas ett mönster i Askenäs (2000) rollmodell. Vi har funnit att de försäljare som på egen hand arbetat med att försöka förstå systemet ansett att de kan planera och styra sin vardag medens andra inte är övertygade och nämner till exempel ”om man nu tror att detta system ska kunna öka effektiviteten...” (Bilaga 2, Informant 2) Detta leder oss till att de försäljare som använt systemet mycket och som verkligen har ett intresse för teknik lättare ser systemet i en roll som anpassningsbart. De kan använda systemet utifrån deras egna tankar, dock är de inte där än men det finns möjlighet att ta sig dit efterhand som de arbetar med systemet och utvecklar sitt handhavande av systemet. De försäljare som ser systemet som ett upprätthållande av regler och struktur i organisationen och som anser att systemet enbart styr de i den riktning som organisationen utstakat, anser vi att de inte kan

utvecklas om det saknas ett intresse för tekniken. För dessa användare ses systemet som byråkratisk och förknippas då ofta med en del krånglighet.

Samtliga försäljare anser dock att de genom det nya systemet fått tillgång till information snabbare och mer effektivt än tidigare vilket medfört att de kan planera sin vardag bättre och mer strukturerat. Men alla är inte helt övertygade om att systemet är anpassat för dem än. En försäljare anser att det finns funktioner som saknas och som behöver förbättras. Detta kan ses som ett tidigt skede i införandefasen där systemet bara varit i drift en kortare tid och att det nu uppkommer tankar om förbättringar från användaren försäljaren. Detta visar på ett intresse av systemet och användande från försäljarna och kan ge en analytisk bild av att de vill kunna påverka och finna tekniken anpassningsbar. Samtliga försäljare anser sig kunna planera sin vardag bättre och mer strukturerat genom det mobila informationssystemet. Detta medför att de känner sig mer effektiva och vi anser att detta är ett steg mot att de kan finna sig själva i rollen som konsult enligt Askenäs (2000) rollmodell.

5.2.8 Möjligheter med ökad informationstillgänglighet

Från att ha arbetat i pappersform till att nu arbeta mer digitaliserat med bärbar dator och tillgång till information genom det mobila IS:et, känner samtliga försäljare sig mer flexibla och mindre beroende av det stationära kontoret och kontakten med de personer som sitter inne på huvudkontoret. Strid (1999) hävdar att informationsteknologi skapat möjligheter för människan som tidigare inte existerat. Dessa är bland annat samtidighet, smidig arkivering, kvalitet, tidsberoende och rumsberoende. I vår undersökning har vi funnit att två av tre försäljare upplever just dessa möjligheter. Försäljaren har genom det nya systemet blivit av med beroendet av att brevlades få skickat information till sig angående exempelvis kunder och kan på detta sätt minimera sitt rumsberoende. Eftersom materialet nu finns i datorn direkt kan försäljaren finna den information som han behöver oavsett var han befinner sig. Försäljaren har tidigare behövt ha med sig pärmar och papper i sin bil vilket enligt en av försäljarna varit ett besvärligt och tidskrävande arbetsmoment eftersom alla papper efter exempelvis ett kundmöte ska arkiveras i dessa pärmar. Idag kan försäljaren genom systemet finna dokument samt även arkivera dokument betydligt snabbare och med bättre struktur vilket ökar den smidiga arkiveringen som Strid (1999) nämner som ett grundläggande moment för att öka informationstillgängligheten. Försäljaren kan genom en samtidig syn på arkivering kunna överföra information och göra den tillgänglig för många olika parter som använder systemet. Detta medför att det till exempel är lätt för en nyanställd försäljare att kunna se samband och lättare förstå hur informationen ska läggas in samt även lättare kunna få tillgång och söka information på ett betydligt mer effektivt och snabbt sätt.

En annan aspekt är att det också blir lättare för en försäljare att ta över en annan försäljares kund som exempelvis flyttat till en annan region. Genom samtidighet och smidig arkivering kan detta underlätta för nyanställda samt för försäljares samarbete inom organisationen. Kvaliteten på arbetet ökar genom en möjlighet till information vilket kan bekräftas genom att det blir lättare för en försäljare att sprida information och även lättare för en försäljare att ta emot information genom att arbeta med informationsteknologi. Eftersom informationsflödet ökat kan försäljaren efterhand känna att han kan utveckla sin kunskap för kunder och organisation och även dela med sig av denna kunskap till andra.

Verktøgsförsäljaren har tidigare arbetat med att sammanföra sin information som insamlats under dagen och haft denna information tillgänglig i pappersform. Enligt två av tre försäljare har de nu möjlighet att med sitt mobila hjälpmedel kunna införa information direkt i systemet och informationen blir då uppdaterad snabbare och mer effektivt. I den inledandefasen av användningen av systemet anser dock samtliga försäljare att de arbetar ganska informationsmässigt likt som de tidigare gjort eftersom de sammanför informationen och lägger in det i systemet efterhand. Två av försäljarna anser att de oftast gör mestadels av arbetet när de kommit hem. Det finns en möjlighet att införa information när som helst helt tids- och rumsberoende men försäljaren verkar inte till att utnyttja denna möjlighet än. Tidsberoendet och samtidigheten av information är två faktorer som tillsammans utgör en grundläggande funktion i systemet. Det är viktigt att det läggs in information efterhand under dagen eftersom det ökar informationstillgängligheten på ett effektivt sätt och gör informationen nåbar snabbare. Vår studie visar att två av tre försäljare inte känner sig helt bekväma och tillräckligt bekanta med systemet för att kunna utföra dessa transaktioner direkt i bilen. Detta kan bero på att de inte fått den utbildning som krävs för att de ska kunna utföra detta eller är det en kombination med tidigare rutiner som bryter mot nya rutiner och att det helt enkelt glöms bort. Det är ett nytt arbetsmoment som ska utföras och det har inte helt anammats av försäljaren än vilket medför att de möjligheter som informationstillgängligheten och samtidigheten i information går förlorade. Dock anser samtliga försäljarna att de kan bli bättre på detta arbetsmoment och anstränger sig oftast för att börja arbeta och använda denna möjlighet. Vi anser att det finns en möjlighet till att detta utvidgas och används mer frekvent. Detta efterhand som försäljaren lär sig systemet och inser den fördel med samtidighet som har en stark koppling till informationstillgängligheten som vi nu visat ovan.

5.2.9 *Påverkan av informationstillgänglighet*

Tidsberoendet är att ständigt under vilka tidpunkter som helst kunna införa och ta del av information genom informationsteknologin. Vilket kan medföra att en människa känner att det finns en upplösning av gränser. Gränsen mellan privatliv och arbetsliv har förflyttats och för vissa människor raderats och det är viktigt att kunna hantera olika "tidsregimer" och dess relation för att få ett fungerande liv (Paolucci, 1996). Enligt en av försäljarna har möjligheten att kunna uppdatera och föra in information i systemet inte brukats lika frekvent som det borde ha gjorts. Samtliga försäljare har beskrivit att de i sin arbetsdag använder systemet lite för sällan och inte vid de tillfällen som de borde. Två av försäljarna har istället vid slutet av dagen satt sig ner för att försöka lära sig systemet ytterligare och då även infört den information som de tidigare kunde ha gjort under dagen. Detta anser försäljarna medföra att de får en längre arbetsdag och ett intrång på deras privatliv eftersom de arbetar utanför sin arbetstid. Det har tidigare konstaterats genom Sarker och Wells (2003) studie om mobila enheter och dess psykosociala effekt att det blir svårare att skilja på fritid och arbetsliv. Det som skiljer våra observationer från Sarker och Wells (2003) är att vi upplevt att försäljaren inte känner sig stressad över informationstillgängligheten och nåbarhet. Istället mer över att de måste avsätta tid för att införa information i systemet vilket oftast haft inverkan på deras privatliv genom overtidsarbete eller en stress över att hinna med kunder under dagen. Möjligheten att vara nåbar genom mobiltelefon har försäljaren upplevt under många år men informationstillgängligheten genom ett system och manipuleringen av information är ett senare inslag.

6 RESULTAT & SLUTSATS

Avslutningsvis för denna uppsats presenteras en sammanfattning av resultatet samt en slutsats för att ge en förenklad överblick. Vi ger även förslag till vidare forskning i ämnet.

6.1 SAMMANFATTNING AV RESULTATET

Här sammanfattar vi det resultat som studien visat. Vi har indelat resultatet i ett antal talande rubriker för att underlätta för läsaren att se vilka resultat som varit av mest intresse för besvarande av vår frågeställning.

6.1.1 Försäljarens arbete förändras i införandefasen

De försäljare vi intervjuat är starkt övertygade om att systemet inledningsvis har påverkat deras arbete eftersom de känner att de inte hinner med att både lära sig att använda det nya systemet samtidigt som de måste utföra sitt arbete. Detta har medfört att två av försäljarna tar extra tid av sin arbetsdag för att utföra de arbetsuppgifter som systemet kräver och detta har påverkat deras yrkesroll.

6.1.2 Yrkesrollen förändras

Genom att försäljarna börjat arbeta mer datoriserat och med ett bättre hjälpmedel för att utföra sina arbetsuppgifter har deras yrkesroll förändrats. Detta genom att de nu kan planera och strukturera sin arbetsdag bättre och detta medför tidsbesparingar. Tidsbesparingen kan investeras i fler kundbesök vilket är en form av effektivisering, då försäljaryrkets huvudsakliga uppgift är att skapa fler kunder samt upprätthålla en god kundkontakt med sina befintliga kunder. Försäljarna känner att det nya systemet tar en del tid av deras arbetstid samt även deras privata tid för att de ska lära sig använda det. Deras teknikintresse ligger förhållandevis högt och de anser sig ha lätt för att anamma ny teknik. Två av tre försäljare anser sig också kunna se att det kan bli svårare för de försäljare som arbetat längre tid i pappersform och som sedan övergått till att arbeta med det mobila informationssystemet än vad det är för de försäljare som börjat arbeta med systemet direkt. Vi menar på att det kan urskiljas hur intresset för teknik och hur intresset för att verkligen vilja lära sig det nya systemet går hand i hand med hur frekvent de arbetar med det nya systemet. Enligt försäljarna kan de se en förbättring och förenkling av tillgången till information och detta medför att de kan känna sig mer effektiva, oberoende och självständiga. Vi anser att det nytänkande och det intresset för teknik som de försäljare vi intervjuat har kan leda till en positiv

utveckling för systemets användandefrekvens framöver trots att deras inlärningstid inkräktar på deras privatliv. Det finns dock ett överhängande begär från försäljaren att alltid ha information tillgänglig. Detta har uppkommit genom användandet av det nya systemet och utan sin mobila enhet kan de känna en form av utanförskap från information. Försäljaren känner att utan information från systemet kan de inte utföra sitt yrke och kan inte leva upp till de krav som ställs från kunder och organisation samt även de krav som de har på sig själva. De känner dock att när de har tillgång till all information de behöver för att utföra sitt yrke, känner de ett stort mått av flexibilitet. Flexibiliteten ligger i att de anser att deras mobilitet genom systemet har ökat och att de nu kan känna sig mer mobila genom att de kan få tillgång till information genom systemet istället för tidigare pappersform.

6.2 SLUTSATS

Vår studie har visat på märkbara förändringar i försäljarens yrkesroll vid införandet av ett mobilt IS. De förändringar som framkommit kan ligga till grund för idéer till utveckling samt även idéer för hur implementeringen med hjälp av exempelvis utbildning kan underlättas. Vi finner även att systemet är gynnsamt för försäljaren i sin yrkesroll eftersom denna själv visat sig uppleva positiva förändringar och även en positiv inställning till att börja arbeta med det nya systemet. Undersökningen är utförd i en införandesfas av ett mobilt system vilket gör att studiens resultat enbart visar på förändringar som uppkommit i yrkesrollen under denna fas. Denna studie visar dock på att ett mobilt informationssystem kan gynna försäljarens utveckling av sin yrkesroll i denna fas då försäljarens uppfattning givit underlag för detta antagande. Vi ställer oss kritiska till att försäljarens entusiasm för systemet kommer att upprätthållas efterhand som system används eftersom det då ställs högre krav på försäljarens användarfrekvens. I dagens användning har vi uppmärksammat att försäljaren förmodligen inte insett alla sätt som systemet kan användas på. Det kan även uppkomma framtida utforskade sätt att använda systemet på, vilka kan komma att förändra yrkesrollen.

6.2.1 Förslag till vidare forskning

Vi anser att det kan finnas intresse i vidare forskning när systemet använts en längre tid och följa upp om de uppfattningar som försäljaren haft vid införandet verkligen stämmer överens med sin situation nu. En annan aspekt som också är intressant är om försäljarens uppfattning om stärkta kundrelationer verkligen stämmer och om de utvecklats positivt eller negativt

Ordlista

Mobilt IS = Mobilt informationssystem används i denna uppsats för att beskriva det system som försäljarna använder sig av i utförandet av sitt yrke.

IS = Informationssystem, används för att beskriva ett informationssystem och dess kvalifikationer.

Mobilitet = Ett tillstånd av rörlighet och förflyttning. Används i denna uppsats för att definiera och beskriva situationer som anses mobila.

Transformationer = Förändringar. Används i denna uppsats för att beskriva hur organisationer förändras och transformeras.

Bilaga 1

Informant 1. Intervju Direktintervju, 2007-05-11

Vad innebär det att vara mobil för dig?

För min del om jag ska definiera mobil så är jag rörlig, rörlig i mitt jobb i min bil numera med min dator och telefonen och alltså ny teknik.

I vilka situationer i din vardag arbetar du mobilt?

All den här tekniken och hjälpmedlen som vi har med oss, har vi inte med oss hos kund utan den har vi i bilen. Fokus på kunden och kundens behov och businessen. Alla de hjälpmedel som vi har nu med dator, telefon osv. är ett hjälpmedel i min vardag. Den gången jag använder min dator i mitt jobb är när jag kör utbildningar. När jag gör bultpistol utbildning och hårdplast utbildning. Det är vi dom tillfällena vi kör med dator. Jag har kört med laptop innan min privata, men det är en fördel nu att vi fick dator via jobbet.

Har du lätt eller svårt att förstå det nya systemet? Varför?

Både jag och nej egentligen allting handlar om engagemang jag har inga problem att förstå det när jag sätter mig in i det och börjar jobba med det. Jag har inte kommit in i det på djupet än, men det jag har gjort är inga problem än så länge. Ganska lätt, vi har fått en allmän introduktion på systemet, med Pär och en del killar från våra granländer och sen så hade vi en intern utbildning till vår säljgrupp. Där vi gick igenom det mest användbara. Efterhand så lär man sig.

Har du överlag lätt eller svårt att anamma ny teknik?

Jag är ganska open minden där för prylar jag har absolut lätt att förstå och anamma ny teknik.

Upplever du dig mer eller mindre mobil i ditt arbete med det nya systemet?

Jag skulle definiera mig som mobil rörlig och ute flyttar mig från olika ställe, jag har tidigare använt min dator i mitt arbete. Så jag har antingen fått använda min privata eller åkt hem och använt min laptop där hemma eller så har jag fått åka in till vårt kontor och ta och använda en dator där, jag skulle absolut vilja säga att jag är mer mobil idag. Det är ett kanon bra verktyg att ha ute i bilen. Att kunna ha den igång och göra snabba anteckningar, kolla kunder osv. så utifrån den aspekten är jag mycket mer mobil. Jag upplever ingen stress heller över att vara mobil i det avseendet som vi diskuterade innan. Jag känner mig nästan mer avslappnad över att jag har datorn med mig och slipper planera att köra antingen hem eller till kontoret osv. Där är jag i så fall mer avslappnad. Sen är det ju andra aspekter som gör att man kanske känner sig mer stressad det är en hektisk vardag som det är. Sen så ska man lära sig ett nytt systemet samtidigt, jag ska gå in i datorn och sköta min planering det kan vara en liten stressfaktor, tidigare har jag gjort min planering i min almanacka i bilen lätt och

smidigt vart jag ska åka och lite utfall av besöket nu ska jag helt plötsligt göra det här i efterhand och det blir tyvärr oftast efter arbetstid vilket medför att jag har en längre arbetsdag. Jag ska försöka ha datorn mer tillgänglig i bilen i mitt dagliga arbete så när jag har gjort ett besök så att jag bara kan göra en anteckning och stänga det ärendet jag varit inne på istället för att sätta mig och göra det på eftermiddagen. Det blir till att ändra rutinerna lite grann och då kan jag tänka mig om jag ska ta en diskussion om mina kollegor som är lite äldre som har jobbat på det här sättet i 20 år innan så tror jag nog att dom har lite svårare att anpassa sig än vad vi yngre har.

Upplever du att det nya systemet förändrar ditt dagliga arbete? Kan du ge exempel på förändring?
Om nej (kan du ge exempel på varför det inte förändrar någonting)?

Det handlar egentligen om vad man väljer att fokusera på ska jag lära mig detta systemet så måste jag investera i tid, Måste kanske avsätta några arbetsdagar nu inledningsvis för att lära mig systemet så där kommer jag inledningsvis ha färre kundbesök inte så där att jag kommer att prioritera bort utan jag kommer ha mindre tid ute på fältet än tidigare med förhoppning om att jag i andra änden framöver kommer kunna ha fler om ett halvår kanske.

Upplever du några direkta fördelar eller nackdelar med systemet i din yrkesroll och i så fall vilka?

Nackdelarna är ju i dagsläget lite stresskänsla över att behöva sätta mig in i systemet samtidigt som marknaden skriker efter mig och jag har mina kunder att ta hand om. Fördeln är ju helt klart att den hjälper mig att planera min vardag jag kommer att få den faktan presenterad för mig ungefär vad jag ska göra den och den veckan vilka kunder och mina zoner och tillhörande besöksfrekvens hur ofta jag ska besöka dem och att jag slipper hålla koll på det själv. Fördelen är ju också att jag lättare kan gå in och kolla historik på en kund till exempel att jag innan kundbesöket i förberedelsefasen kan gå in och studera kunden. Tillgången till information ökar. Jag har tidigare haft tillgång till kundhistorik dels i pappersform med egna anteckningar och dels så har jag kunnat ringa in till kontoret till Businnes kontroll enbeten och då fått informationen av dom nu kan jag direkt få fram den i min egen dator. Informationen blir mer lätt tillgänglig och det är jätte viktigt det är den största fördelen och även planeringen blir mer lättillgänglig dom två alltså.

Har din relation till kunder förändrats?

Ja → På vilket sätt?

Nej → Varför inte?

Nej, inte märkbart. Ingenting jag har upplevt än så länge i och med att jag inte jobbat med det så länge inte kommit in på det.

Bidrar systemet till att du kan känna dig mer eller mindre flexibel i din yrkesroll? Och i så fall hur?

Ja jag är ju mer, absolut mer självständig, så att det vill jag påstå att jag är. Jag är inte lika beroende av mina kollegor på kontoret så definitivt. Jag har mindre kontakt med kontoret nu än innan det ger mig mer tid till kontakt med kunden. Framför allt så känner jag att jag sparar in lite av deras tid också. När det gäller min tid har det egentligen bara handlat om ett telefonsamtal så har jag fått siffrorna presenterat för mig antingen i brevladesform men nu går det ju snabbare nu får jag informationen direkt plus att min kollega inne på kontoret han behöver inte lägga ner tiden på att leta upp faktan utan jag får den direkt. Kollegerna på kontoret är inte så närstående så det är mer professionellt, men jag har lika mycket kontakt med mina andra försäljarkollegor så där är ingen förändring.

Det finns vissa buggar som till exempel upptäckte jag att man inte kan se kundernas maskinpark och vilka maskiner den har, det finns en länk till det men man kommer inte vidare på den. Man kan inte heller se kundernas rabattbrev och det är två oerhört viktiga bitar primärt tycker jag att det skulle finnas med direkt. Jag får fram den uppgiften genom att ringa in precis som tidigare det hade gjort jättemycket nytta om man hade kunnat ta fram den informationen direkt.

Bilaga 2

Informant 2. Telefonintervju1, 2007-05-07

Vad innebär det att vara mobil för dig?

Generellt sätt för mig innebär det att man kan arbeta när man är under förflyttning då innebär det att man har tillgång till information och med sig sin utrustning. I korta drag innebär det för mig att man kan arbeta var man än befinner sig, kontoret i fickan helt enkelt.

I vilka situationer i din vardag arbetar du mobilt?

Hela tiden, vi är säljare med kontor hemma eller i bilen, vi är ute på många kundbesök varje dag det gör att vi är mobila. Vi arbetar med direktförsäljning och är ute hos kunder hela tiden och där mellan får vi arbeta med ordrar och planering.

Har du lätt eller svårt att förstå det nya systemet? Varför?

Det är ganska lätt att förstå dock tar det lite tid med inläring och det krävs en viss upplärningstid, när man väl har grepp om det så blir det säkert lättare. Lite utbildning har vi haft, vi har också tillgång till Pär Hallgren för frågor.

Har du överlag lätt eller svårt att anamma ny teknik?

Jag har nog lätt för det.

Upplever du dig mer eller mindre mobil i ditt arbete med det nya systemet?

Mer mobil, det underlättar, mobiliteten i sig förändras inte avsevärt men jag kan ta med mig datorn dit jag ska istället för att bläddra i en massa pärmar. Jag har med mig datorn och inte pärmar. Det som ökar är effektiviteten och inte mobiliteten.

Upplever du att det nya systemet förändrar ditt dagliga arbete? Kan du ge exempel på förändring?

Om nej (kan du ge exempel på varför det inte förändrar någonting)?

Ja det gör jag, till det bättre. Att man arbetar mer med datorn istället för att skriva för hand i kalender och kan lätt flytta om och ändra inplanerade kundbesök etc. Datorn används som kalender den används för att få fram digital information kopplat till en viss kund.

Upplever du några direkta fördelar eller nackdelar med systemet i din yrkesroll och i så fall vilka?

Fördelar är effektivitet och möjligheten söka fler kunder mer strukturerat,

Inga större nackdelar men om systemet krånglar kan det ställa till problem då får man arbeta som man gjort tidigare. Nackdelen är alltså kopplat till begränsning när systemet ligger nere.

Har din relation till kunder förändrats?

Ja → På vilket sätt?

Nej → Varför inte?

Nej det har det inte gjorts inte i det här stadiet, om man nu tror att det här systemet ska effektivisera så kan det innebära man får en bättre struktur till sina kunder. Man dyker upp när man säger att man ska dyka upp och när man har vägarna förbi. Men inte i dagsläget har det förändrat några relationer.

Bidrar systemet till att du kan känna dig mer eller mindre flexibel i din yrkesroll? Och i så fall hur?

Det gör att man känner sig mer flexibel, möjlighet arbeta snabbare och bättre mer flexibelt man behöver inte ringa in till innesäljare och kolla kunddata statistik och data. Detta gör arbetet mer effektivt eftersom detta finns i datorn vilket också medför att jag känner mig mer flexibel. Relationen till kollegor har dock ökat eftersom vi är ovana vid det här och måste samarbeta bättre men det är nog mer inledningsvis. Systemet är rätt bra för vi arbetar på samma sätt ungefär som i militära när man packar sin ryggsäck likadant som sin kompis så att man kan hämta sin kompis ryggsäck, likheten finns i att det blir lättare för en ny försäljare att komma in i matchen. Vi ställer också samma frågor eftersom vi arbetar lika. Tidigare har det varit papper och pärmar och samtal som utgjort mina arbetsredskap. Men jag har också haft dator tidigare. Vi har heller inget kontor då vi arbetar väldigt självständigt. Jag upplever arbetet med det nya systemet mest positivt nu i den inledande fasen.

Bilaga 3

Informant 3. Telefonintervju 2007-05-10

Vad innebär det att vara mobil för dig?

I yrkesrollen är det är tillgång till information som är det som jag känner gör mig mobil. Mobiliteten gör att man kan planera effektivitet och genom ökad information öka effektivitet.

I vilka situationer i din vardag arbetar du mobilt?

Det är 100 % mobilitet, vi är ju ute från morgon till eftermiddag. Möjligt stationärt arbete skulle vara inbokade möten och arbetsplatser som man besöker. Men det ställer stora krav på planering och att man har en effektiv planering helt enkelt. Annars försvinner ju möjligheten att arbeta mobilt.

Har du lätt eller svårt att förstå det nya systemet? Varför?

Jag har ganska så god kunskap och förståelse för det. Jag tycker personligen det är suveränt. Men det finns ju eller kan vara en stor förändring och svårighet att arbeta med det för många som har jobbat länge efter ett annat sätt.

Har du överlag lätt eller svårt att anamma ny teknik?

Jag känner att jag behärskar det bra. Ny teknik har alltid varit kul.

Upplever du dig mer eller mindre mobil i ditt arbete med det nya systemet?

Ja, systemet är relativt nytt. Men jag tror att mobiliteten kan öka men framför allt effektiviteten. Så svar ja.

Upplever du att det nya systemet förändrar ditt dagliga arbete? Kan du ge exempel på förändring?

Om nej varför inte?

Jo det är klart. Det ställer lite högre krav på dig som säljare att det ska vara rätt information in.

Shit in shit out så att säga. Det krävs att man sitter 30-45 minuter varje dag och verkligen tröskar igenom alla de speciella så kallade arbetsuppgifter man har. Det ger möjlighet att få informationen snabbare och enklare och man har mer kunskap om kunderna än vad man hade innan. Man kan se vad de handlat innan, vad de haft för ärenden till eller via kundservice.

Upplever du några direkta fördelar eller nackdelar med systemet i din yrkesroll och i så fall vilka?

Det är egentligen bara fördelar för min del. Jobbat drygt 1 år som säljare och kan väl säga att man har väl hyfsad kännedom om sina kunder det blir lite som en ny dimension faktiskt. Man blir en bättre säljare, bättre överblick helt enkelt.

Har din relation till kunder förändrats?

Ja → På vilket sätt?

Nej → Varför inte?

Jag tror verkligen att man kan leverera snabbare svar på frågor och framför allt bli en bättre säljare. Förbättrad kundkontakt genom snabbare svar helt enkelt.

Bidrar systemet till att du kan känna dig mer eller mindre flexibel i din yrkesroll? Och i så fall hur?

Det är klart. Både ja och nej på den frågan, mer flexibel genom att använda sap-mobile. På rätt sätt kommer man kunna bli mer effektiv, men det skapas också en konflikt med att man måste hela tiden fylla i och föra in informationen korrekt och inte som innan på ett block.

Bilaga 4

<u>Rubriker</u>	<u>Teorier</u>		
	Mobilitet	Individenspåverkan	Mobilt IS
Hur upplevs ny teknik		X	X
Arbetsätt mer mobilt eller inte	X		
Förändringar från tidigare arbetsätt		X	X
Fördelar/Nackdelar	X	X	X
Relation till kunder		X	X
Felxibilitet & Relationer	X	X	X

BILAGA 5

Fråga 1: Vad innebär det att vara mobil för dig?

Informant 1	Informant 2	Informant 3
Rörlig, i min bil. Arbeta med ny teknik	Förflyttning, Arbeta var man än befinner sig Kontoret på fickan helt enkelt	Effektivitet, Tillgång till information

Fråga 2: I vilka situationer i din vardag arbetar du mobilt?

Informant 1	Informant 2	Informant 3
Vi har inte med all teknik hos kund, all teknik är hjälpmedel i min vardag	Hela tiden, Vi arbetar hela dagen, vi är ute hos kund hela tiden och arbetar med direkt försäljning.	100 % mobil, vi är ute hos kund från morgon till kväll.

Fråga 3: Har du lätt eller svårt att förstå det nya systemet? Varför?

Informant 1	Informant 2	Informant 3
Ja och Nej, allt handlar om engagemang. Ganska lätt, har inte kommit in på djupet än.	Ganska lätt, tar dock tid med inläringen. Blir säkert lättare när man har grepp om det.	Ganska god kunskap, tycker det är suveränt, Kan vara större förändring för det som arbetat längre med ett annat sätt.

Fråga 4: Har du överlag lätt eller svårt att anamma ny teknik?

Informant 1	Informant 2	Informant 3
Jag är ganska opeminden, prylar har jag lätt att förstå.	Jag har nog lätt för det	Jag känner att jag behärskar det bra.

Fråga 5. Upplever du dig mer eller mindre mobil i ditt arbete med det nya systemet?

Informant 1	Informant 2	Informant 3
Jag skulle absolut säga att jag är mer mobil idag, jag har tidigare fått arbeta med min egna dator eller fått åka in och använda dator på kontoret eller hemma. Känner mig mer avslappnad genom att ha datorn med.	Mer mobil, mobiliteten påverkas inte utan jag kan ta med mig datorn dit jag ska istället för att bläddra i en massa pärmar.	Svar ja, jag tror att mobiliteten men framför allt effektiviteten ökar.

Fråga 6. Upplever du att det nya systemet förändrar ditt dagliga arbete? Kan du ge exempel på förändring? Om nej (kan du ge exempel på varför det inte förändrar någonting)?

Informant 1	Informant 2	Informant 3
Det handlar om vad man egentligen väljer att fokusera på. Om jag ska lära mig detta systemet måste jag investera i tid. Då kommer jag inledningsvis ha färre kundbesök med förhoppningar att inom ett halvår ha fler.	Ja det gör jag till det bättre och att man arbetar mer med datorn istället för med kalender och att man lätt kan flytta om och planera kundbesök etc. Datorn används som kalender och den används för att få fram digital information kopplat till en viss kund	Det ställer lite högre på dig som säljare att rätt information ska gå in i systemet. Shit in shit out så att säga. Det krävs att man sitter 30-40 varje dag och tröskar sig igenom de så kallade nya arbetsuppgifterna.

Fråga 7: Upplever du några direkta fördelar eller nackdelar med systemet i din yrkesroll och i så fall vilka?

Informant 1	Informant 2	Informant 3
Nackdelarna är i dagsläget en stresskänsla över att behöva sätta sig in i det nya systemet, samtidigt som kunder skriker efter mig. Fördelen är helt klart att jag att den hjälper mig att planera min vardag.	Fördelar är effektivitet och möjligheten att kunna söka kunder mer strukturerat. Nackdelar är när systemet krånglar det kan då ställa til problem, då får man arbeta som man gjort tidigare.	Egentligen bara fördelar. Man blir en bättre säljare, bättre överblick helt enkelt.

Fråga 8: Har din relation till kunder förändrats?

Ja → På vilket sätt?

Nej → Varför inte?

Informant 1	Informant 2	Informant 3
Nej inte märkbart, ingenting jag har upplevt än så länge, i och med att jag inte jobbat med det så länge	Nej det har inte gjorts inte i det här stadiet. Men om man nu tror att det här systemet ska effektivisera så kan det innebära att man få en bättre struktur till sina kunder.	Jag tror att man kan levererar snabbare svar på frågor och framförallt bli en bättre säljare. Förbättrad kundkontakt

Fråga 9: Bidrar systemet till att du kan känna dig mer eller mindre flexibel i din yrkesroll? Och i så fall hur?

Informant 1	Informant 2	Informant 3
Jag är juh mer, absolut mer Självständig, så det vill jag påstå att jag är. Jag är inte lika beroende av mina kollegor inne på kontoret.	Det gör att man känner sig mer flexibel. Möjligheten att arbeta snabbare mer flexibelt man behöver inte ringa in till innesäljarna och kolla Kunddata, statistik och data.	Både ja och nej, mer flexibel genom att använda SAP-mobil på rätt sätt kommer Man kunna bli mer effektiv men också konflikt, genom att man måste hela tiden fylla i rätt information.

7 REFERENSLISTA

Böcker

Avison, D. & Fitzgerald, G., (2006): *Information Systems Development: Methodologies, Techniques and Tools*. 4th ed. McGraw-Hill, London

Backman, J., (1998), *Rapporter och uppsatser*, Studentlitteratur, Lund

Bryman, A., (2002), *Samhällsvetenskapliga metoder*. Liber, Malmö

Curran, T., Keller, G., Ladd, A., (1998), *SAP R/3 Business blueprint: Understanding the business process reference model*, Prentice-Hall PTR, New Jersey, USA

Fitzgerald, G., Russo, N. L. & Stolterman, E., (2002), *Information System Development. Methods in Action*. McGraw-Hill, London, UK

Glader, M., (2001), *Affärssystem – data och information för verksamhetsstyrning*, *Controllerhandboken*, Industrilitteratur AB, Stockholm

Haag, S., Cummings, M., I Rea Jr, A., (2003) *Computing Concepts*, Career Education; 2 edition, US

Lundeberg, M., Sundgren, B., (1996), *Att föra verksamheten framåt. Människor och informationssystem i samverkan*. Studentlitteratur, Lund

Nilsson, A., Pettersson, J., (2000), *Om metoder för systemutveckling i professionella organisationer. Karlstadskolans syn på informatikens roll i samhället*. Studentlitteratur, Lund

Strid, J., (1999), *Intern kommunikation inom organisationer, företag och myndigheter*. Studentlitteratur, Lund

Artiklar

Arbetslivsinstitutet, (2004), *Utsatta grupper i arbetslivet –Inlåsta eller Utestängda Arbetsliv 2004*, Aliv 2004 ver3. Malmö

Askenäs, L., (2000), *Affärsystemet – En studie om teknikens aktiva och passiva roll I en organisation*, Linköpings universitet, Linköping

Fagrell, H., (2000), *Mobile Knowledge*. Doctoral Dissertation, Report 18, ISSN 1400-741X. Gothenburg Studies in Informatics, Göteborg, Sverige

Kristoffersen, S., Ljungberg, F., (1999), *Mobile Use of IT*. Norwegian Computing Center, Oslo, Norge & Viktoria Institutet, Göteborg, Sverige

Lyttinen, K., Yoo, Y., (2002), *Research Commentary: The Next Wave of Nomadic Computing*, Department of Information Systems, Cleveland, Ohio, USA

Paolucci, G., (1996), *The Changing Dynamics Of Working Time*, Time & Society 5(2): 145-167

Sarker, S., Wells, J.D, (2003), *Understanding mobile handheld device use and adoption*, Communication of the ACM, Volume 46, Number 12, P: 35-40, Association for Computing Machinery. ACM Inc.

Segev, A., (2000), *Assessing the Business Value of Mobile Applications*. Fisher Center for Information Technology and Marketplace Transformation (CITM), University of California, Berkley, USA

Welienmann, A, (2003), *Doing mobility*., Doctoral Dissertation, Report 28, ISSN 1400-741X, Department of Informatics, Gothenburg University, Göteborg, Sverige

Yin, R.K., 2003, *Case study research: Design and method*. Newbury Park, Thousand Oaks : Sage Publications, cop. 2003

Elektroniska källor

Arbetsmiljoupplysningen.se, (2006), *Ökad mobilitet ger nya villkor*, www.arbetsmiljoupplysningen.se besökt (2007-05-20)

SCB, Statistiska Centralbyrån, www.scb.se, besökt (2007-03-30)