



LUNDS UNIVERSITET
Ekonomihögskolan

VIKTEN AV ROLLER FÖR
INFORMATIONSSYSTEM I ANVÄNDNING AV
SMÅ OCH MEDELSTORA FÖRETAG

Kandidatuppsats, 15 högskolepoäng, SYSK02

Framlagd: 2013-06-04

Författare: Filip Edén, Natalie Jonsson

Handledare: Lars Fernebro

Examinator: Odd Steen och Magnus Wärja

Titel: Vikten av roller för informationssystem i användning av små och medelstora företag

Författare: Filip Edén, Natalie Jonsson

Utgivare: Institutionen för informatik

Handledare: Lars Fernebro

Examinator: Magnus Wärja, Odd Steen

Publiceringssår: 2013

Uppsattstyp: Kandidatuppsats

Språk: Svenska

Nyckelord: Informationssystem, roller, SME, driftshantering

ABSTRAKT

Informationssystem är idag i princip ett oundgängligt hjälpmedel för de allra flesta företag och det finns flera olika källor och teorier som behandlar frågan om hur företag bäst lyckas med implementeringen av ett informationssystem. Det finns dock betydligt mindre dokumentation vad det gäller system som redan är i drift och hur de bör hanteras, särskilt när det kommer till små och medelstora företag. Det essentiella är att identifiera vilka nyckelroller som finns på små och medelstora företag samt vilken betydelse de har för att företagets informationssystem ska fungera bra även när det väl kommit att tas i drift. Genom en undersökning utförd i två delar så undersöks små och medelstora företag situation samt vilka roller som är representerade i företag. Intervjuer genomfördes med små och medelstora företag samt med konsulter som arbetar dagligen med informationssystem.

Den empiriska undersökningen visar på att roller existerar på små och medelstora företag. Rollerna ter sig ofta i en och samma person samt är vanligtvis inte formella. Nyckelrollen som administratör har visat sig i flera fall vara en yttre konsult eller någon ur ledningen. Det leder inte till ett sätt att hantera informationssystem utan flertalet, vissa mer framgångsrika än andra. Det hade genom strukturerat arbetssätt från återförsäljare och externa konsulter kunnat skapas ett förhållningssätt som skapade mindre förvirring och svårigheter.

INNEHÅLL

Abstrakt	2
1. Inledning.....	5
1.1 Bakgrund	5
1.2 Syfte och problemformulering	6
1.3 Avgränsning	6
2. Litteraturgenomgång	7
2.1 Informationssystem	7
2.2 Företagsstorlekens inverkan på hantering av informationssystem.....	7
2.3 Informationssystemets livscykel	8
2.4 Driftfasen.....	9
2.5 Roller.....	10
2.5.1 Interna roller.....	10
2.5.2 Externa roller.....	11
2.6 Undersökningsmodell.....	12
3. Metod	14
3.1 Tillvägagångssätt.....	14
3.2 Urvalsstrategi	14
3.2.1 Urvalsstrategi för företagen.....	15
3.2.2 Urvalsstrategi för konsulter	15
3.3 Val av undersökningsmetod	15
3.4 Genomförande av undersökning	16
3.5 Utformning av enkät/intervju	17
3.5.1 Frågor till företagen.....	17
3.5.2 Frågor till konsulterna	20
3.6 Analys av empiri	21
3.7 Empirins kvalitet	21
4. Resultat av empiri.....	23
4.1 Små företag	23
4.1.1 Allmänt.....	23
4.1.2 Hur används systemet?.....	24
4.1.3 Kompetens.....	25
4.1.4 Användbarhet	27

4.2 Konsulter	28
4.2.1 Allmänt.....	28
4.2.2 Hur fungerar små företag?.....	29
5. Analys.....	31
5.1 Interna och externa roller	31
5.2 Kompetens kopplat till roller.....	32
5.3 Ledningens koppling till systemet.....	33
5.4 Formaliteten av roller	33
5.5 Skillnaden mellan små företag och stora företag	34
5.6 Företagens avsaknad av roller	34
6. Slutsats	36
Bilagor.....	38
Bilaga 1	38
Bilaga 2	45
Bilaga 3	47
Bilaga 4	49
Referenser.....	51

1. INLEDNING

System i drift är ett inte allt för belyst ämne (Johan Magnusson & Björn Olsson 2008 och Gordon M Hunter 2005). Vad händer när företaget väl erhållit ett färdigimplementerat system efter implementationen? Det är då det verkliga arbetet börjar för att skapa och bibehålla ett välfungerande informationssystem. Det är ett vanligt arbetsområde både för konsulter som hjälper företagen men även för de anställda som utan erfarenhet ska kunna arbeta harmoniskt med system.

Under ett tidigare projekt kom vi i kontakt med ett företag som hade genomfört en lyckad implementering men, trots detta, inte lyckats i det fortsatta arbetet med att uppehålla systemets användbarhet. Vad berodde då detta på? En anledning var att systemets administratör eller superanvändare inte hade haft någon tidigare erfarenhet. När superanvändaren sedan slutade på företaget utsågs ingen ny vilket ledde till att systemet stod utan någon ansvarig samt att företaget nu saknade en ansvarig som var tillräckligt insatt i systemet för att kunna hjälpa övriga användare när problem uppstod. Vidare innebar detta att användarna började lösa sina problem på bästa sätt de kunde, vilket ledde till att samma problem löstes på olika sätt.

1.1 BAKGRUND

Små och medelstora företag måste följa med i den teknologiska utvecklingen om de vill fortsätta vara konkurrenskraftiga. I nuläget är användning av informationssystem i små och medelstora företag ofta väldigt begränsad till administrativa och operativa uppgifter (John Bridge & Michael J. Peel, 1999). Små och medelstora företag möter annat motstånd i sitt dagliga arbete jämfört med stora företag som till exempel brist på tid, kunskap och resurser. För att övervinna de problem företag stöter på vad det gäller begränsade resurser och kunskaper är det viktigt för företagsledningen att förstå kapaciteten av informationssystem. De behöver inte veta hur ett informationssystem programmeras eller designas men de bör vara medvetna om att teknologin kan användas som en viktig resurs när det gäller att addera värde till företagets arbete (Hunter, 2005). Inom små och medelstora företag finns därför ett behov av funktioner/roller som kan ge stöd till de enskilda användarna. Problemet är bara att identifiera vem som ska tilldelas dessa roller i små och medelstora företag som inte har IT-resurser utan endast använder system för att stödja företagets arbetsprocess.

Enligt Hunter (2005) så är ämnet om små företags hantering av informationssystem bristfällig och poängterar att små företag är viktiga för länders ekonomi. Enmansföretagen representerar hela 74% av alla företag som finns i Sverige och företag med 1-100 anställda ytterligare 25% (se bilaga 4). Detta indikerar att ämnet är högst relevant och det är viktigt för samhället att små och medelstora företag får hjälp med sin IT-situation.

Små och medelstora företag är betydligt mer flexibla än vad stora företag är och har ett rykte om sig att snabbt kunna anpassa sig efter kundens skiftande behov och krav. Detta beror på att

ägarna i små och medelstora företag besitter betydande kunskaper angående företagets kapacitet. Vidare beror det även på att företagets struktur tenderar att vara mer platt i den mening att det inte är lika byråkratiskt som stora företag eftersom företagsledningen är mindre och jobbar ihop på en daglig basis. (Margi Levi & Philip Powell, 1998)

1.2 SYFTE OCH PROBLEMFÖRMULERING

Trots att det i dagens samhälle blir allt viktigare med välfungerande informationssystem för att företag ska förbli konkurrenskraftiga, och allt större investeringar görs inom IT, finns det väldigt lite information om hur företag ska hantera system när de väl är i drift (Magnusson & Olsson 2010 och Hunter 2005). Vi vill identifiera nyckelroller som finns i arbetet med informationssystem för att effektivisera små och medelstora företags hantering av informationssystem. Syftet med den empiriska undersökningen är att undersöka hur små och medelstora företag, som inte har någon egen IT-avdelning, hanterar sina informationssystem. Vidare kommer undersökning även hantera frågan angående hur stor vikt rollerna i informationssystemet har. Är det viktigt att till exempel alltid ha en administratör eller är det något företagen kan klara sig utan?

Vi ämnar även undersöka hur pass vitala systemen är för deras dagliga verksamhet. Vidare vill vi även veta hur företaget administrerar sitt system och vem som är ansvarig för diverse IT-relaterade arbetsuppgifter som till exempel inmatning av nya kunder, hantering av nyanställda med mera. Vi vill helt enkelt veta om företaget har en administratör eller superanvändare, formellt eller informellt, som sköter systemet eller om systemet förväntas sköta sig lite på egen hand. Med informell administratör eller superanvändare menar vi att det ibland finns en eller flera personer på företaget som har hand om dessa IT-relaterade uppgifter men som inte är anställd i det syftet utan det har bara blivit så naturligt. I en sådan situation är det lätt att företaget uppfattar det som att systemet sköter sig på egen hand.

För att stödja och strukturera vår undersökning har vi formulerat följande forskningsfråga:

Vilka roller finns och hur tar dessa sig i små och medelstora företag, utan IT-avdelning, i hanteringen av informationssystem?

1.3 AVGRÄNSNING

För att ha en framgångsrik drift för informationssystemet så krävs det mycket arbete och vi har valt att skriva om nyckelrollerna och vad det kan resultera i om de utses för att det är en viktig byggsten. Vi väljer att avgränsa oss från hur själva förbättringsarbetet, långsiktig planering och utvärdering bör ske på grund av begränsad tidsresurs.

2. LITTERATURGENOMGÅNG

För att visa en helhetsbild av informationssystem i små och medelstora företag så kommer vi att presentera vad informationssystem är samt hur små och medelstora företags hantering av IT skiljer sig från stora företag. Vilka faser som finns i informationssystemets livscykel samt i vilken fas vår undersökning kommer att rikta in sig på. Där kommer även arbetsuppgifter att identifieras för att sedan kunna kopplas till respektive roll.

Därefter kommer vi att definiera varför roller behövs och vilka roller som finns för hantering av informationssystem. Då det inte finns någon komplett lista på identifierade roller så kommer listan på roller från olika litteratur källor. Rollistan har identifierats för att nå en grundkunskap inom vilka roller som kan finnas i hanteringen av informationssystem. Detta för att avslutningsvis koppla ihop vårt syfte med en undersökningsmodell.

2.1 INFORMATIONSSYSTEM

Informationssystem är hur information hanteras och lagras. För att skapa en effektiv informationshantering så är tekniska informationssystem att föredra (Magnusson & Olsson, 2010).

Informationssystem är datoriserade hjälpmedel som företag kan använda sig av för att på olika sätt förbättra sin verksamhet (Fuller, 1996). Informationssystem kan till exempel användas för att reducera kostnader, skapa bättre relationer med kunder och hjälpa företag att upptäcka nya marknadssegment. Det är dock ovanligt att små och medelstora företag brukar så avancerade användningsområden. Oftast används informationssystem i dessa företag till att hantera administrativa och operativa uppgifter (Bridge & Peel, 1999). Det är dock viktigt för små och medelstora företag att investera och följa med i tekniska framsteg för att fortsätta vara konkurrenskraftiga. En undersökning gjord på 414 olika företag visar att 34 % av företagen ansåg att ökad effektivitet var den absolut viktigaste anledningen till att investera i ny teknik (John Bridge och Michael J Peel, 1999). Det har tidigare argumenterats för att en fokusering på beslutstödssystem kan förbättra små och medelstora företags sätt att arbeta då det erbjuder fokus på långsiktiga förbättringar och mål istället för fokusering på det operativa. Informationssystem i allmänhet har dessutom en potential att förbättra små och medelstora företags konkurrenskraft och ge konkurrensmässiga fördelar.

2.2 FÖRETAGSSTORLEKENS INVERKAN PÅ HANTERING AV INFORMATIONSSYSTEM

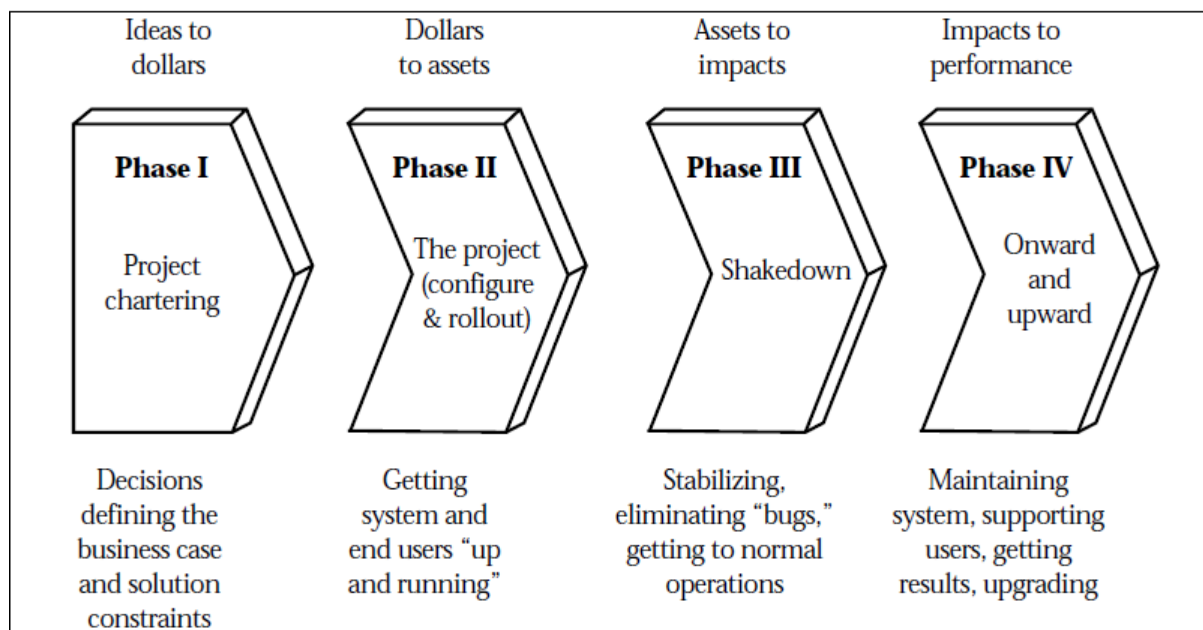
Det finns olika svårigheter och hinder företag stöter på beroende på dess storlek. Till exempel stöter mindre företag oftare på svårigheter som tidsbrist, kompetensbrist och brist på finansiella medel jämfört med större företag (Hunter 2005). Hunter (2005) beskriver en undersökning gjord av J. Taylor som behandlar implementeringar av informationssystem i

mindre företag. Undersökningen visar att varken företagen själva eller återförsäljaren är medvetna om de unika problem som små och medelstora företag stöter på. Trots att små och medelstora företag är väl förberedda på att utnyttja fördelarna med informationssystem i det dagliga arbetet finns det väldigt få bevis på att de är förberedda för att kunna dra strategisk nytta av dem.

Rajneesh Narula (2004) argumenterar för att ett företags konkurrenskraft kan vara mer beroende av dess externa nätverk än storleken på det egna företaget i sig. Narula (2004) menar att det finns bevis för att små och medelstora företag genererar större aktivitet rörande utvecklingsavdelningen än större företag, tack vare sin förmåga att utnyttja kunskaper och erfarenheter som finns utanför det egna företaget. Vidare menar Narula (2004) att på grund av sin limiterade storlek har de små företagen stora fördelar vad det gäller att vara flexibla och snabbt kunna anpassa sig till förändringar och att dessa fördelar blir extra viktiga när företaget direkt konkurrerar med ett större företag. Narula (2004) anser också att dessa fördelar i flexibilitet väger upp för nackdelar, som till exempel behov av flera tekniska kompetenser vilket tillåter små och medelstora företag att vara konkurrenskraftiga.

2.3 INFORMATIONSSYSTEMETS LIVSCYKEL

Det finns olika sorters informationssystem men deras livscykel ter sig likadant. M. Lynne Markus och Cornelis Tanis (2000) beskriver ett informationssystemets livscykel i fyra olika faser (Se figur 2.1). Första fasen kallas "Ideas to dollars" eller "Project chartering". Här definieras själva projektet med affärsregler och vad lösningen ska innehålla. Fas nummer två "Dollars to assets" eller "The project (configure&rollout)" handlar om att få igång själva systemet och engagera dess användare för att få dem att använda systemet. Tredje fasen går ut på att stabilisera systemet, eliminera buggar och uppnå normala prestationsvärden. Denna fas kallas "Assets to impacts" eller "Shakedown". Den slutgiltiga fasen, den av störst intresse för denna uppsats, kallas "Impact to performance" eller "Onward and upward", vilket vi hädanefter kommer att kalla driftfasen. Den handlar om att hantera systemet när det väl är i drift och används i det dagliga arbetet. I den här fasen ingår uppgifter som, förutom hantering och upprätthållning av systemet, support till användarna och deras problem, få ut resultat ur systemet och uppgraderingar av systemet.



Figur 2.1 De fyra olika faserna i informationssystemets livscykel (Markus & Tanis 2000).

Om de första tre faserna misslyckas kan det komma att bli kostsamt både hård- och mjukvarumässigt men även i personalkostnad (Irani & Love 2000, enligt Irani, Sharif & Love 2001). Så även om vi poängterar vikten av driftfasen så är det inte att glömma vikten av hela livscykeln för att skapa ett välfungerande informationssystem. Det är väsentligt att komma ihåg att användarnas förtroende för systemet kan minska som en konsekvens av en misslyckad implementation.

2.4 DRIFTFASEN

Figur 2.1 visar tydligt hur informationssystemets livscykel ser ut men det som inte visas är tidsramen. De tre första faserna är arbetsamma men jämfört med den fjärde fasen är de snabbt över. Driftfasen beskriver vilket arbete som bör genomföras efter att systemet blivit implementerat fram tills dess att det byts ut eller blir uppgraderat. Det är i driftfasen den verkliga nyttan av investeringen i systemet kommer att synas.

Nyckelpersonerna i driftfasen är operational managers, användare, IT support och eventuella inhyrda konsulter eller i vissa fall även kontakt med återförsäljaren (Markus & Tanis, 2000). Det är deras gemensamma ansvar att systemet används och fungerar optimalt.

De nyckelaktiviteter som beskrivs av Markus & Tanis (2000) är: ständig förbättring av arbetsprocesser, användarutbildning samt bedömning av systemets nytta efter implementeringen. Ett vanligt förekommande problem med dessa aktiviteter är, enligt författarna, att de sällan genomförs. Ytterligare ett vanligt problem i fasen är att företaget tappar kunnig personal, som kan förstå motiven till varför tidigare konfigurationsval har genomförts och hur affärsprocesserna kan förbättras genom att använda systemet.

Ett sätt att genomföra ett ständigt förbättringsarbete är genom Steven Alters (2006) metod "The Work System Method"(WSM). Metoden är utvecklad för att företag ska kunna föra ett kontinuerligt förbättringsarbete med sitt informationssystem. WSM är utvecklad för att användas på redan implementerade system som är i drift och för att identifiera problem eller förbättringsmöjligheter med systemet. Målet med analysen som metoden medför är att bestämma hur informationssystemet kan förbättras.

En del av driftfasen är planering av arbetet så att organisationens strategiska mål kan uppnås. Irani, Sharif & Love (2001) poängterar att företag bör ha strategiska mål även för IT-investeringar för att skapa konkurrenskraftiga fördelar. Det är därför frågor berörande personal bör planeras väl så att de får rätt sorts utbildning.

Misslyckade implementeringsprojekt blir ofta väldigt kostsamma för företag, inte bara materiellt utan även vad det gäller mänskliga resurser och tid. Trots detta kan lyckade implementeringar ge stora organisatoriska fördelar som till exempel ökad effektivitet och förbättring av arbetsprocesser. Tidigare forskning visar att den största orsaken till misslyckande i informationssystemprojekt beror på att systemen inte lever upp till användarnas förväntningar (Irani et al, 2001). Det är därför viktigt att involvera användarna redan innan systemet tas i drift för att de ska kunna bilda sig en uppfattning om systemet. Irani et al (2001) anser att mänskliga och organisatoriska resurser nogga bör planeras för att kunna matcha det teknologiska. För att kunna uppnå detta resultat är det viktigt att företaget hittar och tränar rätt anställda för rätt position samt att se till att de har tillgång till de resurser som krävs.

2.5 ROLLER

I varje organisation är det viktigt med bestämda roller för att lättare förstå arbetsfördelning och normer (Jacobsen & Thorsvik, 2008). Även vid grupparbete tillkommer både informella och formella roller. Med informella roller kan det uppstå rollkonflikter samt en avsaknad av förståelse för arbetsfördelningen (Granström, 2010). Det är därför viktigt att identifiera de roller som existerar.

2.5.1 INTERNA ROLLER

Beställare/ägare av systemet

Beställare är en roll som egentligen är mittpunkten för implementeringen men för att förstå ägarrollen är det bra att veta var den kommer ifrån. Alla system måste ha en ägare, oftast är den som beställde systemet (och därmed satte kravspecifikationen för systemet) ägare men det är inte ett krav. Ägaren har yttersta ansvaret och är den som bestämmer till exempel när ett system ska bytas ut (Hunter, 2005).

Som ägare så är det att viktigt att ha förståelse för systemet, inte dess uppbyggnad men hur det bör fungera (Hunter, 2005). Kunskapen möjliggör delegeringen av arbetsuppgifter och formella roller inom systemet.

Användare

Alla de individer som använder systemet är användare. Användare har olika grader av teknisk erfarenhet men det är att föredra användarutbildning för att öka tilliten till ett system (Thorell, 2007).

Administratör

En administratör har ansvaret för att systemets dagliga drift fungerar. Sådana saker som att skapa nya användare, ändra fält och ha en kommunikation med systemåterförsäljaren (Thorell, 2007).

Superanvändare

Rollen som superanvändare är en av de mest diffusa rollerna. Det finns många olika definitioner och tolkningar men det finns två vanliga antagande. Den första är att en superanvändare är en användare med mer kunskap som formellt eller informellt lärs ut till systemets användare (Bailor, Beasty, Compton, DeFelice, Lager och Myron, 2005). Sedan kan superanvändare även tolkas som en roll som står över administratören och därmed har ett större ansvar för systemet (Thorell, 2007).

2.5.2 EXTERNA ROLLER

Systemåterförsäljare

Det företag som sålt systemet till företaget. De har ett ansvar för att korrigera buggar, uppdatera systemet och ofta går det att köpa till användarutbildning och uppgraderingar av systemåterförsäljaren (Hunter, 2005).

Konsult

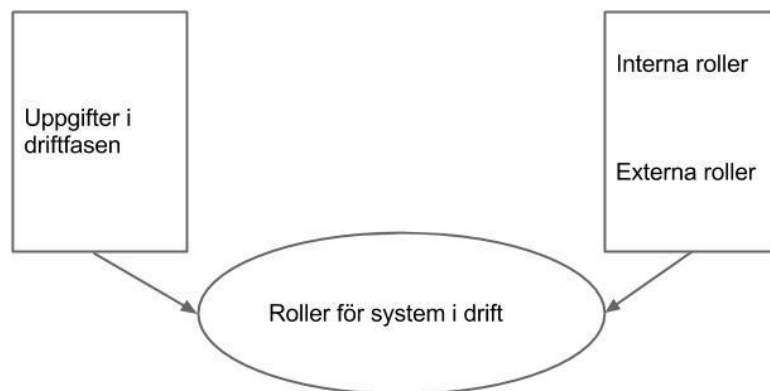
Konsultrollen är en person som inte är anställd av företaget i sig utan kommer utifrån för att hjälpa till med systemet. Eftersom små och medelstora företag ofta gör allt de kan för att minimera mängden resurser som krävs vid varje steg av företagets utveckling är det viktigt för konsulter att kunna erbjuda stegvis implementering av ett nytt informationssystem (Hunter, 2005). Lyckas konsulten med detta kan det leda till ett långsiktigt samarbete med företaget.

2.6 UNDERSÖKNINGSMODELL

För att få en förståelse för varför vår studie fokuserar på små och medelstora företag så är det viktigt att belysa vad som urskiljer små och medelstora företag. Nackdelen som små och medelstora företag har är att de ofta har mindre budget för IT-investeringar men fördelen är att de besitter en flexibilitet jämfört med stora företag.

Informationssystem har fyra faser och som vi nämner i syfte och problemformuleringen (se 1.2), fokuserar vi på driftfasen. I driftfasen sker förbättringsarbete, underhåll och arbete i systemet med hjälp av nyckelpersoner. Nyckelpersoner kan ha roller såsom ägare, användare, administratör, superanvändare, systemåterförsäljare och konsult. Nedan i tabell 1 visar vi sambandet mellan roller och de olika uppgifterna som finns i driftfasen.

Vi har kunnat identifiera vilken del av ett systemes livscykel vi vill undersöka samt roller som existerar (se tabell 2.1). Vi vill nu kunna identifiera hur små och medelstora företag hanterar systemets roller idag. Låter företagen några av de interna rollerna hanteras av externa roller?



Figur 2.2 Undersökningsmodell

Som tabell 2.1 visar så är de olika rollerna kopplade till uppgifter.

Ägare	Uppmuntra användande Planering av användarträning och andra förbättringsuppgifter
Användare	Hantera systemet Få ut resultat ur systemet
Administratör	Uppgradering Underhåll
Superanvändare	Informell: Har inget ansvar men fördelaktigt att hjälpa övriga användare Formell: Dela kunskap och skapa en god atmosfär
Systemåterförsäljare	Support Tillhandahålla uppgradering
Konsult	Kan ersätta administratörsrollen

Tabell 2.1 Undersökningsmodell: roller kopplade till uppgifter

3. METOD

Som undersökningsmetod har vi valt att göra en kvalitativ undersökning med kvantitativa inslag för att få en bra helhet på undersökningen. Kvantitativt innebär mätbara frågor som bedöms på en skala för att lättare kunna jämföra resultaten (Dag Ingvar Jacobsen, 2002). Vår undersökning är indelad i två olika delar, en del som riktar sig direkt till små och medelstora företag och en del som riktar sig till konsulter som arbetar med den sortens företag. Anledningen till att vi även intervjuar konsultföretag är för att vi anser att de är de verkliga experterna inom området. I vår undersökning ämnar vi undersöka systemsituationen hos små och medelstora företag vars IT-resurser är begränsade.

Den empiriska undersökningen kommer att fokuseras på vilken information som hanteras i informationssystem för att kunna kartlägga hur ett urval av små och medelstora företag använder sina system.

3.1 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

Vi startade vår undersökning genom att kontakta personer på små och medelstora företag inom olika branscher via mail eller telefon för att, med hjälp av ett par inledande frågor, förhöra oss om hur deras systemsituation ser ut. Därefter tog vi kontakt med de sju deltagande företagen för en något längre intervju via telefon för att få mer ingående information om hur företagen sköter sina system.

Två intervjuer har genomförts med konsulter som dagligen konsoliderar företag med deras system. Detta ger en större helhetsbild då de utifrån sin erfarenhet kan nämna framgångsfaktorer för system i drift som företagen själva kanske inte tänker på.

Konsultintervjuerna är något mer avancerade med frågor som kräver mer djupgående svar än frågorna som ställs till företagen. Vi har valt att låta konsulterna svara via mail och därefter skickade vi kompletterande frågor i de fall där det behövdes.

Primärdatan har införskaffats genom de intervjuer vi gjort med olika representanter för ett flertal företag. Vi har även använt oss av sekundärdata hämtad från kurslitteratur samt tidigare forskningsartiklar som behandlat vårt ämne.

3.2 URVALSSTRATEGI

Vi har valt att inrikta oss på alla sorters informationssystem eftersom vi tittar på små och medelstora företag är det inte säkert att de har till exempel ett specificerat ERP- eller CRMsystem. Att inrikta sig på en viss sorts system skulle minimera urvalet av företag. Vi avser inte heller att undersöka situationen för hur små och medelstora företag hanterar en specifik typ av system utan vi vill fokusera på systemsituationen som helhet. Det gäller både

för företagen men även för de konsulter vi kontaktat i och med att deras erfarenhet är viktigare än vilket system de säljer.

3.2.1 URVALSSTRATEGI FÖR FÖRETAGEN

Urvalet för undersökningen är företag som har 2-99 anställda. Anledningen till den undre gränsen är för att vi vill undvika enmansföretag då de roller som vi definierar existerar men innehavs av en och samma person.

Valet av företag var ett slumpmässigt urval av små och medelstora företag i Lund, Helsingborg och närliggande områden. Anledningen till det geografiska urvalet var helt enkelt på grund av tids- och resursbrist då vi inte hade haft någon möjlighet att göra längre resor för intervjuer. Detta medvetna urval påverkar såklart möjligheten att kunna generalisera något men vi anser oss fortfarande ha ett tillräckligt brett utbud av olika företag inom olika yrkesområden för att ge en tillräckligt bred undersökning.

3.2.2 URVALSSTRATEGI FÖR KONSULTER

Syftet med andra delen av undersökningen är att kunna få mer kunskap om hur företag hanterar system från en utomståendes perspektiv.

Vi har inte dragit någon koppling mellan våra experter och de företag vi frågat för att se om någon av dem arbetat tillsammans för vi anser inte att det är relevant för vår undersökning.

3.3 VAL AV UNDERSÖKNINGSMETOD

Vi har valt att göra intervjuer istället för att genomföra observationer på grund av tids- och resursbrist. En genomgång av företagets dokument var inte heller aktuellt då även det hade varit alltför tidskrävande samt, enligt oss, inte gett lika bra resultat eftersom mycket information och kunskap angående systemhantering tenderar att vara något implicit kunskap och därför inte alltid dokumenterad.

Vi har anpassat vår undersökning efter de företag som deltagit och därmed har de frågor vi ställt både besvarats via telefon, mail eller vid en intervju. Framst för att utnyttja den tid vi haft och för att flertalet företag föredrog att kunna välja sättet att svara på. Vi har även skickat följdfrågor i de fall där det krävts uppföljning efter det första svaret.

De svar som förväntats av företagen har varit kortfattade medan konsulternas frågor krävde mer utförliga svar. Företagen krävde därför antecknade svar medan konsulternas intervjuer spelades in för att få med svaren som var mer utvecklade.

Enligt Jacobsen (2002) är det viktigt att, om telefonintervjuer genomförs, inte ha öppna frågor utan mer reglerade. Som kan ses i avsnitt 3.5.1 är de frågor vi ställer till företagen direkta och kräver endast ett svar.

Jacobsen (2002) poängterar att individuella intervjuer är att föredra när intervjun går in på känsliga ämnen. Då vi fann att vi inte berörde känsliga ämnen ansåg vi att telefonintervjuer var att föredra. En annan aspekt som Jacobsen (2002) påvisar är att individuella intervjuer är tids- och resurskrävande och då vi var medvetna om att små företag arbetar med mindre resurser (se litteraturgenomgång) ansåg vi att det var av yttersta vikt att vara så effektiva som möjligt. Det för att företagen skulle uppleva detta som en positiv upplevelse att medverka och inte tidskrävande och ansträngande.

3.4 GENOMFÖRANDE AV UNDERSÖKNING

Vi påbörjade vår undersökning genom att leta efter företag som vi trodde skulle passa in i vår undersökning och som var baserade i närheten av Lund och Helsingborg. Vi kontaktade företagen via mail eller per telefon och ställde ett par inledande frågor för att reda ut om företaget verkligen passade in i undersökningen. Därefter tog vi vidare kontakt per telefon för att boka en tid för intervju. Intervjuerna genomfördes via telefon eller genom personliga intervjuer. I vissa fall godtog vi svar via mail då detta var enda sättet för det företaget att besvara våra frågor eftersom de inte hade tid eller möjlighet att medverka vid en intervju. Företagens intervjuer gjordes utan inspelning då det endast krävdes kortfattade svar.

Konsulternas intervjuer har genomförts på så sätt att vi skickat ut en förfrågan angående huruvida de vill medverka i vår undersökning. Konsulterna besvarade samtliga frågor via mail där vi bett dem svara så utförligt som möjligt. Vi skickade även med en förfrågan om vi kunde skicka kompletterande frågor i efterhand ifall det skulle behövas.

De intervjuer som genomfördes via telefon var endast med företagen och de krävde endast kortfattade svar med möjlighet till följdfrågor. Anteckningar fördes av oss samtidigt som intervjun fortlöpte för att i efterhand föras in i ett samlat dokument för samtliga företag. Företagsrepresentanterna var avslappnade då de svarade på frågorna på sina villkor, i sin miljö och det tog minsta möjliga tid från deras hektiska vardag.

Intervjuer utförda via mail krävde ingen transkribering då det redan skett med hjälp av intervjuobjektet. Nackdelen är att den personliga kontakten, som Jacobsen (2002) poängterar kan vara av vikt, saknas. Dock ansåg vi att informationen som kunde utvinnas inte var av känslig art och kunde därmed behandlas via mail utan att intervjuobjekten tog illa vid sig.

Sedan utförde vi fyra individuella intervjuer, tre företag och en konsult. Jacobsen (2002) poängterar att dessa intervjuer är tidskrävande men kan i de fall som känslig information delas vara fördelaktig. Vi fann att skillnaden främst var att intervjuobjektet var stressad men att vi ändå kunde nå samma kvalitet på intervjun som övriga.

Vi har, i enlighet med det tredje av “analysens sex steg” (Kvale, 1997), fört interaktiva intervjuer med företagen och konsulterna där vi ställt följdfrågor för att reda ut vad den intervjuade verkligen menade och för att reda ut eventuella missförstånd.

3.5 UTFORMNING AV ENKÄT/INTERVJU

Vi har delat upp våra forskningsfrågor i två olika intervjuer. En riktar sig direkt till företagen angående deras systemsituation och den andra inriktar sig mot konsultfirmor som arbetar med små och medelstora företag. Anledningen till den här uppdelningen är att vi vill få in konsulternas syn på hur systemsituationer hanteras då vi anser att de besitter den största expertisen inom området. Vi hoppas kunna få båda sidornas syn på hur informationssystem fungerar eftersom situationen kan uppfattas annorlunda av företaget och konsulterna. Frågorna i intervjuerna är indelade i ett antal olika kategorier.

3.5.1 FRÅGOR TILL FÖRETAGEN

Kategori 1 – Allmänt
1.1 Kan ni berätta lite om ert företag?
1.2 Vad är er roll på företaget?
1.3 Vad använder ni för system för att hantera information?
1.4 Vad är det för information ni hanterar (Ekonomi, Kunder, Personal, Ordrar, Annat)?
1.5 Uppfyller systemen det syfte i vilket de köptes in?
1.5.1 Om nej – Varför?
1.6 Hur länge har ni haft era system?
1.6.1 Om de inte var nöjda med sitt system – varför ha det så länge som de haft det?

Kategori 2 – Hur används systemet?
2.1 Används systemet av samtliga anställda?
2.2 Finns det någon anställd som använder systemen i större utsträckning?
2.3 Vem har ansvar för att lägga in/godkänna nya användare?
2.4 Vem ansvarar för att backup sköts korrekt?

2.5 Finns det någon som ansvarar för underhåll som till exempel uppgraderingar?
2.6 Vem hanterar felinmatad information?
2.7 Utförs det något förbättringsarbete?
2.7.1 Vem kontaktar ni om ni vill ändra något?
2.8 Vad görs när det uppstår problem?
2.9 Har ni kontakt med återförsäljaren?
2.9.1 Får ni support av återförsäljaren?
2.9.2 Har de någon insyn i ert system (har de till exempel en egen inloggning)?

Kategori 3 – Kompetens
3.1 Hur bra fungerar den dagliga användningen av systemet?
3.2 Har användarna fått utbildning i hur systemet ska användas?
3.3 Går det snabbt och lätt att hantera små problem som dyker upp?
3.4 Har de som är ansvariga för ert system någon tidigare erfarenhet av liknande jobb?
3.5 Har de ansvariga fått någon utbildning för sina uppgifter?
3.6 Är det tydligt för användarna vem de ska vända sig till vid problem?

Kategori 4 - Användbarhet
4.1 Hur användbart upplever ni att systemet är idag? Skala 1-10
4.2 Hur beroende av systemet är er verksamhet? Skala 1-10
4.3 Kan ni vara utan systemet ett par dagar? Veckor?

Tabell 3.1 Intervjufrågor till företagen

Kategori 1 – Allmänt

De här frågorna syftar mest till att ge lite allmän information om företaget vi intervjuar samt vara lite av en konversationsstartare. De går också in på vilka system företaget har implementerat för att hantera sin information samt vilken information företaget vill hantera med systemet/systemen. Syftet med frågorna är att skaffa en generell uppfattning om företaget och vad det är för informationssystem som finns. Vi vill också redan här få en uppfattning lite

om huruvida företaget är nöjd med sin systemsituation eller inte. Fråga 1.6 är viktig för att kunna bedöma om företaget har haft systemen/systemet tillräckligt lång period för att ha kommit in i rutiner och därmed etablerat vem som ska göra vad i systemet.

Kategori 2 – Hur används systemet?

Den här kategorin går in djupare på hur företaget använder sitt system i vardagen. Vi vill här försöka reda ut om alla använder systemet eller om det bara används av ett fåtal individer på företaget. Genom våra frågor vill vi också försöka ta reda på vad det finns för olika roller på företaget och vilka uppgifter som utförs. Vi anser att det är viktigt att vi ställer frågorna på ett sätt som inte leder företaget till ett svar vi vill ha utan ger ett spontant svar. Som fråga 2.2, *”Finns det någon anställd som använder systemen i större utsträckning?”* är till för att vi vill reda ut om företaget har någon superanvändare utan att ställa frågan rakt ut. Vi vill också ta reda på om rollerna är formellt tillsatta eller bara har tillkommit naturligt. Detta sker naturligt när de benämner vilka roller som medarbetaren har till exempel om det är en IT-ansvarig så är det en formell roll men om det är en anställd utan koppling till IT så ter sig rollen vara mer informell.

Kategori 3 – Kompetens

De här frågorna syftar till att ta reda på vad det finns för kompetens i företaget när det gäller systemhantering. Vi vill ta reda på om det finns något samband mellan hur väl företagets systemsituation ser ut och den kompetens som finns i företaget. Syftet med de här frågorna är att reda ut hur väl insatta användarna är i systemet och om de har fått tillräckligt bra utbildning samt om de är medvetna om hur problem skall lösas.

Kategori 4 - Användbarhet

Den sista kategorin behandlar hur pass användbart företaget upplever att deras informationssystem är för att kunna se om det finns något samband gentemot vilka roller som existerar i systemet. Hur beroende företaget är av sina system ger en bild av hur mycket systemen/systemet används samt hur viktigt systemen/systemet är för små företag.

Sammanställning

Som kan ses i undersökningsmodellen (figur 2.2) är en av de huvudsakliga ändamålen att identifiera de externa och interna rollerna som finns i små och medelstora företag. Detta görs genom kategori 2 då vi genom att fråga vem på företaget som utför respektive uppgift (som kan ses i tabell 2.1) som kan härledas till olika roller. Det innebär även att vi besvarar med kategori 2 vilka uppgifter som utförs på företag.

I kategori 3 vill vi utreda vilken kompetens som krävs för att ha de roller och uppgifter som nämns i undersökningsmodellen (figur 2.2). Det kan förhoppningsvis kopplas till kategori 4 som visar hur beroende företaget är av systemet och hur användbart systemet är idag.

3.5.2 FRÅGOR TILL KONSULTERNA

Kategori 1 - Allmänt
1.1 Vad har du arbetat med inom området och hur länge?
1.2 Hur stor erfarenhet har du av små företag som kunder?
1.3 Hur många olika företag konsulterar ni?

Kategori 2 – Hur fungerar små företag?
2.1 Kan du se en trend på hur små företag hanterar sina system i drift?
- Felhantering - Uppdatering - Förbättringar
2.2 Kan det urskiljas några roller och vilka i så fall?
2.3 Hur anser ni att små företag bör hantera sina informationssystem?
2.4 Vad finns det för nyckelfaktorer för att få systemen att fungera när de väl är färdigimplementerade?
2.4.1 Hur väl anser ni att de små företagen använder dessa nyckelfaktorer?
2.5 Vad anser ni skiljer de företag som har en bra systemsituation från de med en sämre?
2.6 Vad anser ni skillnaden vara mellan stora oh små företag i deras hantering av system i drift?
2.7 Är det viktigt att rollerna är formella?

3.2 Intervjufrågor till konsulter

Kategori 1 – Allmänt

Lite allmänna frågor angående hur konsulterna jobbar och hur länge de har arbetat som konsulter. Dessa frågor har som syfte att få en uppfattning om vilken erfarenhet konsulterna har vad det gäller att hantera system på små och medelstora företag. Detta för att kunna säkerställa att de är "experter" inom området.

Kategori 2 – Hur fungerar små företag?

Här vill vi skaffa oss en uppfattning om hur konsulterna upplever att systemsituationen ser ut på små och medelstora företag. Fråga 2.1 och 2.2 ska ge en inblick i hur små och medelstora

företag arbetar med system enligt konsulterna. Genom att ställa dessa frågor kan vi även göra en jämförelse av resultaten från intervjuerna med företagen.

Fråga 2.3–2.5 ställs för att kunna använda konsulternas expertis för att förstå hur företag bör hantera system. Vi särskiljer nyckelfaktorer och nyckelroller för att få med hela spektret av framgångsmöjligheter. Med hjälp av fråga 2.5 kan de även få möjlighet att berätta om företag som har lyckats.

Fråga 2.6 särskiljer de små företagen från de stora för att kunna skapa en tydligare bild av små och medelstora företag med deras svagheter och styrkor. Fråga 2.7 fastställer hur viktig formaliteten är på de roller som existerar.

Konsulternas frågor behandlar undersökningsmodellen (se figur 2.2 samt tabell 2.1) i helhet då de kan genom sin erfarenhet ge en inblick i hur företag hanterar system.

3.6 ANALYS AV EMPIRI

Resultatet från den empiriska undersökningen analyserades genom att vi jämförde företagens svar med varandra efter att vi renskrivet de anteckningar som förts vid själva intervjutillfället. Därefter skapade vi tabeller och diagram för att kunna jämföra vår data med den teori vi tidigare insamlat. Vår empiri presenteras i form av de tabeller och diagram vi sammanställt för att åskådliggöra resultatet på ett smidigt och lättläst sätt. De tabeller vi har för presentation är skapade i Microsoft Word medan diagrammen är skapade i Microsoft Excel.

Konsulternas resultat jämfördes inte på samma sätt som företagens svar utan deras åsikt var för sig skapade en större kunskap. Vi valde därför att presentera citat från deras svar då vi undvek att skriva endast en tolkning av deras svar.

I kapitlet “Resultat av empiri” så presenterar vi resultaten med samma struktur som intervjuerna för att tydligt kunna visa vilken information som utvanns under vilken del av intervjun.

3.7 EMPIRINS KVALITET

I boken “Den kvalitativa forskningsintervjun” (Kvale, 1997) diskuteras frågan angående hur många intervjupersoner som behövs för att få ett bra representativt resultat. Det enklaste svaret på frågan är helt enkelt att det inte finns något universellt perfekt antal utan det beror på intervjun och frågeställningen. Om antalet personer eller företag som intervjuats är för stort går det inte att göra mer djupgående kvalitativa undersökningar men om det är för litet går det inte att göra generaliseringar så det gäller att hitta rätt balans för undersökningen. Kvale (1997) säger att i kvalitativa undersökningar kan intervjuer genomföras tills en mättnadspunkt har nåtts. Det vill säga att de nya svaren liknar de som redan erhållits och därför inte bidrar

med ny information. Antalet svar som behövs i generella intervjustudier varierar beroende på den tid och de resurser som finns tillgängliga men brukar ofta hamna någonstans mellan 5-25 intervjuer.

Ett exempel som motbevisar att ett högt antal fallstudier krävs, finns inom psykologin där det påstås att ett generellt resultat uppnås med ett fåtal intensiva fallstudier. En person som starkt kritiserade stora statistiska undersökningar var B.F. Skinner som i "A case history in scientific method" menar att statistiska genomsnitt bara fungerar för forskare som inte ansträngt sig tillräckligt för att göra en ordentligt genomgående undersökning. (Kvale, 1997)

Kvale (1997) nämner tre olika former av generalisering; naturalistiska, statistiska och analytiska. Den analytiska generaliseringen, som vi använder, bygger på en realistisk bedömning huruvida resultaten från undersökningen kan komma att spegla andra situationer och på så vis vara till hjälp i dessa situationer. Bedömningen baseras på en analys av likheter mellan de två olika situationerna och påståendelogik.

Kvale (1997) menar att det finns tre olika mål för generaliseringen och vad som ska uppnås med den. Det första målet är att fastställa *det som är* det vill säga fastställa vad som är det vanligt förekommande och finna likheter mellan undersökningen och andra liknande situationer. Ett andra mål är att kunna ta reda på *vad som kommer att vara*, det vill säga ta reda på vad som kommer vara standard i framtiden. Det sista målet är att försöka upptäcka *det som kan finnas*. Här går generaliseringen ut på att försöka hitta ideala situationer och studera hur de hanterar olika problem (Kvale, 1997).

Det vi ämnar göra med vår undersökning är att först hitta "det som är", det vill säga vad som vanligen är förekommande och om det finns något samband mellan olika situationer som leder till mer effektiva sätt för företag att hantera sina informationssystem. Detta ämnar vi göra med hjälp av analytisk generalisering där vi kommer göra antaganden angående hur väl våra undersökningsresultat speglar hur systemsituationen verkligen ser ut. Vi hoppas även kunna utvinna "vad som kan finnas" med hjälp av vår undersökning. Med undersökningen hoppas vi kunna hitta ideala sätt att hantera informationssystem för små och medelstora företag. Undersökningens validitet säkerställs genom en sammankoppling av undersökningsmodell för att kunna återkoppla frågorna till syftet. Jacobsen (2002) poängterar hur viktigt det är att en undersökning verkligen mäter det som är relevant för området.

Jacobsen (2002) menar att en fråga som bör ställas är om undersökningen hade kunnat genomföras upprepade gånger med snarlikt resultat för att på så sätt kunna säkerställa reliabiliteten. I och med frågor som är utformade så att vi som håller i intervjun ska kunna vara frånvarande, till exempel i en undersökning som görs via mail, skapas en tillit att frågorna inte misstolkas. Detta möjliggör en tydlig undersökning som bör kunna upprepas.

4. RESULTAT AV EMPIRI

Den empiriska undersökningen är uppdelad i två delar, en där vi intervjuar små och medelstora företag om hur deras situation ser ut och en andra del där vi inkluderar konsulter för att kunna se deras perspektiv på små och medelstora företags situation.

Resultatet av empiri är den kunskap vi har dragit utifrån informationen vi fick och från de fullständiga intervjuerna (se bilaga 1 för företagsintervjuer och bilaga 2 för konsulternas intervjuer). Resultat av empiri redovisas i de kategorier som intervjuerna är indelade i (se tabell 1 3.1 och 3.2) för att resultatet för var kategoris resultat ska illustreras tydligt.

4.1 SMÅ FÖRETAG

De små företag som deltog i undersökningen har vi valt att hålla anonyma och urskiljs med hjälp av yrkesområde och antalet anställda. Detta beslut togs då vi ansåg att företagens namn inte bidrog till undersökningen.

4.1.1 ALLMÄNT

I tabell 4.1 behandlas den allmänna informationen om företaget som utvanns från intervjuerna. Detta är för att urskilja företagen under presentationen av resultatet.

	Företag A	Företag B	Företag C	Företag D	Företag E	Företag F	Företag G
Företagets yrkesområde	Mäklare	Dans- skola	Biogas upp- gradering	Städning	Detalj- handel	Produktion	Frisör
Antalet anställda	25	6	58	15	3	10	3
Vad har den som intervjuas för yrkesroll	VD	Admin- istratör	Sälj- ansvarig	VD	VD	Admin	Egen företagare

Tabell 4.1 Presentation av företag och intervjuobjekt

Som kan ses i tabell 4.2 så uppfylls systemens syfte av samtliga företag förutom företag C. Företag C anger att det är svårarbetat och att det är för stort för företaget. Orsaken till att systemet idag är för stort för företaget är att de hade förväntat sig att vara större än vad de är. En anledning till att de inte byter ut systemen är ur ekonomisk aspekt.

	Företag A	Företag B	Företag C	Företag D	Företag E	Företag F	Företag G
Information som lagras i system	Kunder bostäder försäljning	Kunder kurser Ekonomi- utskick	Kunder ekonomi projekt utredningar	Kunder ekonomi- ordrar Levernser	Kunder ekonomi- ordrar personal- kassa	Kunder ekonomi	Kunder Ekonomi Bokningar Statistik Personal Utskick
Hur länge har företaget haft systemet	ca 5 år	10-15 år	ca 4 år	ca 10 år	ca 20 år	5-6 år	6år
Uppfyller systemen det syfte i vilket de köptes in?	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja

Tabell 4.2 Presentation av system

Tabell 4.2 visar att till skillnad från vad Bridge & Peel (1999) anser (kan ses i punkt 2.1) så använder både företag B och G mer avancerade funktioner i deras system än informationslagring. De använder sig av utskick samt att företag G tar ut statistik för bokning och kunder.

Det framkom under frågan 1.3 *“Vad använder ni för system för att hantera information?”* att företag B skiljde sig från de andra företagen på det sätt att VD:n till företaget har utformat systemens struktur. Resterande företag hade fått sina system från varierande återförsäljare.

4.1.2 HUR ANVÄNDS SYSTEMET?

Systemen användes av samtliga anställda på företag A, E, F och G medan resterande hade ett begränsat antal som använde systemet som till exempel en administratör, VD:n eller speciella avdelningar. På alla företag förutom A fanns det anställda som använde systemet i större utsträckning än de övriga. På företag B, D, E, F och G kunde dessa användare identifieras som superanvändare då de hjälper andra användare med problem som uppstår. Situationen på företag C var att vissa anställda använde systemet i större utsträckning i sina egna arbetsuppgifter men de agerade inte superanvändare och hjälpte övriga. Resultatet som

utvanns kan ses i tabell 4.3 som visar vilka roller som finns på företaget i form av administratör och superanvändare men även när en konsult går in i rollen som administratör.

Som även kan ses i tabell 4.3 så kunde administratören för systemet identifieras som en anställd eller en del av ledningen på företaget. Alternativt har företaget en yttre konsult, antingen från återförsäljaren eller en fristående konsult, som skötte administratörens roll. Endast i företag C:s fall så kombinerades rollen administratör av en konsult och en anställd.

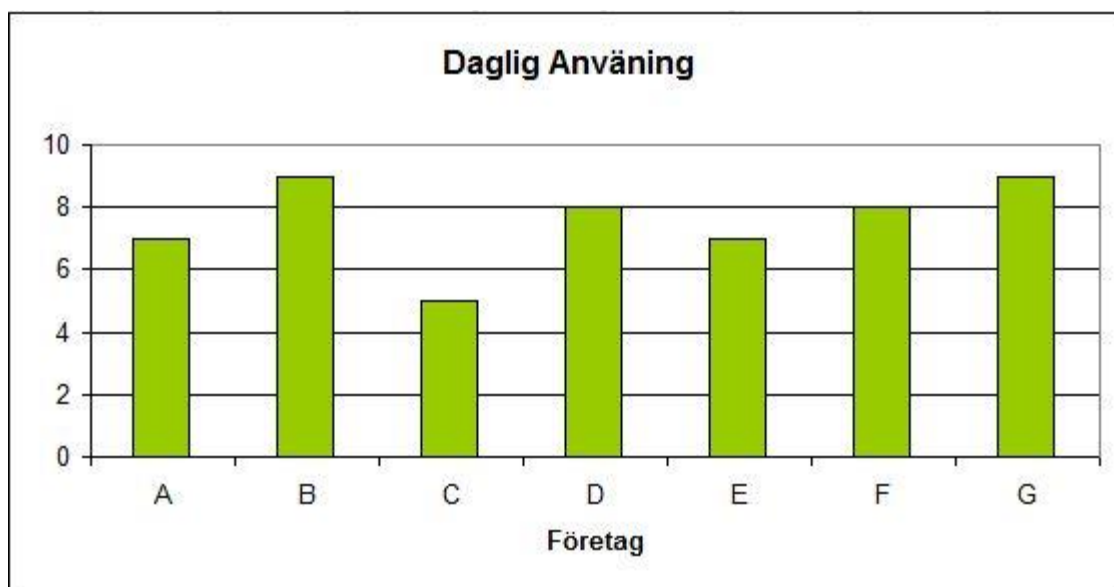
	Företag A	Företag B	Företag C	Företag D	Företag E	Företag F	Företag G
Administratör		VD	IT-ansvarig	VD	VD	VD	
Superanvändare		VD		VD	VD	VD	VD
Konsult (som Administratör)	x		x				x

Tabell 4.3 Identifierade roller

Kontakt med återförsäljaren existerade på alla företag förutom hos företag B, dock hade företag C bara kontakt med en av sina två återförsäljare. Att de hade två återförsäljare beror på att de har två separata system. Företag A och B hade ingen support från sina återförsäljare och företag C hade support från återförsäljaren endast i ett av fallen.

4.1.3 KOMPETENS

När vi frågade om hur den dagliga användningen fungerade bad vi företagen att bedöma hur väl användningen fungerade på en skala mellan 1 till 10. Som kan ses i tabell 4.4 fungerar den dagliga användningen relativt bra med ett medelvärde på 7.6.



Tabell 4.4 Det dagliga användandet

På företag A, B, C, E och G har samtliga användare fått utbildning i systemet. Dock poängterar företag E att utbildningen skedde på 90-talet och efter det har VD:n på företaget stått för intern utbildning. På företag D har det inte skett någon officiell utbildning utan VD:n på företaget, som är självlärd, har stått för nödvändig utbildning. På företag F har det inte skett någon utbildning överhuvudtaget.

En faktor som bidrar till den låga siffran vad det gäller företag C:s dagliga användning är att de anställda inte riktigt vet vem de ska vända sig till vid problem. Företag C var ensamma om att svara nej på frågan angående om användarna visste vem de skulle vända sig till.

Även företag A hade något lägre siffra när det kom till den dagliga användningen trots att företaget har både superanvändare och det är tydligt för användarna var de ska vända sig när det uppstår problem. Dock svarade företaget att det inte alltid går så snabbt att hantera dessa små problem som dyker upp. Detta beror på att företaget har en inhyrd konsult som hanterar problemen och företaget upplever att det ofta är långa telefonköer till konsulterna när de ringer angående problem.

De ansvariga för systemet har fått utbildning i tre fall och haft liknande arbetsuppgifter tidigare (se tabell 4.5). Företag A och G har utomstående konsulter som har rollen som ansvarig och vi bortser därför från dem i denna del av undersökningen eftersom vi undersöker om ansvariga på företaget har fått utbildning eller har liknande erfarenheter.

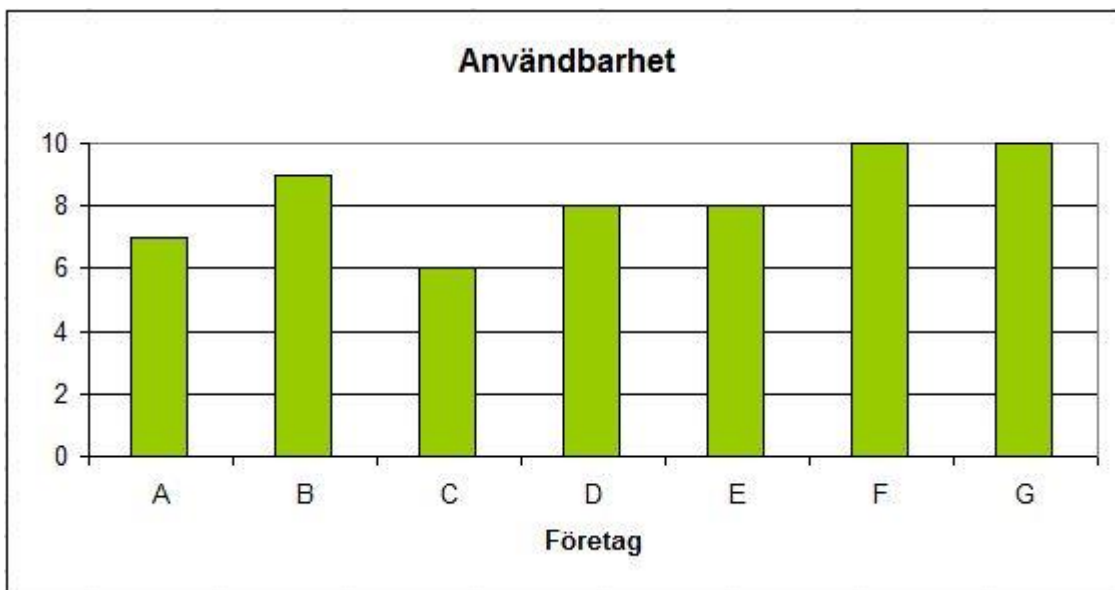
	Företag A	Företag B	Företag C	Företag D	Företag E	Företag F	Företag G
Har de som är ansvariga för ert system någon tidigare erfarenhet av liknande jobb?	-	Ja	Ja	Nej	Nej	Ja	-

Har de ansvariga fått någon utbildning för sina uppgifter?	-	Ja	Ja	Nej	Nej	Ja	-
--	---	----	----	-----	-----	----	---

Tabell 4.5 De ansvarigas erfarenhet och utbildning

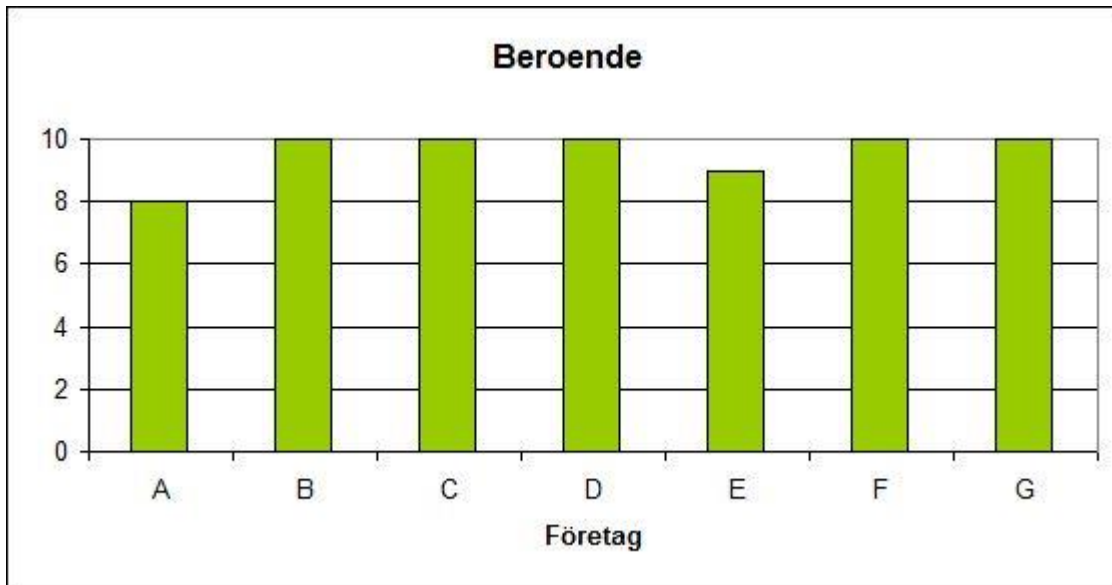
4.1.4 ANVÄNDBARHET

I slutet av intervjuerna bad vi företagen att bedöma hur användbart systemen/systemet var idag på en skala 1 till 10, vilket vi visar i tabell 4.6. Det var för att skapa en förståelse för hur väl företaget arbetade med systemet.



Tabell 4.6 Hur pass användbart företagen uppfattar sina informationssystem.

De företag som deltog må vara små men de är i högsta grad beroende av sina system och en majoritet av företagen kunde inte vara utan systemen en dag. Det längsta som ett företag kunde vara utan systemet var en vecka. Företagen fick även på en skala bedöma hur beroende deras dagliga verksamhet var av systemet. Resultatet kan ses i tabell 4.7.



Tabell 4.7 Resultat av frågan hur pass beroende företagen är av sina system.

4.2 KONSULTER

De två konsulter som valde att medverka i undersökningen är inte anonyma då de uttryckligen inte ansåg sig behöva vara det samt att vi fann att det kunde vara lättare att relatera till konsulterna med en kunskap om vilket företag de kom ifrån.

4.2.1 ALLMÄNT

För att få ett annat perspektiv på hur små och medelstora företag hanterar informationssystem så består andra delen av undersökningen av intervjuer gjorda via mail med konsulter som är verksamma inom informationssystem. De kan även ge sin syn på hur informationssystem bör behandlas.

	Lundalogik	Peter Johnsson IT-konsult AB
Namn	Anna-Mari Ewing	Peter Johnsson
Vad har ni arbetat med inom området och hur länge?	Säljare 7 år	Har jobbat med informationssystem de senaste 15åren
Hur stor erfarenhet har du om små företag som kunder?	550 kunder i kategorin små och stora företag	ingen erfarenhet
Hur många olika företag konsulterar ni?	Ca 5000 (totalt på företaget) ca 460/år	ca 15 myndigheter och kommuner. Inga företag

Tabell 4.8 Presentation av konsultinformation och deras företag

4.2.2 HUR FUNGERAR SMÅ FÖRETAG?

Anna-Mari Ewing från Lundalogik kan se en trend på att små företag vill ha en enkel lösning medan molnlösningar verkar vara en populär trend enligt Peter Johnsson på Peter Johnsson IT-konsult AB. När företagen väljer molnlösningar är det externa partners som sköter driften av systemet. Peter föreslår att när företagen köper molntjänster borde de kolla att tjänsten de köper har ett enkelt användargränssnitt, kontinuerlig säkerhetskopiering och att IT-säkerheten är hög.

Vidare menar Anna-Mari Ewing att utbildning av systemet är viktig för att företaget ska kunna fortsätta använda systemet på ett korrekt sätt även i framtiden. Hon menar att det uppstår problem om företagen endast köper in själva programmet utan att ge användarna utbildning. Bristfällig användning kommer leda till att systemet inte används på ett korrekt sätt vilket kan hämma fortsatt utveckling av systemet. Enligt hennes erfarenhet är företag som har service avtal med rätt till uppgraderingar bra på att utnyttja dem. Hon anser dock att företag är sämre på att utföra kontinuerliga förbättringar vad det gäller användandet av systemen.

”Många gånger skippar man konsultationen och köper endast licenser. Då blir införandet och utbildningen i systemet bristfällig och används då inte på rätt sätt för att i framtiden kunna utveckla användandet.”

- Anna-Mari Ewing, sid 45.

De roller som Anna-Mari Ewing kan urskilja är de ”eldsjälar” som finns på företagen, personer som brinner lite mer för och tycker att informationssystem är lite mer än bara ett hjälpmedel. Dessa personer hjälper ofta till att öka användandet av systemen på företagen. Enligt Peter Johnsson krävs tre saker för att uppnå en bra systemsituation: kompetens, intresse och vilja.

En viktig poäng som pekas ut av Anna-Mari Ewing är att ett välskött informationssystem inte bara hjälper den dagliga verksamheten utan också kan komma att vara viktigt i framtiden

eftersom det är en stor fördel att ha sin data under kontroll vid eventuell försäljning av företaget.

”Uppdaterad och relevant kundinformation är inte bara till för bra kundvård utan kan också ge mkt pengar vid försäljning av bolaget.”

- Anna-Mari Ewing, sid 45.

De nyckelfaktorer som finns för att lyckas med sitt informationssystem är, enligt Anna-Mari Ewing, att ha en eldsjäl, mätbara mål och att inte bara uppdatera programvaran utan även informationen som hanteras av systemet. Hon anser också att företag hade kunnat utnyttja dessa nyckelfaktorer bättre och att det finns tydliga samband mellan företag som lyckas bra med sina system och de som utnyttjar nyckelfaktorerna.

Peter Johnsson menar istället att enkla processer och enkla gränssnitt är viktigt för en bra hantering. Han menar också att små företag har lättare att anpassa sig efter hur systemen är utformade, eftersom de är mer flexibla, medan de stora företagen ofta måste göra tvärtom och anpassa system efter sina arbetsprocesser.

”Små företag har ofta begripliga arbetsprocesser, där det oftast går att anpassa de interna processerna efter hur verktygen fungerar. Stora företag vill oftast ha skräddarsydda system som till 100 % harmoniserar med sina interna arbetsprocesser.”

- Peter Johnsson, sid 48.

Även Anna-Mari Ewing anser att små företag är mer flexibla än de större. Hon menar att de viktiga nyckelfaktorer som finns för lyckade informationssystem blir svårare att uppfylla i större företag.

”På större företag finns en större styrning vilket gör måluppföljning viktigare.”

- Anna-Mari Ewing, sid 45.

Formaliteten av roller i systemet anser Peter Johnsson vara ytterst viktig medan Anna-Mari Ewing anser att så länge det finns en ägare till systemet så är det oviktigt med formella roller. Det grundar sig i företagets förutsättningar samt att flertalet roller oftast innehavs av en och samma person enligt Anna-Mari Ewing.

5. ANALYS

Resultatet av den empiriska undersökningen visar på hur små och medelstora företag hanterar sina informationssystem. I detta avsnitt kommer vi diskutera utfallet av den empiriska undersökningen och analysera, med hjälp av litteratur genomgången som vår undersökningsmodell baseras på.

Vi väljer därmed att dela in analyskapitlet efter resultatet av undersökningen och analysera utfallet. Vi gör detta genom att kombinera resultatet från båda undersökningar samt utvärdera dessa mot kapitlet ”litteraturgenomgång”. Det innebär att analysen delas in i sex kategorier: Interna och externa roller, kompetens kopplat till roller, ledningens koppling till systemet, formaliteten av roller, skillnaden mellan små företag och stora företag och företagens avsaknad av roller.

5.1 INTERNA OCH EXTERNA ROLLER

Som uppvisat i kapitlet ”Resultat av empiri” var det en del företag som inte hade egna administratörer eller superanvändare utan ersatte dem med en konsult. Frågan är hur detta påverkar företaget i form av användbarhet, kompetens och beroende. Om vi tittar på användbarheten och den dagliga verksamheten verkar det inte som att den blir lidande av att företaget har en inhyrd konsult jämfört med en egen administratör eller superanvändare. Detta kan förklaras med att den inhyrde konsulten är en person som antagligen har en bakomliggande utbildning inom hur informationssystem fungerar. Detta gör att han eller hon snabbt kan sätta sig in i företagets system och lära sig de specialfunktioner som krävs för att hantera systemet. I litteraturgenomgången (se tabell 2.1) nämns olika uppgifter som en administratör har. Så länge samarbetet med konsulten resulterar i att dessa uppgifter utförs är det ett framgångsrikt samarbete. Det är först när dessa uppgifter inte utförs som företaget bör ställa sig frågan om det borde finnas en intern administratör eller annan konsult för att utföra uppgifterna.

Vad det gäller beroende av systemet svarade företaget att deras verksamhet är oerhört beroenden av sitt system och inte skulle klara sig ens en dag utan systemen/systemet. Att ha ett så vitalt system och använda sig av en inhyrd konsult anser vi kunna öka sårbarheten hos företaget. Detta eftersom företaget nu inte bara är beroende av sitt system för att kunna fungera korrekt utan de är dessutom beroende av konsultfirmans verksamhet. Det kan även tänkas att företaget kan ha känslig information som egentligen inte bör behandlas av personer som inte tillhör företaget. Skulle konsultfirman säga upp sitt avtal står företaget utan någon person som kan hantera problem. Så det finns både fördelar och nackdelar med att ha en inhyrd konsult framför att ha egna anställda administratörer, men enligt den empiri vi insamlat står det klart att ur användningsynpunkt är det fullt möjligt att ersätta en egen administratör med en utomstående konsult.

Den empiriska undersökningen inriktade sig på små och medelstora företag som inte hade en egen dedikerad IT-avdelning. Detta innebär att deras resurser när det kommer till hantering av IT är aningen begränsade. Trots de begränsade resurserna och avsaknad av dedikerad IT-avdelning visade vår undersökning att övervägande delen roller som kan förekomma i ett system faktiskt är representerade på majoriteten av företagen som deltog i undersökningen. Det visar på att betydelsen av rollerna faktiskt är stor.

Vidare var företag A och C de enda företag som inte hade någon superanvändare för sina system. Jämför vi med hur de företagen upplever att den dagliga användningen av systemen fungerar är dessa två bland de tre som är minst nöjda med den dagliga användningen och företag C är det företag som är överlägset mest missnöjda med sitt system. Företag A ligger näst lägst tillsammans med företag D. Även om företag D har både intern administratör och superanvändare. Dock har företag D:s superanvändare och administratör ingen tidigare erfarenhet av hantering av informationssystem vilket kan vara orsaken till att den dagliga användningen inte fungerar lika bra som hos de andra företagen. Detta anser vi ytterligare styrker vårt antagande om att rollerna spelar stor roll för hur väl informationssystem fungerar i företagen.

5.2 KOMPETENS KOPPLAT TILL ROLLER

Ett av de företag med bäst resultat för hur den dagliga användningen fungerar samt systemens användbarhet var företag B. Då det framkom att VD:n var ansvarig för utformningen av sitt eget system så kan en koppling dras till detta. Då det antagligen innebär en större förståelse inom den egna organisationen. Ännu en fördel för att utforma ett system kan ha varit att företag B angav att den ansvarige både hade fått utbildning i sina uppgifter samt arbetat inom området tidigare. Även företag G rankade sin dagliga användning med en 9:a på skalan 1-10. Företag G hade en extern konsult som administratör medan deras VD agerade superanvändare. Vad gäller företag B hade deras administratör och superanvändare både erfarenheter sen tidigare vad det gäller hantering av informationssystem samt fått utbildning för de uppgifter de förväntas utföra i systemet. Eftersom företag G använde sig av en extern konsult som administratör anser vi att ett antagande angående konsultens kompetens kan göras att denna har tidigare erfarenheter av liknande uppgifter samt att han eller hon är medveten om sina uppgifter i systemet.

I vår undersökning framgår det att företag C inte är särskilt nöjd med användbarheten av sitt system eller hur den dagliga användningen fungerar. Vad det gäller hur beroende företaget är av systemet svarar de dock att deras verksamhet är oerhört beroende av att systemet fungerar och att de inte skulle klara sig en dag utan det. Att företaget är så beroende av ett system som inte fungerar på ett tillräckligt sätt är inte en ideal situation. Vi anser att eftersom systemet inte riktigt uppfyller de krav och förväntningar som finns kommer förtroendet för systemet successivt att minska. Detta kommer i sin tur leda till att de anställda blir motvilliga till att använda systemet men tvingas till det eftersom verksamheten är beroende av systemet för att fungera vilket kommer leda till allmänt missnöje på företaget. Det visar på att det saknas

förståelse för systemets roller och dess funktion (se tabell 2.1), även deras möjligheter att utvecklas med hjälp av systemet för att vara konkurrenskraftiga (se litteraturgenomgång punkt 2.1).

Företag A var också aningen mindre nöjda med användbarheten av sitt system jämfört med övriga företag. Det var trots att de upplevde att systemet uppfyllde det syfte i vilket det köptes in. Detta kan kopplas till att företaget saknar en superanvändare för sitt system. Företaget hade även en extern konsult som administratör för systemet vilket eventuellt kan bidra till minskad användning då, trots att konsulten besitter goda kunskaper, kommunikationen eventuellt kan tänkas bli lidande med en extern part som administratör.

5.3 LEDNINGENS KOPPLING TILL SYSTEMET

Ägare till systemet behöver inte alltid vara ägare till företaget men i många fall blir de det. I de här fallen när företagen är så små så har vi gjort antagande om att rollen ägare tillhör VD:n på företaget om inget annat framgår under intervjun. Under intervjun så visade det sig att rollen ägare och administratör ofta är en och samma person (se tabell 4.2). Ägarens roll är att uppmuntra användande, planera användarträning och förbättringsarbete medan administratören har lite fastare uppgifter som underhåll och uppgraderingar.

Detta resultat kan ha två utgångar. Antingen är företaget så upptaget med den huvudsakliga sysselsättningen och vill inte lägga ner för mycket tid på systemen de använder. Andra utgången är att ledningen är väldigt engagerade då de behandlar både de mjuka delarna som uppmuntran och planering samt de lite mer rutinmässiga arbetsuppgifterna såsom underhåll.

Som kan observeras i tabell 4.3 angående hur användningen fungerar samt tabell 4.4 gällande användbarheten tyder resultaten på att det finns stora fördelar med att ledningen har roller inom systemet utöver vanliga användare.

5.4 FORMALITETEN AV ROLLER

Undersökningen av företagen visade att ofta hade en och samma person flertalet roller. Dock visade undersökningen att även om rollerna tillhör en och samma person så visste användarna vem de skulle vända sig till vid problem. Även om de då inte har en formell roll utan de gör rollernas uppgifter utöver deras arbetsuppgifter skapar detta inga svårigheter för användarna. Detta poängterar även Anna-Mari Ewing från Lundalogik då i hanteringen av systemet kan ha formella roller då det anpassas efter företagets förutsättning.

Peter Johnsson anser däremot att även om han inte ser flertalet roller så är det viktigt att det finns en ansvarig för systemet med en formell roll. Som vi nämner i litteraturgenomgången (se punkt 2.4 driftfasen) så finns det många uppgifter när ett system är i drift och då bör det vara fördelaktigt om det finns en viss formalitet på vem som bör göra vad. Det kan både leda till att saker blir gjorda och att en person inte blir ensam ansvarig.

5.5 SKILLNADEN MELLAN SMÅ FÖRETAG OCH STORA FÖRETAG

Som tidigare nämnts i litteraturgenomgången (se punkt 2.2) är en av de stora skillnaderna mellan små och stora företag graden av flexibilitet samt mängden resurser. Båda våra konsulter har nämnt detta i intervjuerna som den stora skillnaden där till exempel Anna-Mari säger att *“På större företag finns en större styrning vilket gör måluppföljning viktigare”* (sid 45) och Peter Johnsson säger att *“Små företag har ofta begripliga arbetsprocesser, där det oftast går att anpassa de interna processerna efter hur verktygen fungerar. Stora företag vill oftast ha skraddarsydda system som till 100% harmoniserar med sina interna arbetsprocesser”* (sid 48). Dessa två uttalanden stärker teorin om att små företag ska vara mer flexibla än större. Detta anser vi borde göra att små företag kan utnyttja sina system mycket mer än vad stora kan. Eftersom, enligt Peter Johnsson, små företag kan anpassa sina processer efter systemet istället för tvärtom borde de kunna utvinna mer värde ur systemen om de bara är beredda att göra de små förändringarna.

5.6 FÖRETAGENS AVSAKNAD AV ROLLER

Företag A, C och E var de företag vars dagliga användning fungerade sämst av våra företag. På företag A fanns både administratör och superanvändare närvarande men i form av externa konsulter. Företaget upplevde att de anställda var medvetna om vart de ska vända sig vid problem. Dock upplever företaget att problemrapporteringen inte fungerade på ett optimalt sätt och att det inte går att hantera felen tillräckligt snabbt. Detta beror på att företaget har en inhyrd konsult som både administratör och superanvändare och att det ofta blir väntetid och långa telefonköer när de ringer för att lösa problemen. Vi anser att detta skulle kunna lösas med en intern superanvändare eller administratör eftersom företaget då slipper vara beroende av den externa konsulten.

På företag C, där den dagliga användningen fungerade allra sämst, ansåg företaget att det var oklart för användarna var de ska vända sig vid problem och att det inte går särskilt snabbt att lösa de problem som uppstår. En anledning till att situationen ser ut som den gör kan vara att företaget saknar superanvändare.

Även företag E rankade sin användning något lägre än genomsnittet, detta trots att användarna visste vart de skulle vända sig och företaget hade både en superanvändare och en administratör. Företaget upplevde också att det gick relativt snabbt att hantera de små problem som uppstod i den dagliga verksamheten. Så vad är det då som gör att företaget rankar sin dagliga användning lägre än genomsnittet? Vi anser att den låga i siffran i det här fallet kan relateras till att varken administratören eller superanvändaren har någon tidigare utbildning av hur informationssystem bör skötas. De har inte heller fått någon utbildning angående hur de ska sköta sina uppgifter som administratör och superanvändare. Detta tror vi bidrar till att systemet inte sköts så pass bra som det skulle kunna skötas eftersom en oerfaren person som inte heller fått någon utbildning troligtvis inte kan de effektivaste sätten att hantera de problem som uppstår i systemet.

Då vår undersökning inte är heltäckande över företagens systemsituation så är detta endast vad vi kan se som bidragande faktorer.

6. SLUTSATS

Utifrån vår forskningsfråga *“Vilka roller finns och hur ter dessa sig i små och medelstora företag, utan IT-avdelning, i hanteringen av informationssystem?”* har vi identifierat ett antal roller i vår litteraturgenomgång som är: beställare/ägare, administratör, superanvändare, användare, återförsäljare och konsult. Utfallet för vår undersökning har varit att identifiera hur dessa roller representeras i små och medelstora företag och hur små och medelstora företag skiljer sig i hantering av informationssystem.

Det vi har kommit fram till är att en ägare/beställare finns alltid. Vanliga användare finns också alltid närvarande och i de allra flesta fallen används systemen av samtliga anställda på företaget.

Resultatet på undersökningen visar på att samma person, oftast VD:n, innehar både rollen som administratör och superanvändare som kan ses i 5.3 *“Ledningens koppling till systemet”*. Att samma person innehar mer än en roll kan kopplas till den grad av flexibilitet som finns hos små och medelstora företag jämfört med de större. De mindre företagen måste klara sig med mindre resurser vilket leder till att de inte kan ha fler olika formellt tillsatta roller. Det är också en styrka för de mindre företagen att inte ha så många olika roller och att dessutom ledningen är involverad i systemet. Eftersom det ofta är ledningen som innehar administratörsrollen får han, hon eller de en större inblick hur både systemet och det dagliga arbetet fungerar vilket kan ge dem fördelar vad det gäller styrning av företaget. I vissa fall fanns ingen intern administratör eller superanvändare utan företaget lät arbetsuppgifterna för de rollerna falla över på den externa konsultrollen istället (se 5.1 Interna och externa roller).

Ofta var rollen som superanvändare inte direkt formell utan det var helt enkelt så att företagets administratör även skötte de uppgifter som vanligen ligger på superanvändaren, detta kan ses i 5.4 *“Formaliteten av roller”*. När vi frågade våra konsulter angående vikten av rollernas formalitet fick vi två skilda svar. Anna-Mari Ewing som hade hand om små och medelstora företag upplevde inte att formaliteten var något viktigt utan att det var av större vikt att ha en *“eldsjäl”* på företaget. Den här eldsjälens får oftast en informell roll som superanvändare eftersom han eller hon ofta sätter sig in i systemet lite mer än övriga och kan hjälpa till när det uppstår problem. En sådan person har som sagt ingen officiell roll och kan därför missas av ledningen när vi ställde frågan direkt till företagen vilket kan förklara varför de flesta svarade att VD:n hade hand om uppgiften som superanvändare. På frågan angående vikten av rollernas formalitet svarade Peter Jonsson som har hand om större företag att det var väldigt viktigt med formella roller. En anledning till att han upplever att det är viktigare än vad konsulten som arbetar med små företag tyckte kan bero på skillnaden i flexibilitet hos företagen. Som kan ses i 5.5 *“skillnaden mellan små företag och stora företag”* så visar skillnaden på att små företagen ofta kan anpassa sig efter systemen och olika situationer behöver de inte ha det lika strikt gällande formaliteten.

De företag som led av en avsaknad av roller var de företag som var minst nöjda med sitt system som kan ses i 5.6 *“Avsaknad av roller”*. Resultatet var inte förvånande då det finns en stark koppling till de uppgifter som ska göras under driftfasen och nyckelroller (se tabell 2.1

som är en del av undersökningsmodellen). Mer förvånande var att de hade behållit systemen så länge utan att genomföra förbättringsarbete eller bytt system.

Svaret på vår forskningsfråga är att rollerna ofta är sammankopplade och att det vanligtvis är en eldsjäl som har nyckelroller såsom administratör och superanvändare. Det är inte förvånande utan något vi väntat oss i och med den resursbrist som finns på små och medelstora företag. Det som förvånade var att denna eldsjäl ofta var en ur ledningen på företaget då vi snarare hade antagit att ansvaret hade delegerats till en anställd på grund av tidsbrist.

BILAGOR

BILAGA 1

Resultat av undersökning – Företag

Kategori 1 – Allmänt

1.1 Kan ni berätta lite om ert företag? (uppföljningsfråga hur många arbetar på företaget?)

- A: Mäklare, till privatpersoner och företag. 25 st
- B: Dansskola. 6 st
- C: Biogasuppgraderingsanläggningar. 58 st
- D: Fönsterputsning. 15 st
- E: Detaljhandeln. 3 st
- F: Produktion. 10 st
- G: Frisörsalong. 3 st

1.2 Vad är er roll på företaget?

- A: VD
- B: Administratör
- C: Säljansvarig
- D: VD
- E: Delägare
- F: Administratör
- G: Egen företagare

1.3 Vad använder ni för system för att hantera information?

- A: Mäklarsystem
- B: Acess och Multimailer. Ägaren utformade hela access så att det passade dansskolan.
- C: LimeEasy och Vantage
- D: Bokföringssystem
- E: Winebase
- F: Fortknox
- G: It's perfect

1.4 Vad är det för information ni hanterar(Ekonomi, Kunder, Personal, Ordrar, Annat)?

- A: Kunder, bostäder och försäljning
- B: Kunder, kurser och ekonomi
- C: Ekonomi, projekt, bokföring, utredningar och kundinformation
- D: Kunder, personal, ordrar, bokföring, fakturering och leveranser
- E: Ekonomi, kunder, personal, ordrar, bokföring, lön och kassa
- F: Kunder, ordrar, fakturor och bokföring
- G: Kundbokningar, löner, arbets- och försäljningsstatistik, personal, kunder, ordrar, ekonomi, mail- och smsutskick

1.5 Uppfyller systemen det syfte i vilket de köptes in?

1.5.1 Om nej – Varför?

- A: Ja
- B: Ja
- C: Nej, svårarbetat
- D: Ja
- E: Ja
- F: Ja
- G: Super bra

1.5 Hur länge har ni haft era system?

- A: Innan 2008
- B: Längre, 10-15 år.
- C: Två år för LimeEasy och Vantage har vi haft i fyra år.
- D: 10 år
- E: Sedan mitten av 90-talet
- F: 5-6 år
- G: cirka 6 år

1.6.1 Om de inte var nöjda med sitt system – varför ha det så länge som de haft det?

- A:
- B:
- C: Ekonomiskt oförsvarbart att byta system. Ägarna förväntade sig att vara större och köpte därför ett stort system som idag är för stort.
- D:
- E:
- F:
- G:

Kategori 2 – Hur används systemet?

2.1 Används systemet av samtliga anställda?

- A: Ja
- B: Nej
- C: Nej
- D: Nej
- E: Ja
- F: Ja
- G: Ja

2.2 Finns det någon anställd som använder systemen i större utsträckning? (uppföljning om ja: Hjälper/förklarar XXX när övriga användare har problem?)

- A: Nej.

B: Ja, admin och ägare. Ägaren hjälper övriga användare.
C: Ja, kommersiellt och de i projekt. Ingen hjälper till eller förklarar utan man får komma på själv hur man gör.
D: VD och admin. Jag lär upp de anställda.
E: Ja, jag gör. Jag hjälper och lär upp övriga anställda om det finns behov.
F: Ja, säljare och de som sköter fakturering. VDn visar nyanställda och sådana som har problem.
G: Ja, chef och hon hjälper gärna till.

2.3 Vem har ansvar för att lägga in/godkänna nya användare?

A: Assisterer
B: Ägare
C: IT-ansvarig
D: VD
E: Läger ej in nya anställda
F: VD
G: Chef.

2.4 Vem ansvarar för att backup sköts korrekt?

A: IT-Support
B: Ägare
C: Konsult
D: VD
E: Delägare
F: VD
G: Chef och anställda

2.5 Finns det någon som ansvarar för underhåll som till exempel uppgraderingar?

A: IT-support
B: Ägare
C: IT-ansvarig och konsult
D: VD
E: Delägare
F: Anställd
G: It's perfect två kontaktpersoner

2.6 Vem hanterar felinmatad information?

A: Mäklarna själv
B: Ägare
C: Användare, de som ser
D: VD
E: Användarna
F: Användare
G: Chef och anställda

2.7 Utförs det något förbättringsarbete? Tex att göra system mer lättanvändbart.

A: På huvudkontoret men inte på vårt företag.

B: Nej

C: Nej

D: Ja, löpande.

E: Nej

F: Nej

G: Ja, hela tiden så kan vi skicka med om önskemål till våra två kontaktpersoner på It's perfect.

2.7.1 Vem kontaktar ni om ni vill ändra något?

A: Går ej att ändra något.

B: Ägare

C: It-ansvarig och konsult

D: Support.

E: Kan ej ändra på programmet.

F: kontaktar Fortknex

G: Våra två kontaktpersoner

2.8 Vad görs när det uppstår problem? (förtydligande: Finns det någon ni ringer eller kontaktar?)

A: IT-support

B: Ägare

C: Konsult

D: Support

E: En vän till oss som arbetar som IT-konsult

F: Ofta problem med internetuppkoppling och lägger då in efterhand internet fungerar istället.

G: Vi ringar våra två kontaktpersoner.

2.9 Har ni kontakt med återförsäljaren?

A: Ja

B: Nej

C: Ja för limeEasy men inte för Vantage

D: Ja

E: Ja

F: Ja

G: Ja

2.9.1 Får ni support av återförsäljaren?

A: Nej

B: Nej

C: Ja för limeEasy ännu en gång men för Vantage får vi ingen support.

D: Ja

E: Ja

F: Ja

G: Ja

2.9.2 Har de någon insyn i ert system (har de till exempel en egen inloggning)?

- A: Nej
- B: Nej
- C: Nej
- D: Ja
- E: Ja
- F: Ja
- G: Ja

Kategori 3 – Kompetens

3.1 Hur bra fungerar den dagliga användningen av systemet? Skala 1-10

- A: 7
- B: 9
- C: 5
- D: 8
- E: 7
- F: 8
- G: 9

3.2 Har användarna fått utbildning i hur systemet ska användas?

- A: Ja
- B: Ja
- C: Ja
- D: Jag är självlärd och har visat resten.
- E: Ja men på 90-talet
- F: Nej
- G: Ja

3.3 Går det snabbt och lätt att hantera små problem som dyker upp?

- A: Ganska, lång telefonkö
- B: Nej, ägaren som fixar problemen har danskurser och det kan han inte gå ifrån så problemen får vänta tills han har tid som kan vara allt från en timme till dagen efter.
- C: Ganska
- D: Ja
- E: Ja
- F: Ja
- G: Ja

3.4 Har de som är ansvariga för ert system någon tidigare erfarenhet av liknande jobb?

- A: Ingen som sköter systemet på företaget
- B: Ja
- C: Ja
- D: Nej
- E: Nej
- F: Ja

G: Det sköter It's perfect så vet ej.

3.5 Har de ansvariga fått någon utbildning för sina uppgifter?

- A: ----
- B: Ja
- C: Ja
- D: Nej
- E: Nej
- F: Ja
- G: ----

3.6 Är det tydligt för användarna vem de ska vända sig till vid problem?

- A: Ja
- B: Ja
- C: Nej
- D: Ja
- E: Ja
- F: Ja
- G: Ja

Kategori 4 - Användbarhet

4.1 Hur användbart upplever ni att systemet är idag? Skala 1-10

- A: 7
- B: 9
- C: 6
- D: 8
- E: 8
- F: 10
- G: 10

4.2 Hur beroende av systemet är er verksamhet? Skala 1-10

- A: 8
- B: 10
- C: 10
- D: 9
- E: 10
- F: 10
- G: 10

4.3 Kan ni vara utan systemet ett par dagar? Veckor?

- A: Inte ens en dag

B: Inte ens en dag
C: Inte ens en dag
D: En vecka
E: Max två dagar
F: Inte ens en dag
G: Inte ens en dag

BILAGA 2

Resultat av intervju – Lundalogik

Kategori 1 - Allmänt
1.1 Vad har du arbetat med inom området och hur länge? Säljer, 7 år
1.2 Hur stor erfarenhet har du av små företag som kunder? Ca 550 kunder i kategorin små/medelstora företag.
1.3 Hur många olika företag konsulterar ni? Totalt i företaget gjort ca 5 000 kunder, ca 460/år
Kategori 2 – Hur fungerar små företag?
2.1 Kan du se en trend på hur små företag hanterar sina system i drift? Enkel användning. Man vill säkra upp sin information.
- Felhantering Många gånger skippar man konsultationen och köper endast licenser. Då blir införandet och utbildningen i systemet bristfällig och används då inte på rätt sätt för att i framtiden kunna utveckla användandet. - Uppdatering De som ligger på serviceavtal har rätt till uppdateringar och utnyttjar denna rättighet väldigt bra. - Förbättringar Utvecklingen av användandet är ganska lågt
2.2 Kan det urskiljas några roller och vilka i så fall? Har man en så kallad eldsjäl, dvs någon som brinner för CRM, på bolaget blir användandet direkt högre. Likadant om man uppifrån ledningen sätter mätbara mål.
2.3 Hur anser ni att små företag bör hantera sina informationssystem? Hålla det levande och uppdaterat. Uppdaterad och relevant kundinformation är inte bara till för bra kundvård utan kan också ge mkt pengar vid försäljning av bolaget.
2.4 Vad finns det för nyckelfaktorer för att få systemen att fungera när de väl är färdigimplementerade? Mätbara mål för att hålla igång användandet samt en eldsjäl som håller programmet uppdaterat, inte bara senaste versionen utan också innehållet och relevant fältstruktur.
2.4.1 Hur väl anser ni att de små företagen använder dessa nyckelfaktorer? I många fall är den bristfällig.
2.5 Vad anser ni skiljer de företag som har en bra systemsituation från de med en sämre? Samma som ovan, 2.2
2.6 Vad anser ni skillnaden vara mellan stora och små företag i deras hantering av system i drift? På större företag finns en större styrning vilket gör måluppföljning viktigare.

2.7 Är det viktigt att rollerna är formella?

Nej

Varför anser du att det inte är viktigt att roller är formella?

Olika storlek på projektet kräver olika antal roller.

Är ett projekt större finns det en projektgrupp men dessa är kanske inte alltid användarna.

I ett mindre projekt är dessa samma personer och ofta så är det till och med så att projektledaren är både administratör och användare.

Därför känner jag att så länge man har någon som äger systemet så spelar inte dom andra rollerna såsom projektledare, referensperson, administratör, superanvändare, användare någon större roll. För dessa är oftast ändå samma person.

BILAGA 3

Resultat av intervju – Peter Johnsson IT-konsult AB

Kategori 1 - Allmänt
1.1 Vad har du arbetat med inom området och hur länge? Har jobbat med informationssystem de senaste 15 åren, dock inte mot små- och medelstora företag. Våra kunder består främst av större företag, myndigheter och kommuner.
1.2 Hur stor erfarenhet har du av små företag som kunder? Ingen erfarenhet.
1.3 Hur många olika företag konsulterar ni? För tillfället ca: 15 myndigheter och kommuner. Inga företag.
Kategori 2 – Hur fungerar små företag?
2.1 Kan du se en trend på hur små företag hanterar sina system i drift? De flesta vill flytta driften till extern partner genom t ex molnlösningar med ett enkelt administrationsgränssnitt.
<ul style="list-style-type: none">- Felhantering- Uppdatering- Förbättringar
2.2 Kan det urskiljas några roller och vilka i så fall? <ul style="list-style-type: none">- Nej
2.3 Hur anser ni att små företag bör hantera sina informationssystem? <ul style="list-style-type: none">- Köp tjänsten av en molnleverantör, som erbjuder:- Enkla användargränssnitt- Kontinuerlig säkerhetskopiering.- Kan erbjuda hög IT-Säkerhet (dock svårt att genomskåda)-
2.4 Vad finns det för nyckelfaktorer för att få systemen att fungera när de väl är färdigimplementerade? <ul style="list-style-type: none">- Enkla processer som samtliga medarbetare förstår.- Enkla användargränssnitt.
2.4.1 Hur väl anser ni att de små företagen använder dessa nyckelfaktorer? <ul style="list-style-type: none">- Helt beroende på IT-mognad.
2.5 Vad anser ni skiljer de företag som har en bra systemsituation från de med en sämre? <ul style="list-style-type: none">- Kompetens, intresse och vilja.
2.6 Vad anser ni skillnaden vara mellan stora och små företag i deras hantering av system i

drift?

- Små företag har ofta begripliga arbetsprocesser, där det oftast går att anpassa de interna processerna efter hur verktygen fungerar. Stora företag vill oftast ha skräddarsydda system som till 100% harmoniserar med sina interna arbetsprocesser.

2.7 Är det viktigt att rollerna är formella?

Förstår inte frågan.

Anser du att roller såsom superanvändare och administratör behöver vara formella? Är det viktigt för företag att ha ansvariga för systemet?

Jag ser ingen skillnad mellan superanvändare (su) och administratör.

Rollerna måste absolut vara formella, samt att de är ansvariga för systemet.

BILAGA 4

Statistisk uträkning av antalet företag i relation till storlek

Klass	Antal anställda	Antal arbetsställen	Antal företag
01	0 anställda	845 502	845 016
02	1-4 anställda	230 690	207 193
03	5-9 anställda	60 906	42 256
04	10-19 anställda	38 508	22 231
05	20-49 anställda	25 114	12 890
06	50-99 anställda	8 695	3 816
07	100-199 anställda	3 563	1 746
08	200-499 anställda	1 400	984
09	500-999 anställda	337	392
10	1000-1499 anställda	81	157
11	1500-1999 anställda	38	88

12	2000-2999 anställda	36	88
13	3000-3999 anställda	13	49
14	4000-4999 anställda	6	30
15	5000-9999 anställda	10	67
16	10000- anställda	1	25
Totalt		1 214 900	1 137 028

Källa: SCB:s företagsregister (http://www.scb.se/Pages/List_____259330.aspx)

Uträkning som har skett är avrundade uppåt och utan decimaler

Enmansföretag = 74 % ($845\ 016/1137028 = 0,74317959$)

Företag med 1-99 arbetande (alltså 2-100 anställda) = 25 %
($(207193+42256+22231+12890+3816)/1137028 = 0,2536314$)

Stora företag = >1 % ($((1746+984+392+157+88+88+49+30+67+25)/1137028 = 0,00318902)$)

REFERENSER

Alter Steven (2006): The work system method: Connecting people, process, and IT for business results, Alter.

Bailor Coreen, Beasty Colin, Compton Jason, DeFelice Alexandra, Lager Marshall and Myron David (2005): 100 proven CRM ideas, destinationCRM.

Bridge John & Peel Michael J (1999): A study of computer usage and strategic planning in the SME sector, International small business journal.

Fuller Ted (1996): Fulfilling IT needs in small businesses; a recursive learning model, International small business journal.

Granström Kjell (2010): Dynamik i arbetsgrupper: om grupprocesser på arbetet, andra upplagan, Studentlitteratur.

Hunter Gordon M. (2005): Information systems and small business i Encyclopedia of Information Science and Technology, Volumes 1-5 red Khosrowpour Mehndi, University of Lethbridge, Canada.

Irani Z, Sharif AM, Love PED (2001): Transforming failure into success through organisational learning: an analysis of a manufacturing information system, European journal of information systems.

Jacobsen Dag Ingvar (2002): Vad, hur och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen, Studentlitteratur.

Jacobsen Dag Ingvar & Thorsvik Jan (2008): Hur moderna organisationer fungerar, tredje upplagan, Studentlitteratur.

Levy Margi & Powell Philip (1998): SME flexibility and the Role of Information Systems, Small Business Economics 11: 183-196, Kluwer Academic Publishers, Nederländerna.

Magnusson Johan & Olsson Björn (2010): Affärssystem, Studentlitteratur.

Markus M L & Tanis C (2000): The Enterprise system experience - from adaption to success, i Zmud R W (red.), Framing the Domains of IT Research: Glimpsing the Future Through the Past. Cincinnati, OH: Pinnaflex Educational Resources.

Narula Rajneesh (2004): R&D collaboration by SMEs: new opportunities and limitations in the face of globalisation, Department of international economics and management.

Thorell Jerker (2007): IT-ordbok, Pagina Förlag.

Statistiska Centralbyrån, *Aktuell statistik ur Företagsregistret*
http://www.scb.se/Pages/List_259330.aspx, hämtat den 6/6 2013.