



# LUNDS UNIVERSITET

## Ekonomihögskolan

*Institutionen för informatik*

---

## Information Overload

- *En kvalitativ studie om attityder när IO-uppstår*

Kandidatuppsats 15 hp, kurs SYSK02 i informationssystem

Författare: Mårten Cederholm  
Timmy Olofsson

Handledare: Markus Lahtinen

Examinatorer: Magnus Wärja

Benjamin Weaver

- *Information Overload: En kvalitativ studie om attityder när IO-uppstår*

Författare: Mårten Cederholm och Timmy Olofsson

Utgivare: Inst. för informatik, Ekonomihögskolan, Lund universitet

Dokumenttyp: Kandidatuppsats

Antal sidor: 54

Nyckelord: Information overload, attityder, motivation, utbildning.

Sammanfattning: Uppsatsen undersöker hur beslutsfattare påverkas av Information overload, vidare vilka underliggande bidragande faktorer orsakar Information overload och slutligen om detta påverkar attityden inom arbetslag. Detta undersöktes med hjälp utav en kvalitativ studie som genomfördes i Skåne län där sex olika respondenter från olika IT-branscher deltog. Resultatet påvisade att information overload är ett stort problem, att det påverkar attityder negativt och att det finns flertalet faktorer som är bidragande till information overload.

## Innehåll

<b>1</b>	<b>Introduktion.....</b>	<b>1</b>
1.1	Bakgrund .....	1
1.2	Tidigare forskning .....	1
1.3	Centrala Begrepp.....	3
1.4	Problemdiskussion .....	5
1.5	Forskningsfrågor .....	5
1.6	Syfte .....	6
1.7	Avgränsningar .....	6
<b>2</b>	<b>Information Overload och dess problemområden .....</b>	<b>7</b>
2.1	Informationsflöde .....	7
2.1.1	Inledning.....	7
2.1.2	Data- och informationsmängd .....	8
2.1.3	Orsaker till information overload .....	9
2.2	Individuella faktorer och förhållningssätt .....	11
2.2.1	Attityder .....	11
2.2.2	Motivation .....	12
2.2.3	Utbildning.....	14
2.3	Teoretiskt ramverk .....	14
<b>3</b>	<b>Metod.....</b>	<b>16</b>
3.1	Metodval.....	16
3.2	Urval.....	17
3.3	Genomförande av intervjuer.....	19
3.4	Intervjuguide .....	20
3.5	Analys av intervjuer .....	20
3.6	Undersökningskvalitet.....	21
3.6.1	Validitet.....	22
3.6.2	Reliabilitet .....	22
3.7	Etiska aspekter.....	23
3.8	Motivering till frågor.....	24
3.10	Litteraturstudier .....	26
<b>4</b>	<b>Empiri.....</b>	<b>28</b>

---

4.1 Information Overload .....	28
4.2 Motivation .....	31
4.3 Attityder .....	33
4.4 Utbildning.....	35
<b>5 Diskussion .....</b>	<b>38</b>
5.1 Problemet med information overload.....	38
5.2 Attityder .....	39
5.3 Motivation .....	40
5.4 Utbildning.....	41
5.5 Informationsbehandlingen innan beslut .....	42
<b>6 Slutsats.....</b>	<b>44</b>
6.1 Slutsats.....	44
6.3 Förslag till vidare forskning .....	46
<b>7 Referenser .....</b>	<b>47</b>

## Tabeller

Tabell 1, Teoretiskt ramverk.....	15
Tabell 2, Presentation av respondenter.....	18

# 1 Introduktion

*Det inledande kapitlet syftar till att beskriva och introducera bakgrund, centrala begrepp, problemdiskussion, forskningsfrågor, syfte samt avgränsningar.*

---

## 1.1 Bakgrund

Under våra år som studenter vid Lunds Universitet har vi dagligen ägnat oss åt informationssökning vilket inspirerade oss att ha det i åtanke när vi valde uppsatsämne. Vid större sökningar av ett ospecificerat ämne i diverse databaser är det inte ovanligt att få många träffar om ämnet ifråga, om en sökning görs på "information overload" dyker det upp cirka 7 miljoner sökresultat på mindre än en sekund ("Too much information", 2011). Detta kan leda till att det blir alldeles för mycket information, vilket kan bidra till att fenomenet "information overload" inträffar. Vi fick snabbt upp intresset om hur anställda i diverse branscher upplever information overload och deras attityder kring problematiken.

Genom att olika tekniska möjligheter har blivit mer lättåtkomliga har informationsteknologi bidragit till att verksamheter utvecklats i en snabbare takt. En av dessa är möjligheten att lagra stora volymer med information och även kunna behandla och analysera informationen.

Den främsta orsaken till att detta idag är möjligt är för att lagring digitaliseras istället för att den skall vara fysisk i form av arkiv. Vidare har informationssystemen idag blivit datoriserade vilket utökar kapaciteten. För att enklast visualisera problemet med IO kan detta exemplifieras genom att presentera resultat från olika vetenskapliga studier.

## 1.2 Tidigare forskning

Feather (1998) nämner att den teknologiska utveckling som har skett under de senaste 50 åren har bidragit till att mer information är tillgänglig för människor än under någon annan tidpunkt i mänsklighetens historia. Vidare uppger McFarlan & Nolan (2003) att en dator från år 2000 är cirka tio miljoner snabbare än en dator från 1960-talet, vilket illustrerar vilken hög takt IT-utvecklingen rör sig på.

Lewis (1996) skriver att den professionella och personliga överlevnaden i det moderna informationssamhället där individen behöver processa en allt större mängd information beror på möjligheten att ta åt sig ny information, samtidigt som informationsmängden ökar i ett exceptionellt tempo. Detta bidrar till möjligheter att ta bättre beslut, men orsakar samtidigt en problematik genom att den stora informationsmängden blir svår att hantera, detta är känt som fenomenet information overload. Eftersom information overload är huvudtemat i denna uppsats och är ett ord som förekommer frekvent kommer information overload att benämnas med förkortningen IO.

Bawden & Robinson (2009) citerar från en konferens som hölls år 1948 där temat var problematiken med ökande informationsmängd; *“...Not for the first time in history, but more acutely than ever before, there was a fear that scientists would be overwhelmed, that they would be no longer able to control the vast amounts of potentially relevant material that were pouring forth from the world’s presses, that science itself was under threat...”*

Sutcliffe & Weick (2008) nämner i sin studie en definition av IO som lyder följande; *“...involves large amounts of currently available information, a high rate of new information being added, contradictions in available information, a low signal to noise ratio, and inefficient methods for comparing and processing different kinds of information...”*

Denna utveckling har positiva inslag men även negativa sådana, bland annat känner sig många i en beslutsfattande situation stressade. I en studie gjord av Lewis (1996) gällande IO kände sig 60% av medverkande beslutsfattare att problemet med IO leder till att dessa måste ställa in deltagande vid sociala tillställningar vilket tyder på att detta är något som bör tas med allvar.

Den ökade kapaciteten till att lagra och hantera information skapar i sig en ökning av mer information, detta kan visualiseras genom exemplet “M25 effekten”. M25 är en motorväg i Storbritannien där målet var att minska trafikstockningar genom att utöka antalet filer, detta ledde i stället till att trafiken snarare ökade eftersom det fanns kapacitet för mer trafik. Vidare sågs M25 som ett incitament för att använda fordon i stället för att åka kollektivt, således leder detta snarare till att mer information framställs än att problemet i sig löses (Lewis, 1996).

I en rapport genomförd av Chui, Manyika, Bughin, Dobbs, Roxburgh, Sarrazin & Westergren (2012) som publicerades av McKinsey Global Institute, undersöktes fyra olika sektorer där det framkom att 28% av en anställds arbetsdag kan tillägnas till att hantera sin e-post. Detta är ett exempel på hur IO kan se ut och visar att det finns möjligheter och framförallt ett behov att optimera produktiviteten. För att förverkliga detta krävs det en minskning av tiden som

behövs för att hantera dessa uppgifter. Sammanfattningsvis innebär detta att IO med all sannolikhet påverkar en anställds arbetsdag. Att ägna cirka  $\frac{1}{3}$  av en arbetsdag åt att hantera e-post låter orimligt eftersom det kan påverka den anställdes huvudsakliga arbetsuppgifter.

Problematiken i detta är främst vilket sätt informationen bör hanteras på och om IO påverkar användares attityder. Då öppnas en diskussion huruvida dessa attityder påverkar en persons kapacitet att hantera IO. För att enklare kunna diskutera detta krävs det att några centrala begrepp förklaras.

### 1.3 Centrala Begrepp

Nedanstående är en kort genomgång av olika termer som är frekvent förekommande i uppsatsen där deras betydelse förklaras och hur vi som författare tolkar dessa.

- **Attityd:**  
Den definition som vi har valt att använda oss utav i denna uppsats är den socialpsykologiska definitionen vilken lyder; *"varaktig inställning som har byggts upp genom erfarenheter och kommer till uttryck i att man är för eller emot något"* (NE, 2016) Detta har vi vidare valt att dela upp i en kognitiv, affektiv och en intentionell tolkning av IO. Den kognitiva innebär vad en individ uppfattar sig veta om ett visst ämne - i detta fall IO - , affektiva vilket innebär hur individen tar ställning till ett ämne - om denne är för eller emot- och slutligen den intentionella; hur individen handlar i fråga om ämnet - i detta fall om individen agerar för att motverka IO eller förblir passiv till problemet i fråga-.
- **Beslutsstöd:**  
Beslutsstöd som kommer att ha förkortningen DS är informationssystem som ger användaren tillgång till verktyg som förbättrar deras möjlighet till beslutsfattning genom att besluten är mer välinformerade. Arnott & Pervan (2008)  
För sammanhanget presenteras Cambridges definition av beslut (decision).

*"...a choice that you make about something after thinking about several possibilities..."* Decision. [u.å.].

I denna uppsats kommer referenser ges till olika former av beslutsstöd, dessa kan vara (men är ej begränsade till) e-post eller kalkyleringsprogram, men även mer avancerade system som exempel beslutsstödsystem som QlikView. DSS är annars en vanlig förkortning för beslutsstödsystem, men eftersom vi inte enbart nämner DSS kommer DSS att nyttjas när vi hänvisar till olika former av beslutsstöd.



- **Beslutsfattning:**

Detta är ett centralt begrepp eftersom mängden information som krävs för att fatta beslut har blivit större och eftersom en hög informationsbelastning är just IO och detta kan påverka beslut genom att det krävs fler resurser för att ta ett beslut. Lewis (1996) nämner i sin rapport att  $\frac{2}{3}$  av personer som befinner sig i beslutspositioner kräver stora mängder information för att ta ett beslut, vidare anser majoriteten att tillgänglig information inte nyttjas till sin fulla potential och detta kan bidra till svårigheter att hantera mängden information.

För att ge en överblick över vad beslutsfattning egentligen innebär har två definitioner presenterats. Den första definitionen refereras till Harris (2012) där beslutsfattning förklaras som processen att successivt motarbeta tvetydigheter och osäkerheter bland alternativen för att genomföra ett rimligt beslut utifrån dessa. Därefter följer den andra definitionen där Turban, Aronson, Liang och Sharda (2008) benämner beslutsfattning som processen att göra ett val mellan två eller fler alternativ av beslut med målsättningen att nå ett eller flertalet mål.

Burstein & Holsapple (2008) skriver "*...the objective is to move the situation from the current state to some desired future state...*"

Det verkar således handla om den process där vi med hjälp av beslutsstöd försöker utröna det bästa beslutet för att komma vidare i utvecklingen.

Samtidigt som IO utgör ett problem finns det fortfarande åsikter att mer information efterkrävs. En studie gjord av The Kemp (2006) gällande flaskhalsar inom verksamheter där 386 stycken beslutsfattare deltog, framkom det att otillräcklig informationsinsamling är det näst största problemet efter undermålig interkommunikation.

Samtidigt som informationen blir allt större och dessutom skapar problem kvarstår önskan att mer information skall ansamlas för att göra bättre beslut vilket leder till att detta blir en paradox. Att minska mängden information är uteslutet och det som blir kvar är att försöka hantera den konstant ökande informationsmängden på ett bättre sätt där problemet med IO kan stävjas, detta leder till det centrala begreppet om användning.

- **Användning:**

Användning är en term som används frekvent och kan uppfattas som självklar men vi har valt att lyfta fram det som kännetecknar användning och vidare granskat om definitionen skiljer sig åt beroende på situation. Efter att ha sökt efter en tydlig definition i ordböcker på både engelska och svenska föll valet Cambridges ordboks definition av det engelska ordet "use".

*“ To put something such as a tool, skill, or building to a particular purpose”  
Use. [u.å.]*

## 1.4 Problemdiskussion

Problemet som uppstår när informationsmängden ökar konstant är att informationen slutligen blir ohanterbar att bearbeta. Denna problematik kan tolkas som tillräckligt omfattande för att skapa negativa bieffekter, anställda inte hinner utföra sina uppgifter, omprioriteringar blir aktuella och stressade situationer kan förekomma för att hinna till deadline. Detta skapar en symbios med de anställdas attityder och kan påverka informationshanteringen i både positiv som i negativ bemärkelse. Den positiva om den anställda blir mer motiverad och arbetar mer effektivt med hjälp av informationen vilket är i kontrast till den negativa. Det negativa innebär om den anställdas attityd leder till minskad motivation och effektiviteten sänks eftersom uppgifterna kan kräva mer energi och tidsåtgång för att genomföras.

Därmed ämnar denna uppsats att ta upp om IO påverkar attityder och vilka faktorer som kan tänkas påverka utgången som till exempel utbildning, motivation och användning eftersom alla dessa påverkar hur stort problem IO blir. Om DSS inte stödjer den anställda på ett adekvat sätt leder detta till en minskad effektivitet genom att motivationen kan bli sämre och en sämre attityd utvecklas och således krävs det en större tidsåtgång att genomföra saker. Även undermålig utbildning och låg motivation kan minska effektiviteten, vilket kan vara påverkande faktorer när det kommer till att lära sig att använda DSS korrekt och i större utsträckning.

Varför dessa faktorer dyker upp är för att detta kan påverka den anställdes möjlighet att hantera IO, ökad motivation och mer utbildning kan göra att personen hanterar detta bättre på ett sätt att attityden inte påverkas medan inadekvat utbildning och låg motivation gör att det blir svårare att ta tag i problemet och ta kontroll.

Resultatet är att detta är ett stort problem som inte kan lösas med några enkla lösningar utan det blir genast mer omfattande, således kommer denna uppsats att ta upp nedan definierade frågeställningar.

## 1.5 Forskningsfrågor

- Vilka underliggande faktorer är bidragande till IO?
- Hur ofta råkar beslutsfattare ut för IO?
- Har IO påverkat attityden inom arbetslag för diverse branscher?

## 1.6 Syfte

Syftet med denna studie är undersöka vilka underliggande faktorer som finns till IO och att granska huruvida detta påverkar anställda. Ett perspektiv är även om det skiljer sig mellan beslutsfattare i olika branscher eller om det är ett problem som är förekommande överallt. Studien kommer även att granska hur attityder påverkar problemet med IO och till vilken grad.

## 1.7 Avgränsningar

Att granska attityder på arbetsplatser kan anses vara samhällsvetenskapligt, dock har vi valt att dra paralleller till IO ur ett IT-perspektiv. Fokus ligger på hur IO påverkar beslutsfattare inom olika branscher och vilka effekter som är bidragande till IO. Vi har valt att avgränsa oss till svenska företag som har kontor/representation inom Skåne län med motiveringen att denna studie kan ses som en pilotstudie för att inspirera framtida forskare med större tidsram och resurser att bredda studien på en nationell nivå.

## 2 Information Overload och dess problemområden

*Kapitlet kommer att redogöra existerande litteratur som är relevant för att besvara uppsatsens forskningsfrågor, detta påbörjas med att först introducera begreppet IO och visa dess problemområden. Detta fortsätter genom att attityder, motivation, användning och utbildning presenteras. Dessa ämnen har valts att inkluderas efter att ha initialt gått igenom litteratur relevant till ämnet. Kapitlet avslutas med att ett teoretiskt ramverk presenteras med de viktigaste studierna för varje kategori.*

---

### 2.1 Informationsflöde

#### 2.1.1 Inledning

För att kunna diskutera IO och dess effekter är det nödvändigt att klargöra dess definition och innebörd. Feather (1998) definierar IO när informationsmängden blir för stor för att effektivt kunna hanteras. Butcher (1998) beskriver IO innebär att ha mer relevant information än det är möjligt att tillgodogöra sig, eller ha en stor mängd oönskad information varav endast en del må vara relevant.

Fokus i båda definitionerna är att det handlar om ett problem, IO är inte något som är positivt utan snarare något som är negativt, att få en stor mängd information är således inte eftertraktat såvida det inte finns möjligheter att tillskansa sig denna på ett fördelaktigt sätt.

Edmund & Morris (2000) beskriver att den mängd data och information som idag skickas och finns tillgänglig har ökat allt eftersom tekniken har utvecklats. Vidare utvecklar Edmund & Morris (2000) att detta har lett till IO som länge har varit känt och det har gjorts betydande forskning kring ämnet.

Bawden & Robinson (2009) anser att det inte finns någon slutgiltig definition av IO, utan att det snarare är sakförhållanden där en individs effektivitet hejdas av den stora mängden relevant och potentiellt användbar information för denne. Hade informationen inte haft värde hade den kunnat ignoreras och dessutom vara tillgänglig för individen för annars är IO ett hot men inte ett faktum. Vad som också kännetecknas IO är att individen ofta känner en hjälplöshet och överrumplad av arbetsbördan på grund av all information som finns tillgänglig och som kan vara av värde. Det går då att tolka att IO framkommer när informationen som framkommer snarare blir ett hinder än ett hjälpmedel. Således kan en person utgå att det finns värdefull information som det varken finns resurser eller tid för att få fram, men även att

denna potentiella värdefulla information är utspritt i en data ansamling vilket kräver resurser för att kunna få fram just den data som är värdefull.

Edmund & Morris (2000) genomförde en litteraturstudie där de presenterade olika definitioner ur tidigare artiklar, men de poängterar att det inte finns en definition som är ensamt accepterad som den korrekta. Bland dessa definitioner presenteras “data smog” “analysis paralysis” och “information fatigue syndrome”. Vidare litteraturstudier bygger vidare på dessa definitioner av IO och kommer med ny forskning samt itererar gamla studier. Eppler & Mengis (2010) utvecklar dessa definitioner med cognitive overload, sensory overload, communication overload, knowledge overload och information fatigue syndrome. Detta går då att ses att dessa termer är olika symtom på IO, det vill säga att en stor mängd information leder till utmattning för att hitta all relevant information.

Eppler & Mengis (2010) beskriver vidare att med nya synsätt kommer också nya definitioner och omskrivningar för att beskriva fenomenet utifrån vilket område det studeras från. Många av de ovanstående granskar specifika delar av IO, vilket troligtvis beror på att forskning om IO har gjorts inom flera fält, bokföring, management information systems, organisationsteori samt marknadsföring med fokus på konsumenter.

Faktumet att studier har gjorts inom flera områden kan då tyda på att detta är ett problem som förekommer inom olika sektorer, detta är då en orsak varför vi väljer att basera vårt urval på bransch för att se om attityderna skiljer sig mellan dessa.

### ***2.1.2 Data- och informationsmängd***

Den utveckling som skett i mängden data som kan hanteras och samlas har ökat exponentiellt bland annat på grund av den snabba utvecklingen av hastigheten hos processorer som har dubblerats vart annat år de senaste 30 åren, enligt Edmund & Morris (2000).

Vidare förklarar Edmund & Morris (2000) att detta kan ses som en paradoxal effekt eftersom denna utveckling delvis har lett till att det blivit svårare att hitta relevant och användbar information då den behövs, vidare finns problematiken att vår kognitiva förmåga inte kan vara ikapp den hastighet som datorer och annan elektronik håller.

Detta tror vi har lett till att det ställs högre krav på individens förmåga att sortera och klassificera data för att inte hamna i en situation där överflödet leder till att korrekt information inte hittas.

### 2.1.3 Orsaker till information overload

Eppler & Mengis (2010) har i sin litteraturgenomgång identifierat fem huvudsakliga faktorer som leder till IO, dessa är:

- Personliga faktorer
- Egenskaper hos information
- Uppgiften och själva processens parametrar
- Design av organisationen
- Informationsteknologi

Utifrån ovanstående punktlista förklarar Eppler & Mengis (2010) att dessa faktorer leder -ofta i kombination med varandra- till IO.

*“All five causes influence the two fundamental variables of information overload: the information processing capacity (IPC)—which is for example influenced by personal characteristics—and the information processing requirements (IPR)—which are often determined by the nature of the task or process.” (Eppler & Mengis, 2010:330)*

Det krävs att i stor utsträckning som möjligt arbeta med samtliga faktorer för att samverka på ett bra sätt dock kan detta vara problematiskt eftersom det är en lång väg mellan hur organisationen ser ut ända ner till individnivå.

Problem med IPR kan bland annat uppstå på grund av centralisering av organisationsstrukturen eller om det börjar arbetas med interdisciplinära team enligt Eppler & Mengis (2010) eftersom detta kan leda till större behov av kommunikation och koordination. Detta krav på ökad kommunikation kan i sin tur leda till ökat behov av användandet av e-post vilket i sin tur skapar större arbetsbörda. Detta kan motverkas med hjälp av standarder, reglementen eller att en samordningsfunktion sätts upp inom organisationen vilket kan leda till ökade kostnader förklarar Eppler & Mengis (2010).

Det är inte bara mängden som har betydelse, utan även informationens beskaffenhet, såsom osäkerhet och nivåer när det kommer till tvetydighet, komplexitet och intensitet. Genom att ändra på dessa dimensioner kan IO motverkas. Eppler & Mengis (2010) skriver:

*“Simpson and Prusak (1995) argue that modifying the quality of information can have great effects on the likelihood of information overload. Improving the quality (e.g., conciseness, consistency, comprehensibility, etc.) of information can improve the information-processing capacity of the individual, as he or she is able to use high quality information more quickly and better than ill-structured, unclear information.”*

På personnivå identifieras bland annat attityd, erfarenhet och kvalifikation som viktiga faktorer. Tidigare studier har endast konstaterat att en persons förmåga till att behandla information är begränsad medan nutida studier även tar hänsyn till personliga faktorer, resonerar Eppler & Mengis (2010).

Vad som ska åstadkommas, d.v.s. vad information syftar till att lösa i form av uppgifter och processer, påverkar risken för IPR. Två faktorer som har stor betydelse är; hur ofta den specifika uppgiften återkommer samt hur komplexa de olika aspekterna av uppgiften eller processen är

Den sista faktorn är hur IT/IS används felaktigt.

Eppler & Mengis (2010) beskriver att under större delen av 80- samt 90-talet innebar detta stora problem, dock har detta delvis skiftat och en av de större faktorerna är idag: internet, intranät samt e-post, vilket har lett till ökandet av IO. Vidare konstaterar Eppler & Mengis (2010) att forskare inte är helt överens om problematiken kring e-post och det finns vidare argumentation om hur e-post inte stör arbetsflöden eftersom det är en asynkron form av kommunikation.

Bawden & Robinson (2009) tar även upp att det inte alltid nödvändigtvis är IO som är problemet, utan helt enkelt att anställda har för stor arbetsbörda och fler arbetsuppgifter som skall hanteras, vilket även kan påverka den anställdes balans mellan arbetsliv och privatliv. Att minska arbetsuppgifterna kan då vara en möjlig lösning då det då tillåter den anställda hantera den ökade informationsflödet, men genom att endast hantera ett visst antal informationsflöden.

Vidare diskuterar Bawden & Robinson (2009) att det är svårt att hitta någon lösning på att åtgärda IO, utan att det snarare kommer utvecklas nya informationsrelaterade problem som behöver lösas även om existerande kan åtgärdas, det vill säga att när ett informationsrelaterat problem löses uppstår det ett nytt på grund av teknikens utveckling och att det skapas nya informationsflöden, tänk informationsmängden som social media har skapat.

Detta ovanstående visar hur IO kan ha många olika orsaker och det finns många aspekter och faktorer som påverkar IO och hur allvarligt detta problem är, det kan skapas genom problem i organisationer, hur enskilda hanterar informationen,

## 2.2 Individuella faktorer och förhållningssätt

### 2.2.1 Attityder

Något som avgör hur användningen sker baseras på personens attityder gällande DS, om det finns det några förutfattade meningar om hur komplicerat det är eller hur svårt det är att lära sig och om dessa redan existerar innan individen har hunnit använda systemet. Detta kan således påverka om systemet kommer att användas effektivt eller inte då dessa fördomar kan hindra personens upplärningsprocess för att kunna hantera mjukvaran som planerat. Det vill säga, har personen en konservativ hållning är det svårt att förändra personens värderingar oavsett vad som presenteras. En konservativ personens åsikt är att det är svårt med nya DS, och då behöver resurser läggas på att bevisa att det är effektivare än befintliga system som nyttjas förklarar Lu, Yu & Simon (2001).

Shibl, Lawley & Debuse (2013) utförde en studie där acceptansen av DS undersöktes, och vilka faktorer som påverkade dessa genom att skapa tre olika grupper med olika grader av erfarenhet av DS för att se om det existerade skillnader. Författarna kom fram till fyra olika punkter som påverkade användarnas acceptans av DS och det var

#### 1. Användbarhet

Vilket då innefattar om användarna känner att systemet hjälper de i sitt dagliga arbete och i att ta bättre beslut.

#### 2. Situationsanpassning

Är baserat på att om konsulterna som har integrerat systemet har tagit hänsyn till organisationens krav och behov, och hur väl system är anpassat efter dessa behov.

#### 3. Svårighetsgrad

Handlar då om hur svårt systemet är, om det krävs en längre utbildning för att kunna använda systemet eller om det är enkelt att lära sig.

#### 4. Pålitlighet

I hur stor grad litar användaren på att systemet kommer presentera korrekt information och analysera och utföra uppgifter korrekt?

Dessa innehöll även underkategorier som sociala influenser som kunde påverka hur användare kände gällande systemet baserat på andras åsikter. Vad som framkom vid sociala influenser var dock att detta inte påverkade användarnas val utan kunde snarare influera genom att personen fick vetskap om systemet och eventuellt introducerat till systemet som kunde influeras deras omdöme om systemet, men inte till den grad att ett val skulle baseras enbart på sociala influenser.



Det var främst på grund av dessa som vissa personer i studien inte valde att använda DS då det inte ansågs uppfylla alla dessa punkter, men om det hade gjort det hade personerna som inte använde DS kunnat tänka sig att börja använda det för att arbeta effektivare och göra bättre beslut.

Hemp (2009) skriver att en nödvändighet för många att acceptera att det inte är möjligt eller försvarbart att svara på all e-post, oavsett om det är kända eller okända avsändare, och eventuella samvetsqual som framkommer vid detta motiverar inte den arbetsbörda som skapas genom att försöka besvara varenda e-post inom en kort tidsram.

Detta är en sak som påverkar IO då anställda känner sig obligerade att svara på e-post även om det inte är relevant, men främst för att det kan ses som ofint att inte göra det vilket då skapar ett problem för den anställde då tid får läggas på att svara e-posten fast tiden hade kunnat användas för andra aktiviteter som måste genomföras.

Hemp (2009) nämner ytterligare att det är viktigt för individen att ändra sin egen hantering och attityd gällande detta problem, skall personen "få saker gjort" och besvara allt, eller arbeta proaktivt mot att få en mer översiktligt e-postkorrespondens med sina kontakter. Känner en person ångest över att e-posten inte besvaras tillräckligt snabbt, och att avsändaren känner sig ignorerad, då hjälper det inte att försöka åtgärda detta genom att endast besöka sin inkorg några gånger per dygn, utan problemet kommer att kvarstå oavsett.

### **2.2.2 Motivation**

Motivationen kan också kopplas ihop med hur effektivt (inre samt yttre) ett beslutsstöd är. För att förtydliga vad som menas med inre samt yttre effektivitet, handlar den inre effektiviteten om att göra saker rätt och kallas på engelska för efficiency, yttre effektivitet är att göra rätt sak och är även känd som effectiveness, förklarar Mouzas (2006).

Det resultatet som Chan (2009) fick i sin studie var att om systemet var effektivt ökade användningen av systemet. Chan (2009) fann dock att det inte fanns någon skillnad i användning beroende på den yttre effektiviteten hos systemet då användaren inte var motiverad. Resultatet visade också signifikanta skillnaderna i två dimensioner i användandet av DS men ingen skillnad i användandet mellan individer som använde ett mer eller mindre effektivt DS när det kom till uppgifter som användaren var motiverad att genomföra. Studien fann dock att den inre effektiviteten hade inverkan på hur användandet såg ut då användaren var mindre motiverad. Det uppdagades även att användandet av affärstöd ökade då användaren uppfattade system som enkelt att använda samt ansåg att det fanns stor användbarhet

George, Duffy & Ahuja (2000) beskriver ett experiment där användare undersöktes i deras beslut när dessa fick arbeta i ett DS där deras val påverkade priset av en viss produkt, genom att antingen infoga varningar eller avaktivera dessa förändrades användning. När fler varningar tilldelades ökade det användaren att göra mer ändringar innan ett slutgiltigt beslut togs medan om varningarna var avaktiverade togs besluten snabbare, skriver George et al, (2000). Kontentan var att slutresultaten inte skiljde sig nämnvärt mellan grupperna utan endast tiden till att beslut skilde.

Oldroyd & Morris (2012) skriver om hur högpresterande individer på arbetsplatser kan vara mer benägna att få problem med IO, eftersom dessa är skickliga och presterar väl i sitt arbete är det en större chans att arbetskollaborer ber om hjälp eller ställer frågor, vilket ökar informationsflödet för den högpresterande individen som då tvingas utföra mer uppgifter om vederbörande skall hjälpa övriga anställda eller analysera informationen som skickas till vederbörande. Studien fann att på grund av att den högpresterande individen antagligen har ett större socialt nätverk på arbetsplatsen och i högre grad konsulteras av andra medarbetare kan informationsmängden vara flertalet gånger högre än för den genomsnittlige medarbetaren, upp till 18 gånger.

Vad som är viktigt är att företagets HR-avdelning aktivt arbetar med att se till att arbetsbördan inte blir för hög eftersom det kan leda till att individen blir utbränd och således presterar sämre. Detta går då att diskutera detta, är det främst personer som presterar bra som är offer för IO, eller är det något alla stöter på i sitt yrkesliv men att problemets storlek skiljer sig från person till person. Vad som också gäller att ta i beaktning är att dessa individer har större chans att bli beförade och anta chefspositioner där ansvar och arbetsuppgifterna ökar och med detta IO.

Agnew & Szykman (2005) Nämner i en studie om hur IO påverkar personers val vid finansiella investeringar. Studien visar att den stora mängden information som en person måste studera och analysera för att göra ett val leder till att personen i fråga känner sig utmattad och detta leder till att det finns en ökad tendens att välja det alternativ som är det vanligaste i stället för att välja övriga alternativ som är existerande. Detta tyder då på att IO påverkar en användares motivation genom att vederbörande inte känner sig manad att gå igenom all information utan heller tar något standardalternativ även om detta inte kanske är det mest fördelaktiga, hade IO då inte varit ett större problem hade det funnits incitament att studeras dessa mer noggrant.

### 2.2.3 Utbildning

Yaverbaum & Nosek (1992) fann i sin studie att införande av utbildning i ett DS påverkar attityderna gentemot informationssystemet och personalen som arbetar med det, dock betyder detta inte att det nödvändigtvis är positiva förändringar som sker utan det kan även leda till att attityderna eller intrycken försämras. Därmed kan utbildning vara något som är positivt men även negativt, användarna kan bli mer kritiska mot systemet eller att genom sin ökande kunskap kunna se nackdelar som existerar i systemet. Utbildningen kan även göra att användaren kan effektivare använda systemet som att lära sig kortkommandon eller utföra olika flöden i systemet vilket kan leda till att användaren blir mer nöjd med systemet och således förbättras attityderna.

Vad som menas med ett flöde i detta exempel är en serie av steg som en användare behöver göra för att kunna ta fram information, oftast behöver en användare göra flera steg för att t.ex. kunna fullgöra en uppgift och genom att gå igenom alla steg kan detta ses som ett flöde där alla steg är sammanlänkade för att användaren skall få fram den information som önskas, eller för att få systemet att ta fram en viss information från den ackumulerade data.

Vidare förklarar Yaverbaum & Nosek (1992) att orsaken till att det kan bli något negativt är för att individer som genomgår utbildning får en bättre förståelse för själva systemet, och kan enklare identifiera eventuella svagheter vilket således leder till en minskad tolerans för den nuvarande produkten eftersom även kraven höjs i takt med att kunskapsunderlaget blir högre.

Aladwani (2002) nämner dock att det finns en positiv korrelation mellan att användarna får prova på det nya systemet eller uppdateringen för att se vilka ändringar som har genomförts och en ökad acceptans, men också för att kunna se vilka potentiella fördelar som har uppstått tack vare utvecklingen. Detta kan ge användaren intrycket av att systemet förbättras, att användarens synpunkter räknas och användaren kan hjälpa till att göra systemet bättre och uppfylla alla behov.

## 2.3 Teoretiskt ramverk

Det teoretiska ramverket syftar till att presentera viktiga och relevanta teorier (som har nämnts tidigare) på ett överskådligt sätt. Dessa låg också som grund vid utformandet av frågor för att få ett bra empiriskt underlag. Det teoretiska ramverket utgör även grunden för den teori som har tagits fram genom att studera relevant litteratur.

Teorin baseras på att IO är ett förekommande problem som påverkar gravt anställdas motivation och attityd till informationssystem då dessa i stor grad ser att informationssystemet

kan vara ett problem. Att all information som är tillgänglig gör den anställde mindre benägen att gå igenom all information eller att helt göra ett beslut innan all information har kunnat undersökas. Men även att individer med högre arbetsbelastning lider mer av IO då dessa måste kompensera det stora informationsflödet med att spendera mer tid och resurser på att gå igenom all information för att prestera bättre samtidigt som kollegor är mer benägna att be om rådgivning från dessa individer, medan mindre motiverade individer snarare tar beslut som kräver mindre tidsåtgång just på grund av IO. När det kommer till utbildning kan ökad utbildning leda till attitydförändringar och då även till förbättrade attityder genom att personen har en högre kunskap och kan använda systemen bättre och effektivare, således kan IO enklare hanteras. Men även att dessa olika områden påverkar IO genom att det kan göra problemet lindrigare eller allvarigare, dock inte till den grad att det eliminerar IO. Nedanför är ramverkets tabell, det är några viktiga punkter för varje område som har framkommit från litteraturstudien som genomfördes före den kvalitativa studien.

**Tabell 2.1:** Teoretiskt ramverk

Område inom information overload	Innehåll	Referens
<b>Information overload</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fem viktiga faktorer som orsakar information overload               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ramverk för strukturering av forskning kring information overload</li> </ul> </li> </ul>	Edmund & Morris (2000) Eppler & Mengis (2010)
<b>Attityder</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faktorer kring attityder och hur dessa påverkar användandet och acceptans av systemet</li> </ul>	Lu et al. (2001)
<b>Motivation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Användbarhet och enkelhet i systemet påverkar hur motiverad användaren blir</li> <li>• Högpresterande individer löper större risk att drabbas av IO</li> <li>• Stor informationsmängd leder till ökat risktagande</li> </ul>	Chan (2009) George et al. (2000) Oldroyd & Morris (2012) Agnew & Szykman (2005)

<b>Utbildning</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ökad utbildning leder till attitydförändringar gentemot systemet</li> <li>• Ökad utbildning leder till positivare omdömen av systemet</li> </ul>	Yaverbaum & Nosek (1992) Aladwani (2002)
-------------------	---	---

### 3 Metod

*I följande kapitel kommer den vetenskapliga metoden samt dess tillvägagångssätt att presenteras som nyttjas för att svara på frågorna. Dessutom presenteras metodval, förberedelse samt insamling av data, samt hur data analyserades. Som underlag för den vetenskapliga metoden har flertalet källor tillämpats.*

#### 3.1 Metodval

När det kommer till val av metod finns det två huvudsakliga metoder enligt Jacobsen (2002) som kan nyttjas för att samla in data, dessa består utav kvalitativa och kvantitativa studier. Efter att tillförskaffat oss kunskap om vetenskaplig forskningsmetodik har vi utgått från denna kunskap som bidragit till varför denna forskningsansats valdes.

Utifrån uppsatsens syfte togs beslutet att en kvalitativ forskningsansats skulle tillämpas för att kunna besvara de förvalda frågeställningarna. Med hjälp av en kvalitativ forskningsansats ges det en ökad möjlighet till att få en rik detaljerad information om få enheter, skriver Bryman (2011)

Vidare är frågor som är av semi-strukturerad design bättre lämpade eftersom de ger möjligheter till öppna frågor med utvecklande av svar, till skillnad från kvantitativa intervjuer där frågorna är stängda och kan tvinga på respondenterna ett svar denne inte är tillfreds med. Bryman (2011) utvecklar att med kvalitativa frågor ökar möjligheten att kunna anpassa frågorna, utveckla dessa vid otydligheter och även kunna be om kompletterande information. Detta ger en bättre möjlighet att samla in adekvat data för att senare kunna analysera den. Vidare kommer ovanstående behandlas senare under kapitlet.

Eftersom intervjuerna kommer att behandla respondentens empiriska erfarenheter beträffande ämnesområdet blir det induktivt snarare än deduktivt vilket hade varit fallet om metodvalet föll på en kvantitativ analys, förklarar Bryman (2011)

Syftet med den kvalitativa datainsamlingen som skedde med hjälp av intervjuer hade som mål att efter att dessa utförts att analyseras och jämföras gentemot varandra hur dessa hanterar praktiska problem gällande frågeställningar. För att kunna hålla en struktur över datainsamlingen uppmanar Jacobsen (2002) att en intervjuguide bör etableras för att säkerställa att data som insamlas håller en viss struktur och att data som skall analyseras inte blir svåröverskådlig.

### 3.2 Urval

För att ansamla kvalitativ data togs beslutet att information från respondenter ska insamlas med hjälp av intervjuer med beslutsfattare från olika företag i skilda branscher, detta för att få tillräckligt stöd för att analysera ackumulerad data, vidare för att komma fram till en slutsats. Urvalet som vi nyttjat har varit ett styrt urval, vilket Bryman (2011) förklarar att det även är känt som ett målinriktat urval, detta för att enbart kunna förfråga respondenter som är verksamma inom detta område.

Nedan presenteras studiens urvalskriterier för att göra det överskådligt.

#### **De deltagande respondenterna i studien bör:**

- Vara yrkesverksamma inom olika branscher
- Arbeta för olika företag
- Arbetar på företagets kontor som är lokaliserade i Skåne län

Vidare ansågs det vara fördelaktigt om åtminstone en av respondenterna arbetade med att ta fram beslutsunderlag eller arbeta med beslutsfattning baserat på dessa beslutsunderlag.

Anledningen till varför vi eftersträvade att respondenter från olika branscher skulle delta i studien var för att det hade varit intressant att kunna urskilja likheter respektive olikheter i deras svar under analysen. I teoridelen tas det även upp att Eppler & Mengis (2010) i sin litteraturstudie finner att forskning inom IO har gjorts inom skilda områden, och därför är det lämpligt att applicera detta på vårt urval eftersom det kan tyda på att det är ett utspitt problem.

Hade respondenterna kommit från samma bransch och haft liknande erfarenheter eller svar hade det gått att utgå från att detta är ett problem som är förekommande inom just den branschen, genom att diversifiera med ett urval från sex olika branscher går det att se om branscherna upplever samma problem eller om dessa skiljer sig och därmed kunna utgå att det problemet är utbrett.

Valet gjordes även att det skulle vara ett mindre geografiskt område som skulle representeras i datainsamlingen och valet föll på att enbart inkludera Skåne län, detta kan argumenteras att då finns möjlighet att inspirera forskare med större resurser och tidsåtgång att göra en liknande studie på nationell nivå.

Att eventuellt kunna uppnå en empirisk mättnad var något som vi var medvetna om och detta var anledningen till att beslutet om att intervjua respondenter ur sex företag togs. Dock var vi reserverade för möjligheten att intervjua ytterligare företag om det inte skulle framkomma en empirisk mättnad. En empirisk mättnad är när likartad information dyker upp hos flera respondenter, vilket då inte motiverar ytterligare respondenter då den data som insamlas inte lär tillföra någon större mängd nyheter (Bryman, 2011).

Urvalet påbörjades genom att en lista på potentiella företag skapades som ansågs vara lämpliga att intervjua, därefter kontaktades dessa med förfrågan om medverkan i vår studie. Om respondenten gick med på att delta i vår studie erbjöds respondenten möjligheten att få se frågorna och få ytterligare information för att säkerställa att dessa är bekväma med att genomföra intervjun och ämnena som behandlas. Detta för att styrka att respondenten ger sitt samtycke, vilket enligt Bryman (2011) är viktigt ur en etisk synvinkel.

Nedanför presenteras samtliga respondenter med tillhörande yrkesroller och bransch. Eftersom respondenterna utlovades konfidentialitet ges inte ytterligare information, detta för att säkerställa att respondentens identitet endast är känd av författarna av uppsatsen för att uppfylla konfidentialitetskravet, vilket Bryman (2011) nämner.

<b>Respondent</b>	<b>Yrkesroll</b>	<b>Bransch</b>
1	Produktchef	E-handel
2	Group Controller	Tillverkningsindustrin
3	Marknadschef	Läkemedelsindustrin
4	VD	Kommunikationshantering

---

5	HR-specialist	Hälso- och sjukvård
6	Webbdesigner	E-handel

### 3.3 Genomförande av intervjuer

För att genomföra intervjuer skapades några vägledande frågor kring ämnet, om det fanns möjlighet ställdes följdfrågor i syfte att utveckla svaren som gavs. Här fick en avvägning göras huruvida frågorna skulle vara öppna eller slutna. Bryman (2011) förklarar att slutna frågor har fördelen att det är enklare att analysera svaren, men det ger även en risk för att viktig information missas som annars hade framkommit vid öppnare frågor.

Således blev den slutgiltiga intervjuguiden en blandning av öppna och slutna frågor. I de flesta fall var fokus att respondenten skulle hålla sig till ämnet, men låta frågan förbli öppen för att inte missa viktiga detaljer. För att strukturera detta skapades en intervjuguide för att vägleda respondenten och försöka få naturliga övergångar mellan frågorna genom att det existerar ett samband och att ämnena inte byts tvärt. Fördelar med detta som Bryman (2011) går igenom, är att det blir ett naturligare samtal vilket kan medföra att respondenten känner sig bekvämare och ger mer utförliga svar.

Således genomfördes intervjun som en semistrukturerad sådan istället för ostrukturerad för att säkerställa att samtliga teman berördes i intervjun, vad som menas med en semistrukturerad intervju är, enligt Bryman (2011), att följdfrågor tillåts ställas som komplement till förberedda frågor. Dock var även de semistrukturerade intervjuerna flexibla i det faktum att frågor i vissa fall kan ställas i en annan ordning än den ursprungliga beroende på vilka svar respondenten ger, då kan det vara bättre att anpassa sig till svaren för att kunna utveckla frågorna bättre och ställa dessa i en mer logisk följd.

Samtidigt som intervjun genomfördes tillämpades ljudupptagningar. Detta användes för att säkerställa att all information lagrades för senare analys. Innan varje intervju genomfördes tillfrågades alltid respondenten om vederbörande gav sitt medgivande till att bli inspelad av etiska skäl. Detta gjordes även för att säkerställa att informationen som sparades blev korrekt återgiven, eftersom att enbart förlita sig på ens egen minneskapacitet för att återge intervjun hade påverkat dess reliabilitet. Detta hade bidragit till risken för att inkludera ett missvisande svar.

Om respondenten skulle neka till att bli inspelad skulle vederbörande bli erbjuden att svaren enbart skulle antecknas ner, vilket är något som förordas av Bryman (2011) vid liknande



situationer. Det fanns en vilja att även föra minnesanteckningar under intervjuens gång, men detta avfärdades med motiveringen att det skulle ta både energi och fokus från intervjun. Dock var utgångspunkten att genomföra detta om respondenten explicit bad om detta framför en ljudupptagning.

Under transkriberingens gång har vi lyssnat igenom intervjuerna, antecknat ner dessa och vidare gjort smärre redigeringar vid behov. Dessa handlar i de flesta fall om upprepningar och uttryck som kan te sig naturligt i talspråk men komplicerat i skriftspråk, detta förfarande är inte något som är direkt ovanligt enligt Malterud (2009).

Således har fokus legat på vad som yttrades under intervjuerna och inte hur detta yttrades som resultat till det analyserade materialet. Enligt Kvale & Brinkman (2008) finns det ingen standardisering av hur en transkribering skall se ut, således urskuldades redigeringarna då detta genomfördes enbart för att göra materialet läsbart.

### **3.4 Intervjuguide**

När intervjuguiden skapades kategoriserades frågorna efter olika ämnen, detta för att behandla ett ämne åt taget och kunna behandla dessa på djupet för att kunna analysera den kvalitativa data djupare. Det är enligt Jacobsen (2002) viktigt att strukturera frågorna före genomförandet av intervjuerna för att säkerställa att samtliga ämnen behandlas, vilket kan vara svårt om intervjun är ostrukturerad. Men även här förklarar Jacobsen (2002) att en bedömning bör ske eftersom en stark strukturering leder till att delar av den kvalitativa metodens styrkor kan försvinna, medan en ostrukturerad intervju leder till att mycket information ansamlas som sedan blir svåröverskådlig och komplicerad att analysera och hantera.

Fokus har även varit att låta frågorna vara öppna men ändå säkerställa att dessa blir tydliga med hjälp av rätt vokabulär, det är även därför det finns en kort förklaring och motivering varför vissa frågor ställs och ofta ett praktiskt exempel som kan presenteras för respondenten för att visualisera vad som efterfrågas.

### **3.5 Analys av intervjuer**

Analysen av den kvalitativa datainsamlingen består enligt Jacobsen (2002) av fyra olika faser, dessa är beskrivning, systematisering och kategorisering samt kombination.

Beskrivning består av att den insamlade data som har skett med hjälp av transkriberingar som har gjorts i efterhand av ljudupptagningarna som togs under intervjuerna. Under intervjuerna var det främst en som ledde intervjun medan den andre iakttog och inflikade när behov uppstod för att säkerställa att samtliga frågor och följdfrågor blir ställda. Före varje intervju gjordes tester för att säkerställa att ljudupptagningarna blev adekvata och som en extra säkerhet nyttjades två inspelningsenheter för att värja sig mot eventuella tekniska problem.

Respondenterna erbjöds vid egen begäran att kunna få ta del av transkriberingarna eller själva uppsatsen, när respondenten explicit efterfrågar detta kallas det för deltagarkontroll. Enligt Bryman (2011) innebär deltagarkontroll att deltagarna har möjlighet att se materialet de har bidragit med och får möjligheten att korrigera felaktigheter. Vad som blir viktigt enligt Jacobsen (2002) är att säkerställa att författarna inte påverkar insamlad data utan ser till att den förblir objektiv.

Systematisering och kategorisering är enligt Jacobsen (2002) fokuserandet på att strukturera och kategorisera ackumulerad data efter följande kategorier som intervjuguiden är strukturerad efter. För att förenkla detta har samtliga transkriberingar kodats för att lätt kunna hitta vilka delar av intervjun som behandlar ett specifikt ämne, då går det enkelt att hitta det berörda området och därmed kunna jämföra dessa från övriga transkriberingar.

Kombinationsfasen genomförs enligt Jacobsen (2002) som hjälp för att tolka den data som i föregående processer har systematiserats, detta för att med hjälp av att jämföra meningar från transkriberingarna kunna avgöra om det finns samband som framkommer. Vad är det som har sett och hörts under intervjuerna, undersöka om det behövs fler intervjuer eller om det redan har framkommit en empirisk mättnad med sex intervjuer.

Dock får det poängteras att dessa steg inte är statiska när det kommer till en kvalitativ ansats, utan även är något som kan ske parallellt men även gå fram och tillbaka, det vill säga ibland kan analysarbetet ta ett steg tillbaka i processen för att sedan fortsätta som planerat. Vad som är viktigt är att säkerställa att analysen inte blir lidande genom att den blir reduktiv. Detta är enligt Jacobsen (2002) att information som kan vara relevant men som förbigås vilket motverkar målet med den kvalitativa metoden.

### **3.6 Undersökningskvalitet**

För att säkerställa att slutsatserna som dras från den kvalitativa datainsamlingen håller hög kvalitet har det varit prioriterat att kritiskt granska informationen. Därför har vi valt att kritiskt granska den kvalitativa datainsamlingen med hjälp av generalisering, validitet och reliabilitet.

### **3.6.1 Validitet**

Bryman (2011) tar upp två kategorier som validitet kan delas upp i, detta består av den interna och externa validiteten. När det kommer till intern validitet nämns respondentvalidering som består i att respondenterna skall ha möjlighet att validera att informationen som har framkommit är korrekt, och därmed har en möjlighet att korrigera informationen vid behov. Vid detta fall löstes detta direkt under intervjun genom att respondenten bads förtydliga vissa svar ifall dessa inte var tillräckligt tydliga för att säkerställa att respondenterna validerade svaren oavsett. Detta främst för att stärka den interna validiteten.

När det kommer till den externa validiteten kan den analytiska generaliseringen nämnas. Eftersom det är ett fåtal intervjuer som genomfördes är det svårt att generalisera och applicera detta på en känd population eftersom urvalet är litet och då blir svårt att kunna representera populationen. För att detta skulle bli möjligt hade det krävts ett större underlag för att kunna generalisera, och anta att dessa fall är representativa för den kända populationen. Därmed är fokus att generalisera detta till teorin istället för en övergripande population. Bryman (2011) betonar dock att det går att göra måttliga generaliseringar även med ett begränsat intervjuunderlag.

### **3.6.2 Reliabilitet**

Att vara kritisk och granskande över sina resultat är något som Jacobsen (2002) förordar, detta gäller oavsett vilken form av metodisk undersökning som genomförs eftersom respondenterna medverkar i en intervju påverkas dessa av detta genom olika intryck som kan påverka utkomsten av intervjun vilket bör tas i beaktning vid sammanställningen.

Hur dessa olika effekter kan påverka respondentens och dess svar är något som är känt som undersökareffekt enligt Jacobsen (2002), det vill säga ett samlingsbegrepp för hur en individ kan påverkas i deras agerande på grund av att vederbörande blir undersökt. Detta kan påverkas genom respondentens uppfattning av de som intervjuar, det kan variera från bruk av vokabulär, samtalston och hur intervjuaren är klädd och uppträder. Detta är något som vi har tagit i beaktning genom att uppträda neutralt, tala i en lugn ton och fokusera på att vara sakliga för att göra respondenterna bekväma och inte känna något tvång. Om det fanns utrymme försökte vi alltid konversera allmänt för att undvika att början av intervjun uppfattas som stel.

När det har kommit till val av intervjulokaler har vi låtit respondenten välja lokal och tid för intervjun, detta för att göra respondenten mer bekväm och ackommodera efter vederbörandes behov. Detta är något som Jacobsen (2002) benämner som kontexteffekten, det vill säga att kontexten kan påverka intervjuens utgång. I detta fall är det då främst kontext som i miljöval

som det syftas på, i majoriteten av fallen har vi haft intervjun på respondentens arbetsplats i ett enskilt rum, men det har även förekommit att det sker på annan lokal om det har passat respondenten bättre.

En annan sak som Jacobsen (2002) anser vara viktigt är att respondenten skall ha möjlighet att kunna göra sig förbered inför intervjun, detta genom att ge och erbjuda tillräckligt med information innan mötet. Vi informerade respondenterna om vad intervjun skulle behandla men på denna punkt hade vi kunnat tillhandahålla mer information innan mötet.

Vad som även kan vara ett hot mot reliabiliteten är risken att intervjuarna (även kallat observatörerna) inte sparar informationen som framkommer på ett fördelaktigt sätt genom att nyttja ett elektroniskt medium för att spara informationen som framkommer istället för att förlita sig på observatörernas egen kapacitet att minnas allt. Detta är något som Jacobsen (2002) ser som ett problem och det gör det viktigt att aktivt arbeta proaktivt genom att alla intervjuer har spelats in med minst två enheter. Det finns två inspelningar som har sparats på flertalet lagringsmedium och dessutom transkriberats. Om något framkommer som osäkert kommer det finnas möjlighet att återspela någon av ljudfilerna från inspelningen, och om något lagringsmedium blir defekt finns det alltid fler kopior. Således kommer inte någon form av minnesförlust ske eftersom informationen lagras digitalt, och därmed kan reliabiliteten säkerställas.

En annan punkt som Bryman (2011) nämner är även den interna reliabiliteten, det vill säga uppfattar forskarlaget informationen på samma sätt och gör liknande slutsatser? Detta är något som vi var öppna för och vi gick därför igenom materialet när detta skulle tas upp i empirin och diskussionen genom att diskutera eventuella spørsmål var fokus att åtgärda uppkomna dissonanser.

Slutligen var vi även medvetna om pålitligheten i vårt förehavande när det kommer till vår tillämpning av den kvalitativa metoden för att få svar på forskningsfrågan, genom att utförligt beskriva samtliga delar forskningsprocessen och ha transparens, detta menar Bryman (2011) vara en stor hjälp för läsaren att avgöra om genomförda val anses vara rimliga.

### **3.7 Etiska aspekter**

När det kommer till den etiska aspekten finns det tre krav som har varit viktiga för oss att uppfylla för att upprätthålla en hög etik, dessa är informationskravet, samtyckeskravet och konfidentialitetskravet.

Informationskravet går ut på enligt Bryman (2011) att informera respondenterna om följande. Vad handlar studien om, vad den ämnar undersöka, tillvägagångssättet och hur respondenten kan bidra genom sitt medverkande. Men även vilka villkor som ingår, och att respondenten alltid kan avbryta sin medverkan och att allting som sker är frivilligt, det vill säga att respondenten inte skall känna något tvång.

Det var även viktigt ur en etisk synpunkt att respondenten frivilligt har gått med på att genomföra denna intervju, något som kallas informerat samtycke. Bryman (2011) resonerar att det kan finnas fall då respondenten personligen inte vill delta men känner sig pressad av arbetskollegor eller andra att genomföra intervjun, genom att säkerställa att detta inte är fallet ökar det chansen för att svaren blir bättre samt trovärdigare. Detta säkerställer att samtyckeskravet uppfylls.

När det kommer till konfidentialitetskravet är det viktigt att påpeka för respondenten är att individen utlovas konfidentialitet för att säkerställa att svaren som ges är ärliga. Eftersom det är en intervju och respondenten är medveten om detta kan det påverka hur respondenten svarar på frågorna, risken kan vara att respondenten känner sig nödgad att svara på ett specifikt sätt för att det låter bättre än vad denne egentligen hade velat svara, skriver Jacobsen (2002).

### 3.8 Motivering till frågor

För att få ett tillräckligt djup konstruerades 6 olika frågor baserat på ämnesområdena som behandlades i litteraturgenomgången. Eftersom det är vitalt att läsa igenom frågorna innan empirin togs beslutet att inkorporera intervjuguiden i uppsatsen istället för appendix.

Frågorna är djupgående och kräver således ytterligare beskrivning för att säkerställa att respondenterna vet vad som efterfrågas.

Vissa av frågorna innehåller mycket text, för att göra dessa överskådliga är dessa markerade i olika stilar för att enklare få en överblick över textens funktion samt dess relevans. Detta är samtidigt vägledande för hur intervjun har strukturerats.

**Kursiv** - En kort beskrivning över problemområdet för att ge respondenten en kort beskrivning för att enklare kunna ge relevanta svar. Detta förklaras dock tydligare under själva intervjun, men detta är främst för vår egen skull och för att se till att vi beskriver det på ett korrekt sätt även om det blir mer detaljerat när det utförs verbalt.

**Understrykning** - Praktiskt exempel för att enklare beskriva frågan, eftersom det då finns möjlighet att visualisera detta och då till en situation som kan tänkas uppkomma inom

respondentens arbetsliv. Detta tas alltid upp bara för att vara säker att respondenten får all information som behövs, och att både respondenten och intervjuarna har förstått varandra korrekt.

**Fetstil** - Detta är själva frågan som ställs, övriga delar är snarare olika former av beskrivningar för att respondenten skall ha ett underlag för att kunna besvara frågan på ett adekvat sätt.

### Information Overload

1. *Ett fenomen som vi valt att titta närmare på är IO. Det beror bland annat på att man får svårt att förstå ett problem och det blir svårt att ta beslut på grund av för mycket information T.ex. att mängden inkommande mejl är hög vilket leder till att användaren skumläser och kanske missar viktig information p.g.a. detta. Det är också förekommande att svårigheten att ta beslut kommer från stress på grund av överflödet av information. **Har du upplevt IO, och om svaret är ja hur? Vilka effekter hade det på hur du arbetade?***

### Motivation

2. *Beskriver kortfattat om att flera studier tar upp att användare hellre vill att besluten skall kunna tas på kortare tid istället för att fokusera på resultatet av beslutet. Person A sitter som ansvarig för att beställa vissa produkter som säljs. För att veta hur mycket som skall beställas tittar denna på statistik. För att få en komplett bild behöver man gå till flera olika ställen för att veta exakt hur försäljning, lager och beräknad försäljning ser ut. Istället för att kolla på samtliga, väljer personen, på grund av att denna har andra arbetsuppgifter att endast kolla upp hur mycket som har sålts samt hur mycket som finns i lager. På detta sätt prioriterades tid över kvalitet av beslutet. **Hur avgör du hur lång tid du lägger på ett visst beslut? Vilka faktorer tar du då hänsyn till?***
3. *Talar med intervjupersonen om tidsåtgången för att genomföra uppgifter för att sedan inleda en diskussion över vilka faktorer som påverkar hur mycket tid personen investerar i en viss uppgift. **Under en vanlig arbetsdag med arbete i DS(Excel eller vad personen använder), kan du säga 2 saker/funktioner som tar längst tid för dig?***

### Utbildning

4. *Ett vanligt fenomen är att försöka lösa olika problem genom att genomföra utbildningar, d.v.s. att få anställda att gå på olika kurser för att lösa problem t.ex. som har med kommunikation, eller att program inte används som förväntat. **Upplever ni***

**att problem försöker lösa med hjälp av utbildningar? Känner ni att det är något som har hjälpt er att lösa dessa problem eller något som tar tid? Eller är det att det egentligen är något annat än utbildning som kan tänkas vara en lösning på problemet?**

5. *Ge exempel på studier som visar att vissa företag som köper in nya DS inte vet hur dessa skall användas och då experimenterar ihop om att lära sig hur det ska användas. Har det förekommit på ert företag att DS och andra lösningar införs utan att anställda får instruktioner på hur dessa skall användas? Hur är era erfarenheter gällande detta och hur påverkade det ert arbete?*

### Attityder

6. *Förklarar i början att det kan vara vanligt att samma vara kan ha olika namn inom samma företag, t.ex. produkt 1 eller sega råttor. **Detta visar på att det ibland kan bli missuppfattning p.g.a. av att olika ord används för samma produkt, är detta något som förekommer hos er, är det ett stort problem och vilka problem skapar det för er?***

## 3.10 Litteraturstudier

Litteraturstudier har genomförts med hjälp av elektroniska databaser som Google Scholar samt LUBsearch för att hitta adekvata källor.

Litteraturstudien genomfördes för att ge en större inblick, och enklare precisera vilka ämnesområden som är relevanta för uppsatsen, och för att förbereda inför intervjuerna som senare genomfördes. Efter att ha läst några källor gav det en bättre överblick över vilken forskning som har bedrivits inom ämnet, och vilka akademiker som är mer framstående vilket ledde till att justeringar genomfördes för att ytterligare precisera uppsatsens mål samt forskningsfrågor.

Fokus har varit på information overload, motivation, utbildning och attityder.

Följande sökord har använts, och i de flesta fall har dessa kombinerats: *information overload, education, motivation och training.*

Sökningar har genomförts på både svenska och engelska, sökningar genomfördes även på andra språk men eftersom dessa inte nyttjas som källor kommer dessa inte att nämnas.

Perioden för dessa sökningar är från april 2016 - december 2016.



## 4 Empiri

*Detta kapitel syftar till att presentera en sammanfattning av det som framkom i intervjuerna inom de huvudområden som behandlats; (1) IO, (2) Attityder, (3) Motivation samt (4) Utbildning. Dessa presenteras under separata rubriker.*

---

### 4.1 Information Overload

Det var förväntat att IO skulle upplevas som ett problem av majoriteten av respondenterna, dock var resultatet att samtliga respondenter upplevde problem associerade till just IO. Ett exempel på hur IO kännetecknades var att e-post används i alldeles för stor utsträckning och ännu mer att karbonkopior överanvänds. För att förtydliga vad som menas med karbonkopior i detta sammanhang är när en kopia av ett e-postmeddelande skickas till någon annan mottagare än ursprungsmottagnarna.

Detta leder till att information når mottagare som inte nödvändigtvis behöver informationen. Respondent 1 beskrev dessutom problemet ur ett tidsperspektiv.

*... "Absolut, och sen oftast händer det så att informationen kommer under en längre period t.ex. kommer något e-mail på tisdag, sedan på torsdag på fredag även om det är kompletterande mejl börjar man att glömma vad som står i det första mejlet"...*

-Respondent 1

Det fanns också enligt respondent 2 stora individuella skillnader när det gäller hanteringen av e-post och hur denne hanterade överanvändandet.

*... "Jag har aldrig haft som mål att ha mejlen rensad för det är inte min arbetsuppgift, kommer det ett mejl från någon i ledningen svarar jag. Och handlar det om folk som är lägre ner i rangordningen kan det hända att dessa skippas eller ibland aldrig besvaras"...*

-Respondent 2

Men denne beskrev också individer inom organisationen som höll inkorgen helt rensad. För att delvis lösa problemet med antal e-mail berättade respondent 5 att:

... *“Framförallt är det mejlen som utgör problemet, men vi försöker hantera det genom att istället för att skicka allt från en viss nivå, att närmaste ovanstående chef försöker sammanfatta allt som kommer från högre nivåer av organisationen för sina underställda genom att skicka ut nyhetsbrev, det blir mindre splittrat då det kommer från en avsändare, sen får många olika parter vara en del av innehållet. Men det minskar ändå inte själva informationsmängden”...*

-Respondent 5

Detta visar att även om anställda har försökt rensa sin inkorg kvarstår problemet eftersom all e-post måste gå igenom och analyseras om informationen är relevant eller inte, genom att hålla e-posten rensad är det mindre risk att missa något meddelande som kan vara viktigt men det åtgärdar fortfarande inte hur detta är en av alla problem som leder till IO.

Vi fann också att IO kan kännetecknas genom att informationen inte anpassas efter situationen eller en specifik persons behov. Detta upplever respondent 6 genom att vederbörande ofta får e-post, kalenderinbjudningar eller att vederbörande läggs in som intressent i interna projekt, ofta kan det vara att vederbörande har inget att göra med dessa projekt eller möten, men måste lägga ner tid på att säkerställa att vederbörande inte förväntas delta. I vissa fall är det att kollegor förmodar att personen skall vara delaktig på grund av tidigare arbeten, eller att alla anställda slentrianmässigt bjuds in för att kollegorna som skall delta förväntas acceptera medan övriga skall neka.

... *“Numera är det vanligt att få inbjudningar via Outlook till möten och events till inom områden som jag inte är verksam inom, visserligen är poängen att alla ska kunna känna sig inkluderade och gör massutskick. Visserligen går det snabbt att acceptera eller tacka nej till inbjudan men känns att arrangörerna gör detta för att spara tid medan det skapar mertid för oss övriga”...*

-Respondent 6

Detta går att se då respondenter talar om att framställa informationsunderlag med hjälp av beslutsstöd som QlikView och framförallt när det kom till slutanvändaren som skall ta del av informationen som har processats.

Respondent 2 beskrev att det fanns risk att det blir för tekniskt när informationsunderlag tas fram som inte är anpassat för slutanvändaren. Det vill säga att mer information presenteras än vad som är nödvändigt för slutanvändaren, eller att informationen inte är anpassad för

slutanvändarens kunskapsnivå vilket kan leda till IO då det tar tid för slutanvändaren att förstå innebörden av informationen. Detta blir då ett problem mellan att anpassa ändamålet efter slutanvändaren då den avancerade tekniken kan locka till att presentera mer än vad som önskas, vilket även det kan kännetecknas som IO då möjligheterna med informationsmängden gör en användare mer benägen att nyttja denna i stället för att fokusera på den mest essentiella informationen.

... *“Trots allt är användaren i fokus, vissa som arbetar som arbetar inom IT är fokuserade på det tekniska istället för användarna så jag tror det är viktigare att tänka på användarna för att kunna presentera mindre men mer kvalitativ information.”* ...

-Respondent 2

IO kännetecknas även genom ett exempel att beslutsstöd inte fullt ut kan tillfredsställa beslutsprocessen då det tar för lång tid att gå igenom allt beslutsunderlag, vilket leder till att beslutsfattare nöjer sig med att ha analyserat ett visst procentantal av den tillgängliga informationen innan ett beslut tas, detta kan även bero på att det helt enkelt inte finns tid att analysera allt, det tar för mycket resurser eller att det är en tidsfrist på när beslutet måste tas. Det fördelaktigaste hade varit att analyserat all information utan att behöva göra prioriteringar, men i detta fall skapar detta en form av risktagande då IO är ett problem och beslutsfattare nöjer sig vid en viss nivå även om det kan finnas värdefull information som inte har blivit funnen för att all information inte kan analyseras.

Respondent 3 beskrev det på följande sätt;

... *“Jag försöker leva efter 90% beslutsunderlag är tillräckligt bra, resterande 10% tar oftast 50% av tiden...”*

-Respondent 3

Något som vi också fann var att desto högre upp i organisationen desto mer komprimering av informationen vilket bekräftades av respondent 1 och 4. Vad som syftas här är att en beslutsfattare på högre nivå har ett större ansvarsområde och har inte tiden att sätta sig in i detaljfrågor utan utgår att specialister längre ner i organisationen skall kunna ge efterfrågad information vid behov. Detta betyder att beslutsfattaren inte har tiden, kapaciteten eller möjligheten att gå in på detaljnivå med verksamhetens olika delar utan behöver en helhetsbild för att kunna ta beslut.

Anställda som arbetar på lägre nivåer inom organisationen eller som specialister kan sakna helhetsbilden som en högre beslutsfattare har, detta skapar då en dissonans när informationen delas mellan olika individer då specialisten presenterar mer information än vad beslutsfattaren behöver, vilket leder till ökade tider för att beslut skall kunna tas då IO orsakar att beslutsfattaren behöver filtrera all information som presenteras för att se vilken som är

nödvändig för det aktuella beslutet. Eftersom kommunikationen och förståelsen för varandras behov inte är tydlig kan anställda erbjuda mer information än vad som är nödvändigt och detta skapar IO då beslutsfattaren får utröna vilken som är nödvändig eller inte, och detta är antagligen något som har ökat på senare år tack vare den teknologiska utvecklingen.

Enligt det som kom fram är det tydligt att IO är ett förekommande problem som kan uttrycka sig på olika sätt som ovan beskrivet. Det vill säga är att IO inte är något som endast bara dyker upp vid hantering av E-post eller olika beslutsstöd men även vid informationshantering.

- E-post verkar överanvändas och framförallt genom karbonkopia-funktionen vilket ökar mängden e-post som användare måste sortera vilket riskerar leda till att information missas eller inte hittas vid senare tillfälle.
- Det finns stora utmaningar när det gäller att anpassa underlag beroende på vilken del av organisationen som behöver den för att ta ett beslut. Det finns tekniska hinder, framförallt för nyanställda som inte får stöd när det gäller att använda system som de inte har tidigare erfarenhet av.
- När en tar fram underlag är det viktigt att tänka på vem som är mottagaren och vilken information denne behöver. Vi fann betydande indikationer på att det ofta skickas för mycket och för detaljerat snarare än det motsatta.

## 4.2 Motivation

Det första vi valde att titta på när det kom till hur motivation kan påverka IO, var tidsaspekten. Det vill säga hur mycket tid en anställd är villig att öronmärka för att studera ett beslutsunderlag, och hur detta avvägs mot hur beslutets kvalitet påverkas av att mer eller mindre tid avsätts för att studera den tillgängliga informationen.

Detta skilde markant, respondent 2, som arbetar som en controller sa;

*... "då talar jag ur en ekonomifunktion, en del av rollen är att man har kvalitetssäkrat siffror, var kommer siffran från och en siffra kan snurra runt inom en organisation som kan vara tagen på en höftkänsla, kommer den från ekonomifunktionen skall den vara korrekt"...*

-Respondent 2

Eftersom kontrollern har en ekonomisk funktion med höga krav på att informationen är korrekt får en controller en längre tidsfrist mot att informationen är korrekt och analyserad för att minska antalet felaktigheter, nu är detta något som antagligen förväntas av andra anställda men detta är extra viktigt för just en controller.

Om detta jämförs med respondent 1 som jobbar som produktchef går det att se en tydlig skillnad i situationerna och hur beslut tas.

*... "Jag har fått tidigare vissa riktlinjer att säga, att jag har fått från min chef vissa aspekter. T.ex. enkla regler om det gäller mindre än 10,000 Euro så måste beslutet komma inom minuter. Om det är mer är det något man faktiskt måste ta fram statistik för att arbeta på" ...*  
-Respondent 1

Även respondent 4 som arbetar som VD på ett företag med ca 300 anställda gör avvägningar när det gäller tiden för beslut genom att basera det på sin erfarenhet, men även för att analytiskt analysera informationen för att se om det är något som särskiljer sig, detta ger då en ökad anledning att noggrannare gå igenom orsaken för att se om det finns fler saker som särskiljer sig, respondenten sa i detalj:

*... "Erfarenhet när man gjort något ofta, det jag mest använder är försäljning, försäljningsutveckling för att se vad som händer, det går rätt fort, då tittar jag på ett par saker. Resultaträkningar då går det rätt fort, ser något suspekt ut kollar jag igenom det noggrannare. Tar man hela resultaträkningen med tusentals rader då hinner man aldrig det som kan behövas. " ...*  
-Respondent 4

Respondent 6 nämner att vederbörande får en stadig ström av förfrågningar på sin e-post och för att kunna få mer tid för att kunna ge bättre svar och utföra uppgifter mer noggrant har vederbörande i samband med ledighet eller olika högtider ställt in att inkommande e-post får ett automatiskt svar om ledighet, detta gör att avsändarna har lägre krav på ett snabbt svar och personen kan få mer tid för att gå igenom all information och ge ett bra svar, dock går detta bara att göra under vissa delar av året och det är en i längden ohållbar lösning på problemet.

*... "Vid högtider och röda dagar underlättar autosvar på Outlook, detta sätts i användning någon dag innan själva ledigheten för att vinna tid att svara på mejl eftersom förväntningarna på snabba svar inte är lika höga...detta gör att jag kan använda mer tid för att göra uppgiften ordentligt" ...*  
-Respondent 6

Däremot när det gäller större beslut, såsom investeringar eller vart något skall läggas t.ex. en fabrik svarade respondenten att information behöver samlas in som kalkyleringar och marknadsanalyser för att säkerställa att beslutet som tas är korrekt med tanke på konsekvenserna vid dessa nivåer ifall beslutet är felaktigt. Respondent 4 svarade enligt följande:

*... "Storleken på beslutet har stor betydelse, ska man investera behöver man mycket DS, marknad, kalkyl, kostnader, timing, kassaflöde och det är väldigt mycket beslutsunderlag som behövs. 5–10 typer för att se att det är rätt" ...*

#### -Respondent 4

En gemensam faktor och svar som vi fick var att ju högre upp i organisationen desto mindre detaljerad information efterfrågas, denna information framställs av personen som tar fram underlaget, medan beslutsfattare mest går igenom informationen generellt och inte i detalj, respondent 1 sa:

*... "I min erfarenhet, desto högre chef/högre position ju mindre kommer hon/han att använda. Och mer arbete lägger den som gör underlaget som skall till den högsta chefen"...*

-Respondent 1

IO är ett problem med att informationsmängden är stor och motivationen kan även påverka hur anställda tar ställning till detta, vid beslut som har större konsekvenser vid felaktiga bedömningar är motivationen högre att gå igenom all information även om den är stor, vid mindre konsekvenser tenderar anställda förlita sig mer på erfarenhet för att inte behöva analysera all information för att spara tid och resurser även om det hade varit fördelaktigt, därmed påverkar IO motivationen hur väl en anställd analyserar tillgängligt material.

### 4.3 Attityder

Empirin visar att IO även påverkas genom attityder då hur val kan påverkas av attityder även påverkar IO och om problemet blir allvarligare eller enklare att hantera.

Studier visar att det ofta finns fördomar som kan hindra användningen av beslutsstöd, systemen kan framstå som komplicerade för slutanvändaren, eller att ett nyare system inte är effektivare än befintliga system som används inom en organisation. Således leder detta till fördomar som kan hindra utvecklingen inom organisationen för att få en bättre och effektivare användning då problem som konservatism kan uppstå, vilket kan vara ett svårt problem att åtgärda då det handlar snarare om värdefrågor än tekniska frågor. Vad som menas här med konservatism är motstånd mot att använda nyare system eller att lära sig det nya systemet för att kunna ta del av dess fördelar som gör att informationshanteringen blir enklare, detta blir då en värdefråga då det inte är det tekniska som utgör problemet utan personalens värderingar som måste omdanas för att se resultat av den teknologiska investeringen.

Vid intervjuer har detta varit ett problem som har dykt upp flertalet gånger, och det kan te sig i olika former.

*... "det behövs inte en utbildning hur man gör, utan man måste överbevisa verktygets storhet för att visa vilka slutsatser man kan dra."...*

*-Respondent 2*

Det kan vara ett stort problem att få anställda att bli positivt inställda till något som är nytt, för att personerna i fråga nöjer sig med det som redan finns och fungerar och kan te sig skeptiska mot nya lösningar innan dess storhet har bevisats. Fokus kan då bli att visa upp alla fördelar med den nya programvaran istället för att investera tid i att lära användarna att använda den nya mjukvaran på ett fördelaktigt sätt och därmed kunna nyttja dess potential. Detta leder således till tidsåtgången blir högre, och dessutom att kostnaderna från implementation till att programvaran används som förväntat ökar.

Ett annat attitydrelaterat problem orsakar IO är vokabulären som används på en arbetsplats, respondenter har nämnt att det kan vara svårt för nyanställda att komma in i gemenskapen eftersom det finns en viss jargong som nyttjas vid informella sammanhang. Exempel kan vara att istället för att nyttja artikelnamn finns det exempel där personer har använt variabler som dimensioner på produkter för att särskilja dessa trots att det redan finns vedertagna benämningar, eller att benämningar på avvecklade avdelningar nyttjas istället för existerande avdelningars namn.

*... "Ibland kan det vara att anställda som varit anställda där ett längre tag använder gamla benämningar på avdelningar trots att omstruktureringar har genomförts, vilket medför att nyanställda får lära sig att detta för att veta vad personen talar om. "...*  
-Respondent 5

Även respondent 6 nämnde att det är stora problem inom både sin verksamhet och vid kommunikation med kunder att vissa anställda insisterar på att använda förkortningar som är obegripliga även för anställda som arbetar på samma bolag men på en annan avdelning. trots att ledningen arbetar med att motverka detta är det ett frekvent problem att även vissa kunder har anammat dessa förkortningar när lösningar diskuteras.

*... "ofta säger anställda som tillhör den äldre generationen att olika förkortningar är svåra att lista ut vad betydelsen är utan att memorera dessa förkortningar, ibland har kunder också lärt sig dessa då nyanställda insisterar på att använda nymoderna förkortningarna istället för att tala vardagsspråk "...*  
-Respondent 6

Detta blir IO med det faktum är att anställda behöver komma ihåg flera termer för samma ting, det skapar förvirring och missförstånd och är allmänt ineffektivt då resurser kan behöva läggas på att säkerställa att båda parter menar samma sak vilket inte hade behövts om anställda hade använt officiella benämningar, att detta kanske inte är ett större problem tåls att diskuteras men oavsett medför det till IO och en ökad informationsmängd.

## 4.4 Utbildning

Vid intervjuerna har respondenterna haft många åsikter gällande utbildning och dess betydelse, vissa har nämnt att det ibland blir för mycket utbildning och att ansvaret ligger då på varje individ att själva avgöra om utbildningen är relevant eller icke, för att inte ödsla tid på att genomgå utbildningar som inte hjälper personen i fråga att utvecklas. Detta kan även också ses som en form av IO, att det utbildas i den grad att mycket kanske inte är anpassat för individerna utan dessa inbjuds att närvara och företaget utgår då från att individen själv skall kunna avgöra om det är givande eller icke. Dock betyder detta inte att utbildning är frivilligt utan det kan även vara obligatoriskt även om individen känner att utbildningen inte tillför något.

*... "Det är en personlighetsfråga, jag brukar inte närvara om jag märker att utbildningen inte är givande för mig" ...*

-Respondent 1

Respondent 6 uppgav att vederbörandes företag har investerat i en effektivitetsutbildning med fokus att förbättra effektiviteten.

*... "det kändes jättebra att företaget valde att satsa på detta eftersom många emellanåt hanterar man flera ärenden samtidigt" ...*

-Respondent 6

Dock visade resultatet att effekterna var minimala samtidigt som några arbetsdagar försvann på grund av utbildningen.

*... "det hela handlar i princip om vanans makt, givetvis har vi fått bra verktyg i teorin men dessa håller inte i praktiken" ...*

-Respondent 6

Detta innebär att en riskanalys kan föreslås i syfte att se vad företaget tjänar respektive förlorar med denna investering, men även att vissa företag är medvetna om problemet med IO och försöker med hjälp av utbildningen hjälpa anställda att bli mer effektiva och arbeta smartare för att kunna hantera dessa problem på ett bättre sätt.

Inom vissa organisationer är det snarare fokus att verksamhetsdelarna skall själva avgöra när utbildning är nödvändigt, och ledningen kommer inte att föreslå utbildning om det inte är ett problem uppkommer upprepade gånger, då ligger det snarare en företagskultur där fokus är att genom autodidaktik lära sig hur systemen skall användas och uppgifterna skall utföras.

*... "Utbildningskurser sker sällan då man utgås kunna utföra sina utgifter, och dessa sker endast vid behov om problem uppstår som inte går att lösas." ...*

-Respondent 5



I vissa fall kan det även vara ett problem att för många användare får tillgång till systemet, det vill säga personer som sällan behöver nyttja systemet och således inte håller sina kunskaper uppdaterade, vilket leder till att tid behöver läggas åt att förnya sina kunskaper vid varje användningstillfälle.

Därmed kan det vara fördelaktigare att göra systemåtkomsten restriktivare för att säkerställa att personerna som nyttjar systemet har kompetensen som behövs för att få ut informationen som efterfrågas. Detta blir då självfallet en avvägningsfråga eftersom det säkert kan finnas tillfällen då övrig personal måste använda systemet, eller att de rutinerade användarna helt enkelt inte har tiden att utföra dessa uppgifter som delegeras.

... *“Det ständiga felet är att om det är ett system man använder en gång per månad är att man aldrig får rutin”*...

-Respondent 3

Det finns även problem som hör ihop med själva utbildningen där utbildning kan ges inom ett nytt system, men användarna går oavsett tillbaka till det gamla systemet vilket leder till att resurser behöver nyttjas för att säkerställa att detta inte sker. Ofta kan det i princip vara att utbildningskostnaden är markant högre än själva inköpskostnaden av det nya DS.

... *“Det är ofta dyrare att implementera än att köpa systemet, köper man ett system för 100 000 kan det vara 1 miljon i utbildningskostnader.”*...

-Respondent 4

Nyare system har oftast bättre prestanda och förbättrad funktionalitet, att vägra gå över till det nya systemet förbättrar inte situationen med IO utan snarare förvärrar den, detta visar att IO kan uppkomma i flera former och i detta fall påverkar användarens utbildning och attityd problemets omfång.

När användarna inte använder det nya systemet leder detta till att resurser läggs på att bevisa för användarna att det nya systemet är effektivare istället för att bemästra systemet, fokus kan bli att ändra de anställdas åsikter och göra dessa till mer positiva för förändringar inom verksamheten. Att kostnaden blir hög kan även bero på att om utbildningen utförs av externa konsulter som tar en hög timkostnad.

Exempel gavs där nya system har införts men att personal på ett kontor efter ett tag återgick till att använda Excel istället, för att säkerställa att detta inte skulle upprepas fick ledningen

utfärda ett förbud mot användning av Excel för att se till att anställda använde det nya systemet.

...“Körde man mycket Excel som vi försökte ändra men dessa gick tillbaka, till slut fick vi göra en stor insats och förbjuda och Excel-användning.”...

-Respondent 4

Kontentan är att utbildning kan lindra problemet med IO, men att det även kan göra det större.

---

## 5 Diskussion

I kapitlet diskuteras resultaten som framkom från den empiriska undersökningen och dessa sammankopplas sedan med det teoretiska ramverket som presenterades i kapitel 2.7

---

### 5.1 Problemet med information overload

Samtliga respondenter har nämnt att problem relaterade till IO existerar inom deras företag vilket var även det förväntade utfallet av den kvalitativa studien. Detta kunde bland annat kännetecknas genom att anställda ofta får filtrera sina inkorgar för att avgöra vilken e-post som skall läsas, besvaras eller raderas. Detta leder till att stora resurser läggs på denna uppgift istället för att arbeta med ordinarie arbetsuppgifter. Det finns flera orsaker varför detta förekommer och dessa presenteras nedanför. Eppler & Mengis (2012) nämner i sin litteraturstudie att det finns flera olika uttryck som associeras med IO och att det är ett mångfacetterat problem, nedan presenteras några problem som leder till IO.

- Ingen klar definition finns på ansvarsområde, många företag har inte tydliga linjer vilket leder till att anställda vidarebefordrar e-post eller skickar karbonkopior som kanske egentligen inte tillhör mottagarens ansvarsområde. Men även genom slentrianmässiga mötesinbjudningar eller inbjudningar till projekt som vederbörande inte skall delta i. Detta ökar det interna informationsflödet och tvingar anställda att se vilken av denna information som är relevant eller inte.
- I vissa fall när ingen tar ansvaret för en uppgift eller på grund av bristande kommunikation kan det leda till att e-post/information transporteras runt inom organisationen för att eventuellt förpassas.
- Att försöka komprimera informationen genom att via e-postmeddelandets rubriksättning visa vad ämnet behandlar, eller att i början av e-postmeddelandet förklara dess relevans för mottagaren kan vara svårt, och det är därmed inte alltid ett sätt för en mottagare att avgöra vilken e-post i hans inkorg som bör ges prioritet för att läsas eller besvaras.

Något som också utgör ett problem är förståelsen för hur mycket mängd en viss person behöver, ofta får beslutsfattare betydligt mer information än nödvändigt vilket kan bero på att

personen som tar fram underlaget är längre ner i hierarkin och inte har samma strategiska fokus som en person i ledningen, därmed blir det ett missförstånd över vad som förväntas. Su (2008) förklarar att andra orsaker kan vara att möjligheterna som beslutsstöd realiserar kan leda till att personen som tar fram materialet skapar mer information än vad som är nödvändigt eftersom det är relativt enkelt och tidseffektivt.

Hur dessa problem skall åtgärdas går att diskuteras, men det finns möjligheter att åtgärda detta genom att förtydliga personalens ansvarsområden för att information inte skall flöda runt i organisationen utan nå relevant mottagare.

E-posthantering är ett av de mer problematiska områdena inom IO, både bland våra respondenter och i studier som behandlar ämnet. Genom att sätta tydliga riktlinjer på just e-posthantering går det att minska detta problem genom att precisera vem som ansvarar för vad.

## 5.2 Attityder

Respondenterna som intervjuades berättade om händelser där problem uppkom av orsaker som fördomar och konservatism inom organisationen, detta kunde vara från att anställda återgick till gamla system, till att en vokabulär nyttjades som varken följde riktlinjerna eller den vedertagna benämningen. Således frodades en konservatism och fördomar som hindrade utvecklingen av en fördelaktig användning. Detta kan jämföras med Hemp (2009) där vissa svarar på e-post enbart för att den anställde förväntas göra det, då kan det i detta fall indikera att nyanställda börjar använda inofficiell vokabulär för att detta förväntas från övriga kollegor även om det går emot vad ledarskapet vill. Detta bidrar till IO då anställda kan behöva ha vetskap över flera benämningar för samma sak och måste därmed anpassa sig beroende på vem personen talar med eller i vilka kontext som ordet används. Helt enkelt mer information behöver komma ihåg än vad som egentligen är nödvändigt, detta på grund av attityder inom verksamheten.

Respondent 2 uppgav att utbildningar kunde utvecklas från att istället för att lära personerna om det nya systemet till att bli en överbevisning av dess överlägsenhet gentemot föregående system.

Lu et al (2001) Nämner även att det är svårt att ändra en persons fördomar gällande ett system, detta visar på att attitydförändringar kan vara något som är svårt att åtgärda och det kräver tid och stora resurser, resurser som hade kunnat nyttjas för att lära användarna att bli bekväma med att använda det nya DS.

Attityder blir därmed ett stort problem då det påverkar hur användarna lär sig nya system och hur benägen användarna blir att använda det nya systemet. Motviljan kan leda till konflikter och att resurser läggs på att argumentera om det nya systemets överlägsenhet. Således går det att se att attityder är en viktig del när det kommer till IO, problemet blir svårare att lösa och större när attityder påverkar användarna och deras val.

### 5.3 Motivation

När det kommer till motivation och hur mycket tid som läggs på ett beslut visar respondenterna att det främst handlar om variablerna tid och beslutets potentiella ekonomiska konsekvens.

Handlar det om lägre summor går det ofta att ta snabba beslut utan större inblandning av DS, detta för att det är viktigare att ta ett snabbt beslut än att studera det. Som exempel kan företaget erbjudas ett tidsbegränsat erbjudande och då är det viktigare att snabbt studera erbjudandet och avgöra om det är positivt eller negativt eftersom en noggrann studie inte hinner göras inom tidsfristen.

När det kommer till större summor ökar även konsekvenserna större vid ett undermåligt beslut, vad som kan kategoriseras som en större summa är individuellt för varje företag och det beror på företagets storlek samt dess finansiella situation.

Detta kan jämföras med Agnew & Szykman (2005) där det fanns ett mönster att stora informationsmängder gör att personer blir utmattade och mer riskbenägna att göra val eller ta standardalternativ. Här ser vi samma resultat, det som påverkar är den eventuella ekonomiska konsekvensen som avgör om en person försöker kompensera sitt beslut genom andra variabler som erfarenhet.

Därmed är det viktigare att gå igenom allt beslutsunderlag med hjälp av beslutsstöd och erfarenhet för att ta ett vettigt beslut, då ett undermåligt sådant kan få större negativa konsekvenser. Därmed blir dessa variabler som påverkar företag, och det är väldigt individuellt när ett snabbt beslut kan tas, förmodligen lär vissa företag inte ta några snabba beslut och det kan även bero på den interna företagskulturen.

Oldroyd & Morris (2012) Nämner i sin studie att högpresterande individer blir enklare utbrända för dessa får en högre arbetsbörda och folk ber efter deras åsikter. Att ta snabbare beslut kan vara en konsekvens av detta, det finns ett tydligt fokus på att försöka ta besluten snabbare bland respondenterna. Detta kan associeras med det respondent 6 nämnde om att medvetet sätta på autosvar för inkommande e-post för att få en längre tidsrymd att utföra uppgifter innan svar ges då det kan utföras mer utförligt.

George et al (2000) nämner i sitt experiment att beslut tas snabbare om systemet som används inte lämnar varningar, således kan detta påverka vid beslutshandlingen. Om systemet som används ofta ger återkopplingar och varningar kan detta påverka hur mycket hjälp som tas om besluten behöver genomföras snabbt, detta kan då minska motivationen att nyttja DS vid snabba beslutsfattningar utan att en går mer på ens erfarenhet för att kompensera för detta.

IO påverkar motivationen, ofta försöker respondenter ta snabbare beslut eller förlita på sin erfarenhet och kunskap för att kunna kompensera gentemot tiden det tar att använda beslutsstöd för att gå igenom all information som finns. Detta för att det är en stadigt ökande informationsmängd som måste tas i beaktning i takt med att teknologin utvecklas och blir mer sofistikerad, även om det blir enklare att gå igenom information blir informationsmängden samtidigt större. Detta är något som antagligen påverkar högpresterande individer i en högre grad då dessa ofta får agera rådgivare samtidigt som personen ska utföra sina egna arbetsuppgifter.

Därmed blir motivationen sämre eftersom det inte finns tillräckligt med tid för att analysera allt material och då blir genomgången av informationen lidande om det inte har större konsekvenser. Men den begränsade tidsåtgången leder också till att andra uppgifter måste skäras ned, varvid det hade varit bättre om det blev färre uppgifter men att dessa uppgifter skulle få mer tidsutrymme för att motivationen inte skulle påverkas och öka riskmedvetenheten.

Nu är det självklart att vissa beslut måste tas snabbt, men detta är nog snarare undantag än standard. Således påverkar IO motivationen i en negativ bemärkelse, hade det funnits mer tid kanske det hade ökat motivationen då den ökade informationen ger mer möjligheter men som det ser just nu påverkar det motivationen eftersom arbetsbördan ökar.

## 5.4 Utbildning

Utbildning är ofta inte anpassat för individernas behov utan är främst något som är generaliserat för att passa flertalet anställda, detta kan leda till att vissa är underkvalificerade eller överkvalificerade för den aktuella kursen, detta är något som en respondent uppgav när personen då främst besöker kursen och avgör på plats om den kommer vara utvecklande eller om färdigheterna som lärs ut redan behärskas av vederbörande.

Shibl, Lawley & Debuse (2013) Nämner att det ofta kan vara väldigt mycket fokus på utbildning när ett nytt system skall införas, men att inget fokus läggs på att förklara varför systemet är nödvändigt och vilka positiva effekter som detta kommer att ge. Då kan vara bättre att först berätta detta innan utbildningen fortsätter för att användarna skall vara mer införstådda varför utbildningen är nödvändig och vilka fördelar som den ger.

Problemet med IO går att förbättras med hjälp av adekvat utbildning då det kan öka den anställdes effektivitet och kunskap att hantera beslutstöd och andra relevanta system för att få fram den information som behövs och arbeta effektivare. Om utbildningen som ges inte anpassas eller har som mål att hjälpa mot IO kan det snarare göra att mer tid tas från anställda som då blir ännu mer stressade över sina arbetsuppgifter. Detta var något som respondent 6 upplevde då effektivitetsutbildningen hade som fokus att få anställda att arbeta effektivare, men hade metoder som var svåra att följa i praktiken som i stället gjorde att några arbetsdagar försvann i förmån för utbildningen.

Aladwani (2002) nämner att attityder kan ändras vid utbildning genom att det blir mer positiva intryck om det sker mer utbildning vilket kan vara en fördel för att öka antalet utbildningar och deras längd. Men det gäller även här att avgöra, hur mycket utbildning behövs, vilka behöver denna utbildning och går det att skraddarsy utbildningarna mer utan kostnaderna ökar för mycket. Men ett annat alternativ kan vara att överlåta ansvaret till varje avdelning och att dessa själva får fråga efter utbildning vid behov istället för att detta skall centraliseras.

Gailers & Leidner (2014) nämner att det ofta är HR-avdelningen som ansvarar för all utbildning även om det handlar om IT-utbildningar, detta kan leda till en sämre utbildning eftersom anställda på HR-avdelningen antagligen inte har samma kunskapsomfång inom ämnet som anställda på IT-avdelningen har. Därmed förordas det att IT-avdelningen bör vara den avdelning som ansvarar för utbildningen, kanske med att HR-avdelningen agerar som stöd.

## **5.5 Informationsbehandlingen innan beslut**

Flera respondenter har nämnt att allt tillgängligt material oftast inte behövs gå igenom för att ett beslut skall kunna tas, orsaker kan vara att det är tidskrävande, eller att beslutet har för liten påverkan för att motivera tidsåtgången för detta. I andra fall handlar det snarare om förlitan på ens erfarenhet, att det inte är nödvändigt att gå igenom allt material för att ens erfarenhet räcker för att göra ett bra beslut. Då har även andra faktorer som hur stort beslutet är och det påverkar om personen har varit med om liknande scenarion tidigare.

Andra variabler som kan påverka är att en gräns baserat på det monetära värdet som beslutet utgör används för att avgöra hur mycket tid som skall läggas på det aktuella beslutet. Detta för att få tydliga riktlinjer för vad som är acceptabelt att ta beslut på med kort tidsfrist och vilka beslut som måste diskuteras eller analyseras ytterligare före beslutsfattning.

Detta är i fas med studier som visar att snabbare beslut är mer eftertraktat än att göra utförliga men tidskrävande beslut som Djamasi (2007) fann i sin studie.

Att gå igenom samtlig information tar lång tid och mycket resurser, speciellt när det gäller de sista procentenheterna. Respondenterna visar att dessa oftast inte behöver all information för att fatta beslut.



## 6 Slutsats

I detta kapitel presenteras en summering av diskussionen samt den data som analyserats.

---

### 6.1 Slutsats

Denna uppsats hade följande tre frågor som forskningsfrågor.

- Vilka underliggande faktorer är bidragande till IO?
- Hur ofta råkar beslutsfattare ut för IO?
- Har IO påverkat attityden inom arbetslag för diverse branscher?

Vad som framkom efter den kvalitativa studien är att IO är ett problem som är omfattande, och något som samtliga respondenter har märkt av i sina yrkesliv oavsett, vilken bransch som respondenter är aktiv inom.

IO påverkar attityder genom att fokus är att ta snabbare beslut och att detta i vissa fall utförs med en riskbenägenhet. Risker hade kunnat sänkas genom att tillåta en större tidsåtgång för en specifik uppgift, men när IO uppstår blir tidsåtgången ett problem. Vidare blir det svårt att genomföra allt på utsatt tid utan att göra avkall på andra saker.

IO är ett problem som är mångfacetterat, det utmärker sig på många olika sätt och det är samtidigt flera faktorer som avgör hur stort problemet med IO blir i slutändan. Om dessa faktorer elimineras försvinner inte problemet med IO, men det kan göra en märkbar skillnad. Identifierade faktorer såsom en individs utbildning, motivation och attityder gentemot det system som används. Därmed är utbildning, motivation och attityder vitala delar som kan påverka hur stort problem som IO kan uppfattas.

Det saknas en gedigen och etablerad strategi för att minimera problemet med IO. Det som hade förankrat detta är klara riktlinjer för att det inte ska finnas några gråzoner gällande informationsansvar. Det kan även krävas mer drastiska beslut som att ta bort funktioner som frodar kulturen där information slentrianmässigt delas med personer även om dessa har föga eller ingen användning av det aktuella materialet.

Mängden information som många verksamheter har kan vara överväldigande, och beslutsstöd ger då en stor nytta att hantera och analysera den. Flertalet respondenter har uppgett att det

krävs mycket resurser för att gå igenom all data, och att i de flesta fall är detta inte nödvändigt för att ta beslut även om det vore fördelaktigt.

Istället är det andra faktorer som erfarenhet och storlek på beslut som avgör hur mycket tid som läggs på ett beslut. Detta visar att det oftast inte finns tillräckligt med incitament för att analysera allt, det kan bero på resurserna som krävs kontra den förväntade skillnaden i resultatet.

Mängden information som hanteras ger möjligheter till att förbättra verksamheten, men det ger också möjligheter till att stjälpa. Vi anser därför att verksamheter i den mån det är möjligt bör fokusera på att skapa tydliga riktlinjer för hur information skall hanteras vid DS som t.ex. e-post för att säkerställa att anställda inte förbrukar resurser till att filtrera sin inkorg. Verksamheter uppmanas därför att konsekvent arbeta med acceptansen inom företaget för att säkerställa att resurser inte läggs på att ändra anställdas åsikter utan att bli kompetenta med nya implementeringar av DS. Slutligen förordar vi att företag skulle kunna skapa tydligare riktlinjer för hur mycket information som skall användas vid beslutsfattning, och vilka variabler som skall användas för att avgöra detta.

Vad som också utgör ett stort problem är attitydfrågor där det kan vara låg acceptans för förnyelse inom organisationer, detta kan te sig genom att gamla benämningar nyttjas. Alternativt att motstånd uppstår mot att använda nya system t.ex. att anställda inte använder det eller går tillbaka till det föregående systemet. Detta får konsekvenser för organisationer då resurser får läggas på att ändra attityder och öka acceptansen. Detta anser vi kan lösas genom att arbeta med attityder inom organisationen, och i vissa fall med tvång om personal motsätter sig att nyttja den nya lösningen.

För att få en definierad användning måste de största problemen såsom IO och attityder åtgärdas vid till en vardaglig användning, dels för att höja motivationen och effektiviteten när DSS nyttjas.

Utbildning är en möjlighet till att korrigera redan identifierade kunskapsglapp inom personalstyrkan eller om personalen själv efterfrågar detta, dock är det sällan som utbildning är anpassad efter individens behov, utan är istället en generell som syftar till att utbilda en större population oavsett om det finns skillnader i kunskapsnivå och behov. Således bör utbildningen anpassas efter individens behov och prioritet bör vara att behärska den specifika färdigheten.

Därmed stämmer det teoretiska ramverket som skapades med resultaten från den tidigare empirin; attityder påverkar IO och attityder går att påverka med hjälp av utbildning på både det positiva och negativa. Med förbättringar förbättras även användares motivation gentemot att hantera de allt större datamängderna som användare exponeras för i det moderna samhället.

## 6.2 Förslag till vidare forskning

Eftersom uppsatsen undersökte tre olika forskningsfrågor kan det vara av intresse under kommande studier att granska närmare på någon av dessa och gå djupare med fler respondenter och vidgade perspektiv. Ett möjligt förslag kan vara att undersöka vilka åtgärder som hade kunnat nyttjas för att minska de negativa effekterna av IO. Förutom att studera en av forskningsfrågorna i detalj kan vidare förslag vara att avgränsa och studera hur t.ex. utbildningar kan hjälpa eller stjälpa problemet med IO. Vidare som en viktig faktor kan även attityder på en arbetsplats granskas i en större skala.

Således finns det flertalet delar av denna uppsats som går att vidareutveckla för att skapa konkreta lösningar för att minska problemet med IO och göra det mer hanterbart.

Uppsatsen behandlar kortfattat och ämnar ge råd till företag för hur dessa kan lösa problemen som identifieras, men det fanns varken utrymme eller tid för att detaljerat beskriva hur dessa problem kan lösas. Därmed är det ett bra förslag till kommande studier med bredare tidsram att utröna hur något eller några av dessa problem kan lösas i detalj.

## 7 Referenser

Agnew, J. R., & Szykman, L. R. (2005). Asset allocation and information overload: The influence of information display, asset choice, and investor experience. *The Journal of Behavioral Finance*, 6(2), 57-70.

Aladwani, A.M., 2001. Change management strategies for successful ERP implementation. *Business Process Management Journal*, 7(3).

Arnott, D., & Pervan, G. (2008). Eight key issues for the decision support systems discipline. *Decision Support Systems*, 44(3), 657-672.

Bawden, D., & Robinson, L. (2009). The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. *Journal of information science*, 35(2), 180-191.

Bryman, A (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*, Andra upplagan, Spanien, Liber.

Burstein, F., & Holsapple, C. (Eds.). (2008). *Handbook on decision support systems 2: variations*. Springer Science & Business Media.

Butcher, H. (1998). *Meeting Managers' Information Needs: A Managing Information Report*. The Association for Information Management. Aslib, London.

Chan, S. H. (2009). The roles of user motivation to perform a task and decision support system (DS) effectiveness and efficiency in DS use. *Computers in Human Behavior*, 25(1), 217-228.

Chen, H., Chiang, R. H., & Storey, V. C. (2012). Business Intelligence and Analytics: From Big Data to Big Impact. *MIS quarterly*, 36(4), 1165-1188.

Chui, M., Manyika, J., Bughin, J., Dobbs, R., Roxburgh, C., Sarrazin, H., ... & Westergren, M. (2012). *The social economy: Unlocking value and productivity through social technologies*. McKinsey Global Institute, 4.

Decision. (n.d.). In: *Cambridge Dictionaries online*, 1st ed. Cambridge. [Elektronisk]  
Tillgänglig: <http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/decision>  
Hämtad: (2016-06-09)

Djamasbi, S. (2007). Does positive affect influence the effective usage of a Decision Support System?. *Decision Support Systems*, 43(4), 1707-1717.

Edmund, A. and Morris, A. (2000). The problem of information overload in business organisations: a review of the literature. *International Journal of Information Management*, 20(1), pp.17-28.

Eppler, M. and Mengis, J. (2004). The Concept of Information Overload: A Review of Literature from Organization Science, Accounting, Marketing, MIS, and Related Disciplines. *The Information Society*, 20(5), pp.325-344.

Feather, J. (2000). Information society: A study of continuity and change. Library Association Publishing.

George, J. F., Duffy, K., & Ahuja, M. (2000). Countering the anchoring and adjustment bias with decision support systems. *Decision Support Systems*, 29(2), 195-206.

Harris, R. (1998). Introduction to decision making.  
Tillgänglig: <http://www.virtualsalt.com/crebook5.htm>  
Hämtad: (2016-06-09)

Hemp, P. (2009). Death by information overload. *Harvard business review*, 87(9), 83-89.

Jacobsen, D. I., G. Sandin and C. Hellström (2002). *Vad, hur och varför : om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*, Lund : Studentlitteratur, 2002 (Lund :Studentlitteratur).

Kemp, T. (2006) Business intelligence Putting information to work. The Economist Intelligence Unit. Juli 2006

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

Lewis, D. (1996). Dying for Information? (p. 2). London: Reuters Business Information.

Lu, H-P. Yu, H-J. Lu, Simon, S.K.(2001). The effects of cognitive style and model type on DSS acceptance: An empirical study. *European Journal of Operational Research* 131 pp. 649-663.

Malterud, K (2009). *Kvalitativa metoder i medicinsk forskning*, Andra Upplagan, Lund, Studentlitteratur.

McFarlan, F. W., & Nolan, R. L. (2003). Why IT does matter. *Harvard Business Review Online*.

Mouzas, S. (2006). Efficiency versus effectiveness in business networks. *Journal of Business Research*, 59(10), 1124-1132.

Nationalencyklopedin n [NE]. (2011).  
Attityd. Tillgänglig:  
Hämtad: (2016-12-15)

Tillgänglig: <http://www.ne.se.ludwig.lub.lu.se/uppslagsverk/encyklopedi/1%C3%A5ng/attityd>

Oldroyd, J. B., & Morris, S. S. (2012). Catching falling stars: A human resource response to social capital's detrimental effect of information overload on star employees. *Academy of Management Review*, 37(3), 396-418.

Shibl, R., Lawley, M., & Debuse, J. (2013). Factors influencing decision support system acceptance. *Decision Support Systems*, 54(2), 953-961.

Too much information: How to cope with data overload (2011). *The Economist* ().

<http://www.economist.com/node/18895468>

Hämtad: (2016-12-15)

Top 7 Desktop OSs on May 2016, Statcounter. <http://gs.statcounter.com/#desktop-os-ww-monthly-201605-201605-bar>

Hämtad: (2016-06-12)

Use. (n.d.). In: *Cambridge Dictionaries online*, 1st ed. Cambridge. [Elektronisk]

Tillgänglig: <http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/use>

Hämtad: (2016-04-11)

Yaverbaum, G. J., & Nosek, J. (1992). Effects of information system education and training on user satisfaction: an empirical evaluation. *Information & Management*, 22(4), 217-225.

Weick, K. E., & Sutcliffe, K. M. (2008). Information overload revisited. *The Oxford Handbook of Organizational Decision Making*, Oxford University Press, Oxford, 56-75.