



LUNDS UNIVERSITET

Ekonomihögskolan

Institutionen för informatik

Cloud Sourcing som IS strategi för nystartade SME:s

En studie av sju företag i Skåne län

Kandidatuppsats 15 hp, kurs SYSK02 i informationssystem

Författare: Cendré Kjørning Pfannenstill
Jakob Bratthall Tideman

Handledare: Mirella Muhic

Examinatorer: Magnus Wärja
Umberto Fiaccadori

Cloud Sourcing som IS strategi för nystartade SME:s: en studie av sju företag i Skåne län

Författare: Jakob Bratthall Tideman och Cendré Kjørning Pfannenstill

Utgivare: Inst. för informatik, Ekonomihögskolan, Lund universitet

Dokumenttyp: Kandidatuppsats

Antal sidor: 92

Nyckelord: Cloud Sourcing, Cloud Computing, IS Strategi, Molntjänst, Molntjänstleverantör, SME

Sammanfattning (Max. 200 ord):

Denna uppsats syftar till att undersöka hur nystartade SME:s ser på nyttjandet av molntjänster och om detta är implementerat i företagens IS strategi. Detta görs med hjälp av en sammanställning av litteratur kopplat till ämnet samt en empirisk datainsamling. Den empiriska datainsamlingen består av sju telefonintervjuer med SME:s. Företagen har valts ut ur ett urval som är avgränsat till företag som använder sig av molntjänster och är geografiskt positionerad i Skåne län. De faktorer som identifierats och som ligger till grund för det teoretiska ramverket är: kommunikation, säkerhet, inläring, tillgänglighet, kostnad, förtroende, integration, flexibilitet och skalbarhet. Dessa nio områden ligger även till grund för den frågeställning som företagsinformatikerna fick besvara under den empiriska datainsamlingen. Det teoretiska ramverket jämfördes därefter mot den empiriska datainsamlingen i en diskussionsdel där likheter och skillnader poängterades, vilket sedan låg till grund för den presenterade slutsatsen. Undersökningen visar att litteraturen och verkligheten skiljer sig på ett flertal punkter. Cloud Sourcing implementeras, men inte som en del av organisationens IS. Undersökningen visar även att SME:s upplevda säkerhet med fokus på förtroende, samt den prioriteringen av kosteffektiva molntjänster även skiljer sig från litteraturen.

Innehåll

1	Introduktion.....	1
1.1	Bakgrund	1
1.2	Forskningsområde	1
1.3	Forskningsfråga	2
1.4	Syfte	2
1.5	Avgränsningar	2
2	Litteraturgenomgång	3
2.1	SME:s	3
2.2	Definition av Cloud Computing	4
2.2.1	Grundläggande egenskaper för Cloud Computing	4
2.3	IS Strategi	5
2.4	ITO	6
2.5	Cloud Sourcing	7
2.6	Teoretiskt ramverk	9
2.6.1	Huvudområden	10
2.6.2	Ramverk	15
3	Metod	16
3.1	Metodval.....	16
3.2	Urval.....	16
3.2.1	Företagspresentation.....	17
3.3	Intervjuer	18
3.3.1	Intervjuguidens upplägg	18
3.3.2	Genomförandet av intervjuerna.....	20
3.4	Bearbetning av data	21
3.5	Validitet.....	22
3.6	Etik	22
4	Resultat	24
4.1	Cloud Sourcing som strategi	24
4.1.1	Inledning.....	24
4.1.2	Kommunikation.....	26
4.1.3	Säkerhet.....	28
4.1.4	Inläring	30
4.1.5	Tillgänglighet	32
4.1.6	Kostnad.....	33

4.1.7	Förtroende	36
4.1.8	Integration	38
4.1.9	Flexibilitet	39
4.1.10	Skalbarhet.....	41
5	Diskussion.....	43
5.1	Kommunikation.....	43
5.2	Säkerhet.....	45
5.3	Inläring	47
5.4	Tillgänglighet	48
5.5	Kostnadsaspekt.....	49
5.6	Förtroende	50
5.7	Integration	52
5.8	Flexibilitet	53
5.9	Skalbarhet.....	54
5.10	Cloud Sourcing som IS strategi.....	55
6	Slutsats	58
	Bilaga 1 - Kontaktbrev	59
	Bilaga 2 - Intervjufrågor.....	60
	Bilaga 3 - Transkribering Intervju 1.....	63
	Bilaga 4 - Transkribering Intervju 2.....	66
	Bilaga 5 - Transkribering Intervju 3.....	68
	Bilaga 6 - Transkribering Intervju 4.....	70
	Bilaga 7 - Transkribering Intervju 5.....	72
	Bilaga 8 - Transkribering Intervju 6.....	75
	Bilaga 9 - Transkribering Intervju 7.....	79
	Referenser.....	81

Figurer

Figur 1 - Information Systems Strategy Tringle (Pearlson, K. & Saunders, C. (2010)).....	5
Figur 2 - Cloud Sourcing och dess följder för användaren (Schneider, S. & Sunyaev, A. (2014); Sen Liu et.al (2016); Lacity et al. (2009); Dhar, S. (2012))	7
Figur 3 - Teoretiskt ramverk	15

Tabeller

Tabell 1 - Definition av SME:s utfärdade av Europakommissionen 2013	3
Tabell 2 - Översikt av ramverkets huvudområden	13
Tabell 3 - Översikt över företagen	17
Tabell 4 - Intervjuguidens utformning	19
Tabell 5 - Resultat Inledning	24
Tabell 6 - Resultat Kommunikation	26
Tabell 7 - Resultat Säkerhet	28
Tabell 8 - Resultat Inläring	30
Tabell 9 - Resultat Tillgänglighet	32
Tabell 10 - Resultat Kostnad	34
Tabell 11 - Resultat Förtroende	36
Tabell 12 - Resultat Integration	38
Tabell 13 - Resultat Flexibilitet	39
Tabell 14 - Resultat Skalbarhet	41

Begrepp och Definitioner

Begrepp	Definition
Användare	<p>Begreppet kommer genomgående genom uppsatsen följa följande beskrivning:</p> <p>En person som använder sig av en eller flera molntjänster i sitt företags system.</p>
Cloud Computing	<p>Uppsatsen kommer att använda den definition om Peter Mell och Timothy Grance gav ut för NIST år 2011:</p> <p><i>“Cloud computing is a model for enabling ubiquitous, convenient, on-demand network access to a shared pool of configurable computing resources (e.g., networks, servers, storage, applications, and services) that can be rapidly provisioned and released with minimal management effort or service provider interaction. This cloud model is composed of five essential characteristics, three service models, and four deployment models.” (Mell, P. & Grance, T. (2011) p. 2).</i></p>
Cloud Sourcing	<p>Begreppet kommer genomgående genom uppsatsen följa följande beskrivning:</p> <p><i>“Cloud Sourcing beskrivs som den process genom vilka molnprodukter, molntjänster samt dess underhåll tillhandahålls av en eller flera molntjänstleverantörer” (Muhic, M. & Johansson. B. (2014)).</i></p>
IS Strategi	<p>Begreppet kommer genomgående genom uppsatsen följa följande definition:</p> <p><i>“IS strategi är den plan en organisation utvecklat och använder för att tillhandahålla informationstjänster” (Pearlson, K. & Saunders, C. (2010)).</i></p>

ITO	Begreppet kommer genomgående genom uppsatsen följa följande beskrivning: <i>"ITO står för IT Outsourcing, och innebär att ett företag överför vissa IT relaterade processer, aktiviteter och tjänster till externa leverantörer." (Dhar, S. (2012)).</i>
Molntjänst	I denna uppsats definieras begreppet molntjänst som " <i>Cloud Service</i> ", vilket är den tjänst som tillhandahålls och levereras av en leverantör via internet.
Molntjänstleverantör	I denna uppsats används begreppet molntjänstleverantör som ett företag som tillhandahåller och levererar en molntjänst.
SME	I denna uppsats kommer begreppet SME att användas med betydelsen " <i>Small to medium sized enterprises</i> ". En djupare definition finnes I kapitel 2.1

1 Introduktion

1.1 Bakgrund

Användandet av molntjänster inom företag är ett växande fenomen i Sverige. Detta visar en undersökning publicerad av Statistiska Centralbyrån år 2016, där det framgår att mer än 30% av Sveriges företag använder sig av någon form av molntjänst för fillagring och E-post (SCB. (2016)). Undersökningen visar på en markant ökning från tidigare år, då användandet av molntjänster för fillagring och e-post stigit från runt 20% (SCB. (2014)). I samma undersökning presenterades att år 2014 använde fyra av tio företag någon typ av molntjänst. Den bransch där flest använde sig av molntjänst var informations- och kommunikationsbranschen, där sju av tio företag använde sig av molntjänster (SCB. (2014)). Undersökningen visade dock att även om andelen företag som använder sig av molntjänster varierar beroende på vilken bransch det rör sig om så uppstår det ändå ett konsumtionsmönster bland företagen, oavsett storleken på företagen och dess inriktning på marknaden (SCB. (2014)). De molntjänster som i nuläget är mest populära bland företag är fillagring, E-post, databastjänster, mjukvara för ekonomi, kontorsmjukvara, CRM-tjänster och datorkraft (SCB. (2014)).

Snihs, A. (2012) skriver att allt fler företag väljer att gå mot mer flexibla och öppna IT-lösningar på nätet. Detta leder till ett växande behov av säkra men samtidigt lättillgängliga molntjänster (Snihs, A. (2012)). I samband med detta fortsätter antalet företag att stiga i Sverige. Under år 2015 uppgick antalet nystartade företag till över 70 000 i antal (Tillväxtanalys. (2016)), företag som liksom många andra söker efter IT tjänster som förutom att kunna stötta upp företagets IT-infrastruktur även måste komma till ett lågt pris. Användandet av molntjänster är enligt Widerström, G. (2011) ett alternativ mot egen IT infrastruktur och serverplattformar som gör det möjligt att kunna nyttja nya IT-tjänster och samtidigt spara in kapital på dyrbara resurser och bemanning (Widerström, G. (2011)). Sammanfattningsvis växer både antalet företag i Sverige och efterfrågan av flexibla IT lösningar till ett lågt inköpspris. Detta ställer krav på molntjänstleverantörer i form av kostnadseffektiva, säkra och flexibla tjänster åtkomliga på nätet.

1.2 Forskningsområde

Cloud Sourcing är en relativt ny term som beskriver en process genom vilken ett företag eller organisation köper in tjänster och produkter för sin inre verksamhet utan att behöva tillhandahålla eller underhålla dessa in-house. Cloud Sourcing möjliggör att organisationen kan outsourca hela eller delar av sin IT-infrastruktur till ett moln snarare än att behöva vända sig till

traditionella outsourcing-leverantörer (Techopedia (2016)). Dessa tjänster och produkter tillhandahålls av molntjänsteleverantörer som levererar tjänsterna över internet, till företag oavsett storlek runt om i världen.

Vi vill i denna uppsats undersöka hur nystartade små- och medelstora företag ser på inköpanandet, användandet och utvecklandet av molntjänster som en del av sin långsiktiga IS strategi. Vi vill identifiera relevanta faktorer som ligger till grund för valet av tjänst, men också problemområden som kan motverka valet av molntjänster.

1.3 Forskningsfråga

- Är Cloud Sourcing en strategi för nystartade SME:s?

1.4 Syfte

Syftet med frågeställningen är att undersöka hur nystartade SME:s ser på nyttjandet av molntjänster och om detta är implementerat i företagen IS strategi. Syftet med uppsatsen är att först identifiera relevanta faktorer som kan ligga till grund för valet av molntjänster, för att därefter undersöka om detta är implementerat som en del i deras IS strategi.

1.5 Avgränsningar

Uppsatsen är begränsat till att behandla faktorer för nystartade SME:s vid valet av molntjänster. Studien är av kvalitativ karaktär och involverar sju nystartade SME:s i Skåne län.

Urvalet av företag är begränsat till små till medelstora företag geografiskt lokaliserade i Skåne Län som i nuläget använder sig av någon form av molntjänst. Vi har valt att utesluta företag som inte använder sig av molntjänster då dessa inte är relevanta för vår frågeställning. Likaså har vi valt att utesluta företag som tidigare använt sig av molntjänster men avslutat tjänsten då inte heller dessa är relevanta för vår frågeställning.

Vi vill vidare belysa att denna uppsats inte är av en teknisk karaktär, utan kommer att behandla termen IS strategi som begrepp och belysa identifierade faktorer viktiga vid valet av molntjänst för kunden.

2 Litteraturgenomgång

Litteraturgenomgången baseras på en metod framtagen av Webster, J. & Watson, R. T. (2002) om hur ett teoretiskt ramverk struktureras. Detta ramverk kommer att ligga till grund för hur vi sedan ska samla in empiriska data för om Cloud Sourcing nyttjas av nystartade SME:s idag, samt om Cloud Sourcing ses som en del av företagets IS strategi.

2.1 SME:s

Vi kommer att använda oss av den definition som utfärdats av Europakommissionen i det urval av företag som undersöks i den senare delen av uppsatsen. Begreppet SME står för *Small and Medium-sized Enterprises* (European Commission (2013)) och inbegriper mikroföretag, småföretag och medelstora företag.

Tabell 1- Definition av SME:s utfärdade av Europakommissionen 2013

Typ av Företag	Antal anställda	Omsättning per år
Mikroföretag	Färre än 10	Mindre än 2 milj. euro
Småföretag	Färre än 50	Mindre än 10 milj. euro
Medelstort företag	Färre än 250	Mindre än 50 milj. euro

Källa: (European Commission (2013))

I Sverige finns idag lite mer än en halv miljon egenföretagare och ca en miljon företag. Av dessa har enbart 0,1% fler än 250 anställda, vilket gör att 99,9% räknas till kategorin små eller medelstora företag (Ekonomifakta. (2017)).

2.2 Definition av Cloud Computing

Under de senaste decennierna har Cloud Computing haft ett flertal olika definitioner och betydelser, och det råder än idag en viss diskussion om det finns en helt klar beskrivning av dess funktion (Ghilic-Micu et al., (2014)). Cloud Computing har under en lång tid generellt ansetts vara ett tjänstebaserat tillhandahållande av datakapacitet med hjälp av dagens tekniska innovationer såsom virtualisering, högpresterande nätverk och automatisering av datacenter (Willcocks, L.P. et al., (2013)). Med dagens snabba nätverk och dess kapacitet har fokus legat på att många tekniska lösningar ska bli mer tillgängliga och billigare (Nuur Shuhada Mohd Najib. Et al (2016)) vilket också lett till att en definition på Cloud Computing och dess användningsområde har efterfrågats under de senaste åren.

Denna uppsats använder den definition av Cloud Computing som Peter Mell och Timothy Grance (2011) på *National Institutes of Standards and US Department of Commerce Technology (NIST)* tagit fram. Deras arbete har citerats av ett flertal andra författare (Badge et. al., 2012; Modi et al., 2012; Zhang, R. and Chen, J.Q., 2016) och innehåller en utförlig beskrivning av Cloud Computing som term, dess tillhörande servicemodeller, distributionsmodeller och grundläggande egenskaper. Författarna anger dessutom en ingående beskrivning av hur modellerna ska användas.

”Cloud Computing is a model for enabling ubiquitous, convenient, on-demand network access to a shared pool of configurable computing resources (e.g., networks, servers, storage, applications, and services) that can be rapidly provisioned and released with minimal management effort or service provider interaction.”

Källa: (Mell, P. & Grance, T. (2011) p.2)

2.2.1 Grundläggande egenskaper för Cloud Computing

Som komplement till definitionen (se ovan) beskrivs fem väsentliga grundläggande egenskaper som Cloud Computing bygger på. Dessa skall uppfyllas för att tjänsten skall räknas till Cloud Computing (Mell, P. & Grance, T. (2011)).

On-demand self-service: En användare ska kunna tillhandahålla kapacitet och dataresurser utefter behov, exempelvis tillgång till servrar och lagring. Detta skall ske automatiskt utan att kräva att användaren interagerar direkt med tjänsteleverantören (Mell, P. & Grance, T. (2011)).

Broad Network Access: Tjänsten ska vara tillgänglig över nätet och enkelt kunna nås genom standardiserade mekanismer anpassade för användarens behov, exempelvis genom mobiltelefoner, läsplattor, bärbara datorer och arbetsstationer (Mell, P. & Grance, T. (2011)).

Resource pooling: Leverantörens resurser skall erbjuda en mängd användare kapaciteten att vid behov kunna nyttja tjänsterna. För att uppnå detta ska leverantören använda sig av en så kallad *multi-tenant model*. Detta innebär att när användaren behöver kapacitet och dataresurser

tilldelas denne vad som behövs och resten förs vidare till andra användare (Mell, P. & Grance, T. (2011)).

Rapid elasticity: För att undvika att användaren begränsas i sitt arbete skall mängden kapacitet automatiskt kunna skalas upp och ner beroende på behov. Detta ska ske utan uppehåll, ska ske snabbt och med direkt respons (Mell, P. & Grance, T. (2011)).

Measured Services: Användandet av resurser ska kunna mätas med hjälp av systemet, och ska vara tillgängliga för både leverantör och användare (Mell, P. & Grance, T. (2011)).

2.3 IS Strategi

IS strategi är per definition den plan en organisation utvecklat och använder för att tillhandahålla informationstjänster (Pearlson, K. & Saunders, C. (2010)), och de flesta organisationer är idag överens om att en IS Strategi är en viktig resurs för företagets konkurrenskraft (Dong, Xiaoying., et al. (2008)). Genom rätt användande kan en IS strategi ge strategiskt övertag på marknaden och ökad effektivitet (Brown, I. (2004); Dong, Xiaoying., et al. (2008)). Enligt Pearlson and Saunders (2010) bör ett företag koordinera sin affärsstrategi med sin IS strategi och organisationsstrategi. Deras studier visar att genom att upprätta en IS strategi så ökar företagets effektivitet, vilket gör att strategin måste genomsyra samtliga delar av organisationen (Pearlson, K. & Saunders, C. (2010)). Vidare beskrivs IS strategi som en föränderlig och interaktiv faktor som behöver ses över och utvecklas vartefter företagsstrukturen och affärsstrategin förändras (Dong, Xiaoying., et al. (2008)).



Figur 1 - Information Systems Strategy Tringle (Pearlson, K. & Saunders, C. (2010))

Pearlson, K. & Saunders, C. (2010) skriver att planeringen vad gäller IS strategi skall genomföras i en iterativ process med följande faktorer: *Strategic Business Planning, IS Assessment, IS Vision, IS Guidelines* och *Strategic Initiatives*. Företaget måste alltså genomföra ett kontinuerligt arbete där fortsatta strategier och mål vad gäller IS bygger på bedömning av redan existerande tillvägagångssätt jämfört med den vision som är uppsatt för framtida mål. Därefter skall riktlinjer sättas upp för hur de nya strategiska målen ska kunna genomföras och hur, samt sätta upp förslag på nya tillvägagångssätt som på lång sikt kan bidra till en ökad strategisk fördel gentemot andra företag på marknaden (Pearlson, K. & Saunders, C. (2010)).

2.4 ITO

ITO står för IT Outsourcing, och innebär att ett företag överför vissa IT relaterade processer, aktiviteter och tjänster till externa leverantörer. Dessa får full tillgång till den information som krävs för att utföra arbetet, och har som uppdrag att utveckla, hantera och administrera dessa IT relaterade aktiviteter i enlighet med vad som är överenskommit i avtalet mellan kunden och leverantören (Dhar, S. (2012)). Enligt Lacity et al. (2009) väljer många företag att outsource utvecklande och tillhandahållande av IT till externa parter för att minska kostnader som annars skulle behöva åläggas företaget i sig. På så sätt kan företaget slippa att investera stora kapital i dyr hårdvara och IT personal (Lacity et al. (2009)). Företaget kan därefter fokusera på sin kärnkompetens istället för att behöva lägga tid och resurser på aktiviteter de inte är experter på (Dhar, S. (2012)). Dock menar Su, N. et. al. (2016) att det idag även finns andra motivationer till att outsource sin IT verksamhet till externa parter, exempelvis behovet av innovation och strategiskt övertag. Författarna menar att företag inte enbart ska se outsourcing som en kapitalsparande faktor, utan även bör se outsourcing som en möjlighet att utvecklas på grund av ny teknik och nytänkande (Su, N. et. al. (2016)).

Michael J. Earl (1996) identifierade och förklarade i sin artikel ”*The Risks of Outsourcing IT*” risker som kan uppstå vid överlåtandet av tillhandahållande och utvecklande av IT till externa parter. Några av de risker som identifierades var *Dolda kostnader* – kostnader som kunden inte informeras om i början av samarbetet utan som presenteras senare. *Beroende av leverantören* – kunden har svårt att ta tillbaka systemet på grund av förlust av teknisk kompetens in-house och dålig/ingen kunskap kring hanteringen av IT. *Involverande av en tredje part* – leverantören involverar en tredje part som de själva outsource till, något som kunden inte informeras om. Således får en tredje part tillgång till information utan att kunden vet om det eller kan kontrollera det. *Förlust av teknisk kunskap* – kunden stannar av i sitt eget utvecklande och förlorar således kunskap om modern teknik. Risken blir att kunden har svårt att hänga med i utvecklingen och inte kan ta tillbaka systemet om så skulle krävas (Earl, Michael J. (1996)).

2.5 Cloud Sourcing

Cloud Sourcing beskrivs som outsourcing av IT resurser till molnet, innefattande både Cloud Computing (teknologi) och aktörer samt faktorer som samverkar för att outsourcing ska genomföras korrekt (Muhic, M. & Johansson. B. (2014)). Även fast Cloud Sourcing ännu inte till fullo anses vara adresserat i akademisk forskning (Hahn et al. (2013)) så kan Cloud Sourcing anses vara en typ av outsourcing (Muhic, M. & Johansson. B. (2014)).

Det finns i nuläget ingen klar akademisk definition av vad Cloud Sourcing är. Trots detta finns det en tydlig beskrivning av området från flera författare (Muhic, M. & Johansson. B. (2014); Schneider, S. & Sunyaev, A. (2014); Willcocks, L.P. et al., (2013)). Cloud Sourcing beskrivs som den process genom vilka molnprodukter och molntjänster samt dess underhåll tillhandahålls av en eller flera molntjänstleverantörer. De levererade tjänsterna skall således använda sig av Cloud Computing, vilket möjliggör att organisationer kan skaffa hela sin IT-infrastruktur från ett moln. Cloud Sourcing är alltså den process genom vilken ett företag överför delar av eller hela sin IT verksamhet till en molntjänst, d.v.s. IT outsourcing (ITO) till molnet. Fengze Zhong et. al (2016) och Sen Liu et. al (2016) beskriver detta som ett arrangemang där en användare betalar en molntjänstleverantör för att överföra delar av eller hela kundens IT verksamhet till en molntjänst, d.v.s. IT outsourcing (ITO) till molnet. Cloud Sourcing bygger således på att nyttja den modell som Cloud Computing utgör för att outsourca delar av sin inre verksamhet (Fengze Zhong et. al (2016) och Sen Liu et. al (2016)).

Enligt Lacity et al. (2009) är minskad kostnad en av de mer återkommande faktorerna till varför företag väljer att outsourca delar av sin verksamhet. Minskad kostnad, tillgång till teknisk expertis och fokus på kärnkompetens är de viktigaste faktorerna som gör att företag väljer att outsourca (Lacity et al. (2009)). Cloud Sourcing är skalbart utefter användarens behov, vilket till skillnad från traditionell outsourcing leder till en ökad flexibilitet (Dhar, S. (2012)).



Figur 2 - Cloud Sourcing och dess följder för användaren (Schneider, S. & Sunyaev, A. (2014); Sen Liu et.al (2016); Lacity et al. (2009); Dhar, S. (2012))

Det finns dock vissa säkerhetsaspekter inom användandet av molntjänster som än idag ses som en nackdel för dess användande Al Morsy, M. et. al. (2016). Problemet som molntjänster står inför när det kommer till säkerhetsaspekten är bland annat att det är flera parter involverade. Dessa parter kan vidta olika säkerhetsåtgärder vilket kan skapa konflikt eller ovetande om exakt

hur säkert data är lagrat (Al Morsy, M. et. al. (2016)). För att tackla detta problem skriver Al Morsy, M. et. al. (2016) att ett SLA måste finnas inte bara för leverantör och kund men även leverantörens leverantör etc. Detta SLA bör även inkludera vissa faktorer som måste hålla en viss nivå för att uppfyllas: prestanda, pålitlighet och säkerhet Al Morsy, M. et. al. (2016). SLA står för Service Level Agreement och innebär att ett officiellt åtagande sätts upp mellan en molntjänstleverantör och en kund. Detta ska avtalas mellan tjänstleverantören och kunden innan tjänsten börjar användas, och behandla aspekter såsom tjänstens kvalitet och prestanda, tjänstens tillgänglighet samt vem som ansvar för vad exempelvis vid lagring av data och säkerhet (Al Morsy, M. et. al. (2016)).

Dhar, S. (2012) skriver även att en genomgående säkerhetsplan bör utformas i början av ett samarbete för att kunna säkerställa datalagrings säkerheten. Denna plan bör involvera *Compliance issues*, dvs villkor och överenskommelser gällande hur data lagras, vem som har tillgång till den samt kundens åtkomst till den via tjänsten; *Disaster Recovery*, dvs hur återförvärvande av data förlorad på grund av oanade katastrofer ska hanteras och vem som åläggs hantera följderna av detta; samt *Physical Safety Measures*, dvs vilka fysiska säkerhetsåtgärder som skyddar kundens data (Dhar, S. (2012)). Detta till följd av att kundens data kan mycket väl komma att lagras i länder som har en annorlunda syn på dels avtalslagar men även lagar om lagring av data. Detta medför att kunden ibland inte har en aning om vem som egentligen har tillgång till deras data samt vilka säkerhetsåtgärder som skyddar mot intrång (Dhar, S. (2012)).

Muhic, M. & Johansson. B. (2014) skriver att Cloud Sourcing bör integreras i företagets IS Strategi. IS strategier kan påverka både företagets organisationsstruktur, men också konkurrenskraften gentemot andra företag på marknaden (Dong, Xiaoying., et al. (2008)), och genom att implementera Cloud Sourcing som en del av den långsiktiga strategin kan detta leda till ökad flexibilitet och kostnadsbesparingar (Schneider, S. & Sunyaev, A. (2014)). Hur processen genomförs och hur detta implementeras inom företaget ska bygga på lärdomar och *best practise* från traditionell outsourcing (Willcocks, L.P. et al., (2013)), och blir således en del av företagets IS strategi (Muhic, M. & Johansson. B. (2014)). Med rätt typ av kunskap och med rätt inställning från företagets sida kan företaget dra nytta av den redan existerande kunskap kring outsourcing, och implementera nya molntjänster inom företaget som en del av den nya IS strategin (Willcocks, L.P. et al., (2013)). Det bör därför också vara ett organisatoriskt beslut då detta påverkar hela organisationsstrukturen både på kort och på lång sikt (Schneider, S. & Sunyaev, A. (2014); Pearlson, K. & Saunders, C. (2010)).

2.6 Teoretiskt ramverk

Vi har valt att ta fram ett teoretiskt ramverk utifrån befintlig litteratur, studier och teorier beskrivna i detta kapitel. Detta för att kunna anpassa det teoretiska ramverket utefter vår forskningsfråga och insamling av data.

I kapitlets inledning presenteras de huvudområden som kommer ligga till grund för ramverket i slutet av detta kapitel. Varje huvudområde beskrivs, viktiga faktorer belyses, motiveras och kopplas till de författare som tagit upp dessa faktorer i sina studier. Viktigt att belysa är att vi valt dessa huvudområden på grund av dess relevans för vår forskningsfråga, vilket vi baserar på hur relevant området varit i författarnas studier. Denna anpassningen bygger på ett urval av akademiska artiklar som vi sorterat baserat på hur ofta de huvudområden vi identifierat berörs för att skapa en relevans i ramverket. Därefter följer en tabell över varje huvudområde (se tabell 2 – översikt av ramverkets huvudområden), samt en kortfattad beskrivning kopplad till de författare som tagit upp dessa faktorer i sina studier. I slutet av kapitlet ligger modellen över det teoretiska ramverket som kommer att ligga till grund för undersökningen. Modellen består av två steg som nedan beskrivs mer ingående.

Steg 1 i modellen över det teoretiska ramverket är uppsatsens syfte, nämligen de faktorer som enligt litteraturen kan ligga till grund för valet av molntjänster samt ge en förklaring kring hur företag ser på ett långsiktigt användande av tjänsterna.

Steg 2 utgörs av de faktorer som enligt vår litterära studie kan ligga till grund för att svara på vår forskningsfråga, och som enligt författarna anses vara relevanta för området. Dessa faktorer är kommunikation, säkerhet, inläring, tillgänglighet, kostnad, förtroende, integration, flexibilitet och skalbarhet.

Dessa 9 områden tas frekvent upp i den litteratur som ligger till grund för vår studie, och har bland annat behandlats av författare såsom Fengze Zhong et. al (2016), Al Morsy, M. et. al. (2016), Schneider, S. & Sunyaev, A. (2014), Sen Liu et.al (2016), Dhar, S. (2012), Mell, P. & Grance, T. (2011) och Lacity et. al (2009).

2.6.1 Huvudområden

Nedan presenteras en översikt över de huvudområden som ligger till grund för vårt ramverk.

Kommunikation - enligt den definition som Mell, P. och Grance, T. (2011) tagit fram för *NIST* så skall det inte krävas av molntjänstleverantören att denne skall vara involverad eller behöva interagera med kunden när det kommer till Cloud Computing (Mell, P. och Grance, T. (2011)). Detta eftersom de dataresurser som leverantören erbjuder (exempelvis gemensamma nätverk, datalagring, servertillgång, applikationer och tjänster) snabbt ska kunna fördelas automatiskt mellan tjänsteanvändarna med minimal ”*management effort*” (Mell, P. och Grance, T. (2011)). Men enligt Fengze Zhong et. al (2016) så finns det vissa fördelar med att upprätta en god kommunikation mellan leverantören av en tjänst och kund i början av ett samarbete. Författarna menar att för att ett samarbete ska fungera så bra som möjligt så krävs en viss förståelse för parternas verksamhet, speciellt i uppstartsfasen då kunden ofta är i behov av att anpassa systemet utefter sina verksamhetsprocesser (Fengze Zhong et. al (2016)). Detta leder bland annat till att 1. implementationsprocessen går smidigare; 2. inläringen bland kundens användare går rätt till; 3. Minskar risken för missförstånd och konflikter vad gäller kontrakt och service level agreement; samt 4. bidrar till en smidigare övergång till den nya tjänsten för kunden (Fengze Zhong et. al (2016)).

Säkerhet - säkerhetsaspekten är en av de punkter som diskuterats mest när det gäller molntjänster. Utefter vad studier visar så är säkerhetshantering ett kritiskt moment vid både flytt till molnet och vid långvarigt användande av tjänsten (Al Morsy, M. et. al. (2016)). Enligt Lacity et. al (2009) är några av dessa: osäkerhet vad gäller den tekniska kompetensen in-house, dåligt uppdaterade tekniska plattformar, dolda kostnader, beroende av leverantörens tjänster under en längre tid än väntat och förlust av innovationskapacitet (Lacity et. al (2009)). Vidare skriver Fengze Zhong et. al (2016) att för att kunden skall känna ett förtroende för leverantören så skall tjänsten återspegla de säkerhetsåtgärder som vidtagits för att behandla data säkert. Kunden ska således vara försiktig vid valet av leverantör då kontroll och tillgång till känsliga data lämnas över till en extern part. Hur kundens data lagras, vilken bakomliggande teknologi som skyddar kundens data och var kundens data lagras ska framgå i avtalet mellan parterna för att säkerställa att deras data är skyddad (Fengze Zhong et. al (2016)). Säkerhet kan därför ett område som kan ligga till grund för både ett kortsiktigt användande av en tjänst men också gynna ett långsiktigt användande om rätt åtgärder tas för att behandla och förvara kundens data säkert (Fengze Zhong et. al (2016)).

Inläring - enligt Sen Liu et. al (2016) gäller det att kunden får en bra grund att stå på för att på lång sikt kunna utveckla sin verksamhet. Generellt har det visat sig att Cloud Computing är en bra inlärningsplattform för en högre grad av inläring (Nuur Shuhada Mohd Najib. Et al (2016)), men att det krävs att kunden är beredd att förändra sitt arbetssätt, och att leverantören förstår kundens begränsningar (Sen Liu et. al (2016)). Enligt författarna kan inläring delas upp i fyra faktorer, nämligen *Kundens tekniska beredskap*, *Anställdas vilja*, *Kundens kravspecifikation* och *Kundens begränsningar*. Genom att säkerställa att kunden har tillräckligt god kunskap om tjänsten och dess funktioner kan inlärningsprocessen och implementations-

processen effektiviseras avsevärt. Likaså gäller det att kundens anställda är införstådda med vilka förändringar som kommer att genomföras och varför, samt att de är villiga att ta till sig systemet och lära sig dess funktionalitet. För att sträva efter en långvarig relation till kunden bör leverantören därför erbjuda undervisning i hur plattformen fungerar, vilka funktioner som finns och hur dessa fungerar. Likaså bör kunden se till att de anställda är med på vilka förändringar som görs, är införstådda med varför flytten till molnet görs samt säkerställa att samtliga anställda känner sig bekväma med den nya teknik som kommer att användas (Sen Liu et. al (2016)).

Tillgänglighet - Enligt Sen Liu et.al (2016) möjliggör ITO till molnet att kunden inte behöver vara beroende av plats och tid i deras användande av tjänsten, då all data ligger lagrat i molnet istället för fasta terminaler. Mell, P. och Grance, T. (2011) skriver i sin definition att Cloud Computing skall ge användaren ett *on-demand network access* till resurser och kapacitet (Mell, P. & Grance, T. (2011)). Leverantören ska ge användaren åtkomst till tjänsten via webben, vilket medför att företagets anställda kan använda sig av smarta system i form av läsplattor och smartphones för att få tillgång till sitt arbete (Schneider, S. & Sunyaev, A. (2014)). Företag kan därmed spara in på kostnader på dyra fysiska enheter samtidigt som deras anställda kan få tillgång till ett stort IT-system. Men andra ord, systemet ska vara närvarande överallt (Sen Liu et.al (2016)). Dock innebär detta att samtliga anställda måste vara medvetna om att systemet går att komma åt var som helst, vilket i sin tur kan påverka säkerheten. Leverantören måste således sträva efter att tjänsten skall vara lika säker som om den hade varit bunden till en viss plats, exempelvis genom verifikation och inloggningsfunktioner (Sen Liu et.al (2016)).

Kostnad - En beslutsfaktor till att använda sig av ITO är att företag vill skära ner på sina kostnader vilket innebär att företag som har en minskad eller dålig ekonomisk situation väljer att använda sig av ITO. Bland annat skriver Schneider, S. & Sunyaev, A. (2014) att utav alla faktorer som företag nämner som anledning till att använda sig av molntjänster så är kostnadsperspektivet det mest omnämnda. Anledningen till detta är enligt författarna att uppstartskostnaden och även underhållskostnaden blir lägre, samt att företag slipper att binda upp sig på flera års användande av tjänsten (Schneider, S. & Sunyaev, A. (2014)). Enligt Lacity et al. (2009) har kostnadsaspekten varit den dominanta faktorn för användande av molntjänster i ett flertal studier. Trots detta så anser författarna att företag bör undersöka den totala kostnaden långsiktigt vid användande av molntjänster, då kostnaden stiger för varje användare och år. Således kan det vara av intresse för företag att undersöka hur kostnaden ser ut långsiktigt vid inköp av en ny tjänst, samt vilka kostnader som uppkommer vid samkoordinerande av olika tjänster och vid utbyggnad (Lacity et al. (2009)).

Förtroende - Fengze Zhong et. al (2016) skriver att Cloud Computing är en interorganisatorisk relation till ett annat företag där *förtroende* spelar en stor roll. Enligt författarna kan faktorn brytas ner till tre punkter: *säkerhet, integritet och pålitlighet*. Förtroende har av ett flertal forskare ansetts kunna reflekteras av kundens nivå av tillit till tjänsten men också graden av användandet av tjänsten. Känner kunden inget förtroende för leverantören eller för tjänsten som helhet så minskar kundens benägenhet och även vilja att använda tjänsten (Fengze Zhong et. al (2016)). Förtroendet kan ökas genom att de hinder som kunden kan stöta på vid användandet

av tjänsten underlättas med att kunna åtgärdas direkt i tjänsten, men också genom att påvisa tjänstens säkerhet och genom att interagera med kunden i implementationsstadiet (Lacity et. al (2009)). Likaså menar författarna att en långvarig relation bygger på att tjänsten är pålitlig, både när det gäller kundens integritet, men också att tjänsten är tillgänglig och fullt fungerande i alla situationer. Förtroendet för att leverantörs förmåga att leverera tar lång tid att bygga upp, men kan raseras snabbt om systemet slutar att fungera som det ska, prestandan försämras eller om kundens integritet inte respekteras (Fengze Zhong et. al (2016)).

Integration - Möjligheten till integration med andra system är ofta kopplat till tjänstens rörlighet och därmed också leverantörens möjlighet att snabbt kunna skraddarsy lösningar för sina kunder (Sen Liu et.al (2016)). Samtidigt måste leverantören säkerställa att systemets prestanda och pålitlighet uppehålls, vilket ofta leder till att integrationsmöjligheten bortprioriteras. Med hjälp av den delade plattform som Cloud Computing utgör bör företag sträva efter att skapa en mer öppen relation till andra system där utbyte av data och tjänster kan ske löpande, så att kunden kan sammanställa en helhetslösning med sammankopplade system (Sen Liu et.al (2016)).

Flexibilitet - Enligt Sen Liu et. al (2016) är flexibilitet i tjänsten en viktig faktor som gör att företag snabbt kan starta nya affärsområden, lägga upp nya mjukvaruapplikationer och ta hand om sina kunders önskemål *on-demand*. Cloud Computing är ett hjälpmedel så företag inte fastnar i en dyr infrastruktur och snabbt kan bemöta nya marknader och affärsmöjligheter. För att detta skall uppnås krävs det att systemet skänker kunden flexibilitet att kunna utvidga sin tjänst, men också kunna avgränsa sin tjänst om detta krävs (Sen Liu et.al (2016)). Cloud Computing ger också SME:s möjlighet att i ett tidigt stadie ha tillgång till en välutvecklad IT kapacitet som kan jämföras med stora företags utan den stora kostnad som medföljer, vilket medför att tjänsten skall kunna hantera både stor påfrestning från flera aktörer samtidigt som kvalitén vidhålls (Sen Liu et.al (2016)).

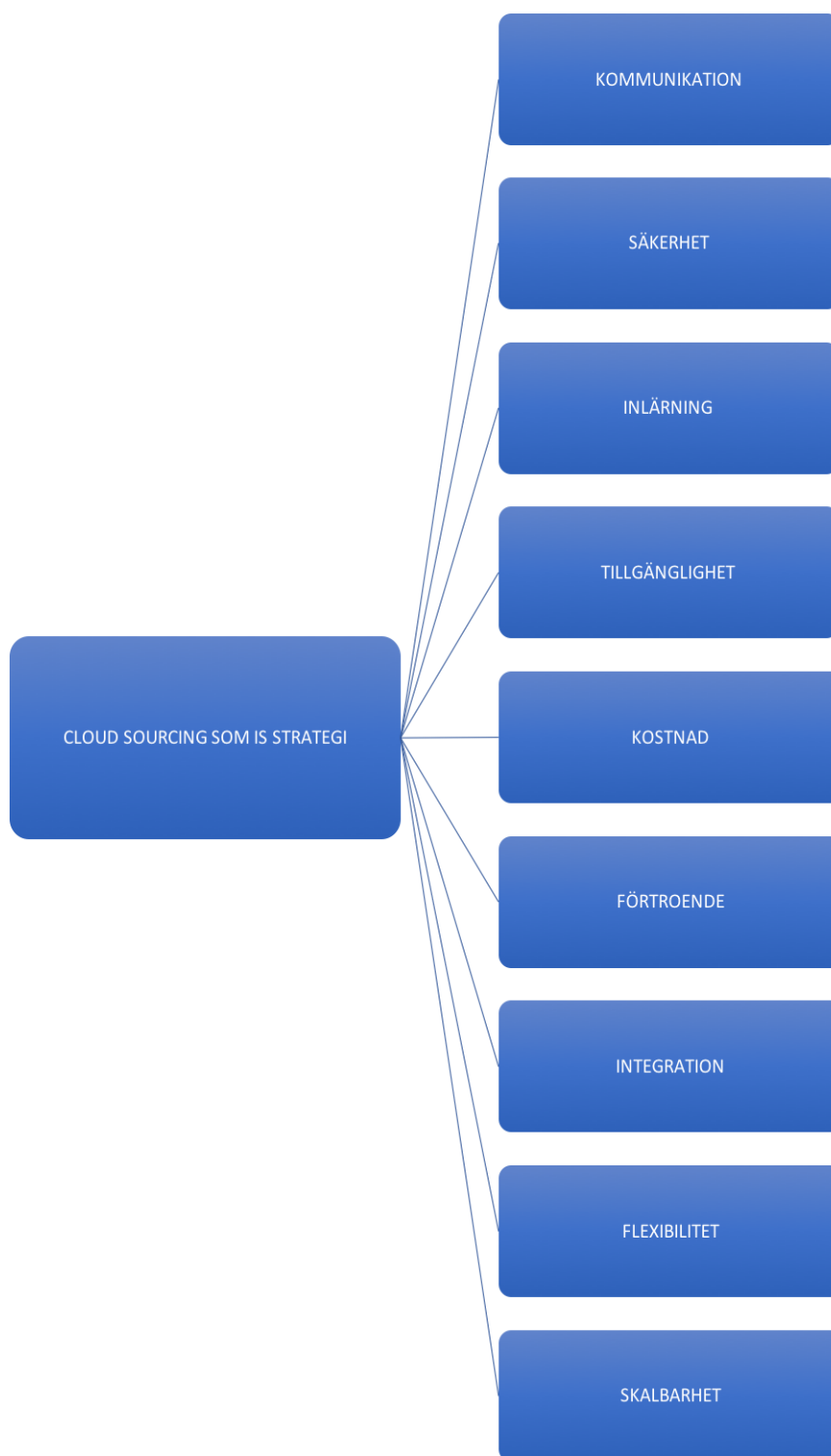
Skalbarhet - Skalbarhet har tidigare varit ett problem vad gäller traditionell outsourcing, men tack vare den moderna tekniken och möjligheten att outsourca IT verksamheten till molnet så har skalbarheten ökat betydligt (Schneider, S. & Sunyaev, A. (2014)). Användaren har idag möjligheten att själv avgöra i vilken takt en utvidgning av sin verksamhet ska ske, och likaså skala ner verksamheten om så skulle behövas. Detta tack vare att användaren ges ett *on-demand network access* till tjänsten (Mell, P. & Grance, T. (2011)). Enligt Dhar, S. (2012) så har utvecklingen till att tjänsten både blir mer flexibel utifrån användarens behov, men också att skalbarheten gör det möjligt för användaren att enkelt kunna ändra öka användandet av resurser om så skulle behövas och få direkt respons snarare än att behöva förhandla med leverantören om ändringarna (Dhar, S. (2012)).

Tabell 2 - Översikt av ramverkets huvudområden

Huvudområden	Beskrivning	Referenser
Kommunikation	Användandet och kundens vilja att fortsätta använda tjänsten kan påverkas med hjälp av god kommunikationen i uppstartsfasen och i oförutsedda situationer, exempelvis kriser.	Fengze Zhong et. al (2016), Mell, P. & Grance, T. (2011)
Säkerhet	Kundens medvetenhet om vem som har kontrollen över deras data, var den är lagrad och vem som har tillgång till den, samt tjänstens återspeglade av säkerheten påverkar ett långsiktigt användande.	Fengze Zhong et. al (2016), Al Morsy, M. et. al. (2016), Lacity et. al (2009)
Inläring	Är systemet enkelt att använda och komma igång med, samt om kunden får support vid behov av leverantören så gynnas ett långsiktigt användande. Detta kräver dock att kundens anställda vill lära sig tjänsten och har en teknisk beredskap.	Nuur Shuhada Mohd Najib. Et al (2016), Sen Liu et.al (2016), Willcocks, L.P. et al., (2013)
Tillgänglighet	Om tjänsten är tillgänglig överallt utan att detta påverkar systemets prestanda, och inte påverkas av en hög användningsgrad kan detta leda till ett långvarigt användande från kundens sida. Motsatsen sker om systemet inte uppfyller kraven på tillgänglighet och prestanda.	Schneider, S. & Sunyaev, A. (2014), Sen Liu et.al (2016), Mell, P. & Grance, T. (2011), Fengze Zhong et. al (2016)

Kostnad	Uppstartskostnad, utbyggnadskostnad och dolda kostnader kan påverka kunden både kort- och långsiktigt, samt kundens benägenhet att fortsätta använda tjänsten.	Schneider, S. & Sunyaev, A. (2014), Lacity et al. (2009)
Förtroende	Leverantörens behandlande av kundens integritet kan påverka kundens tillit till tjänsten och leverantören. Känner kunden inget förtroende för leverantören eller tjänsten minskar användandet.	Fengze Zhong et. al (2016), Lacity et al. (2009)
Integration	Hur väl tjänsten kan integreras med andra tjänster och plattformar och olika plattformar påverkar kundens helhetslösning och utvecklingspotential. I längden kan detta leda till minskat användande då kunden inte kan nyttja systemet som denne vill.	Sen Liu et.al (2016)
Flexibilitet	Om kunden kan påverka och ändra tjänstens funktioner utefter sina behov kan användandet påverkas på lång sikt.	Dhar, S. (2012), Sen Liu et.al (2016), Mell, P. & Grance, T. (2011)
Skalbarhet	Hur enkelt användaren kan öka/minska antalet användare samt öka/minska mängden datakapacitet utan att försäkra systemets prestanda påverkar kundens användande.	Dhar, S. (2012), Sen Liu et.al (2016), Mell, P. & Grance, T. (2011)

2.6.2 Ramverk



Figur 3 - Teoretiskt ramverk

3 Metod

3.1 Metodval

Det inledande arbetet påbörjades med att finna ett ämne som var tillräckligt avgränsat men ändå intressant nog att ligga till grund för vårt forskningsområde. Därför gjordes en grundläggande litteraturstudie i ett tidigt stadium där flera olika områden behandlades för att finna ett område där vi kunde bidra till forskningen. Vi fann att Cloud Sourcing är ett relativt nytt område som ännu inte förekommit i akademiska studier i stor utsträckning, men eftersom Cloud Sourcing bygger på ITO till molnet fanns det ändå litteratur som skulle kunna ligga till grund för en utredande forskning. Utifrån denna litteraturstudie sammanställde vi ett teoretiskt ramverk som ligger till grund för vår undersökning och vår forskningsfråga.

Enligt Jacobsen (2002) så är en kvalitativ studie att föredra då fokus ligger på ett litet urval av informanter med sikte på kvalitativa data, där helheten och sammanhang har betydelse. Vi vill få en djupare bild av SME:s strategi för användandet av molntjänster om det används samt vad detta innebär. Vi väljer att intervjua företagsrepresentanterna utförligt för att kunna dra paralleller till den litteratur som ligger till grund för undersökningen. Jacobsen (2002) skriver att en bra metod att använda sig av är djupgående individuella intervjuer med personer som är införstådda med forskningsområdet och dess bakgrund, vilket gör att urvalet av företagsrepresentanter blir av väsentlig vikt. Likaså skriver Jacobsen (2002) att det är viktigt att samtliga intervjuer genomförs på likartat sätt så att intervjuerna går att jämföra likvärdigt. Därför sammanställdes en intervjuguide som bygger på frågor utifrån vårt teoretiska ramverk. Det teoretiska ramverket är uppbyggt av litteratur kopplat till vår frågeställning, vilket gör att samtliga frågor som ställs under intervjun ligger till grund för att svara på vår ursprungliga frågeställning.

I ett tidigt stadie bestämde vi oss för att begränsa oss till ungefär tio intervjuer. Vi valde detta först och främst på grund att tiden är väldigt begränsad och att arbetet med transkribering och analys kräver en hel del tid.

3.2 Urval

Vi ville säkerställa att urvalet skulle göras korrekt och samtidigt på ett smidigt sätt. För att möjliggöra detta och samtidigt få så hög kvalitet på intervjuerna och informanterna som möjligt gjordes ett urval baserat på vår frågeställning. Frågeställningen gäller nystartade SME:s, vilket per definition är företag som startade under det senaste året, som har maximalt 250 anställda och omsätter maximalt 50 miljoner euro (European Commission (2013)). Men eftersom det idag finns lite mer än en miljon företag i Sverige och att enbart 0,1% av dessa har fler än 250 anställda, samt att det registrerades ca 70 000 nya företag förra året (Ekonomifakta (2017)) så

valde vi att avgränsa oss till nystartade företag som följer definitionen för ett SME:s samt är geografiskt lokaliserade i Skåne län.

Vårt första urval gjordes med hjälp av ett CRM-verktyg som importerar företagsinformation från Bisnode. Verktyget gav oss möjligheten att definiera sökkriterier såsom antal anställda, registreringsdatum, geografisk plats och omsättning. Sökningen resulterade i en lista med totalt 110 företag som alla tack vare sökfunktionerna vi ansåg var relevanta för vår undersökning. Företagen kontaktades därefter via mail i så stor utsträckning som möjligt, och om ingen mailadress fanns att tillgå genomfördes ett introducerande samtal för att presentera oss, undersökningen och undersökningens syfte. Företagsrepresentanten tillfrågades i mailet eller under samtalet om de kunde tänka sig att ställa upp på en intervju vid ett passande tillfälle, samt att de efter att all data sammanställts gärna skulle få ta del av resultatet och uppsatsen i sin helhet.

Av vårt totala urval på 110 företag så var det många företag inte svarade varken på mail eller telefonsamtal. De som återkom till oss ville i vissa fall ha mer information om undersökningen samt vilken typ av frågor som skulle ställas, och en del tackade nej direkt. En del av företagen hade inte tid att ställa upp på en intervju förrän en mycket senare tidpunkt, samt en del kände att de inte hade tillräckligt med kunskap för att ställa upp. Detta ledde till att totalt kunde 7 intervjuer genomfördes i slutändan.

3.2.1 Företagspresentation

Nedan i tabell 3.1 presenteras de företag som deltagit i undersökningen, vilken bransch de ingår i, vilken lokalisering företaget har, vilka tjänster de använder, vilken omsättning de har samt hur många anställda företaget har. Samtliga informanter har varit Verkställande direktörer för respektive företag.

Tabell 3 - Översikt över företagen

Företag	Bransch	Plats	Omsättning (tkr)	Anställda
Balthazar Logistics AB	Konsultverksamhet avseende företagsorganisation	Ängelholm	1 065	2
Christoffer Lindblad Byggtreprenad AB	Byggnad av bostadshus och andra byggnader	Hässleholm	4 624	16

Lindberg Consulting & Coaching AB	Dataprogrammering	Landskrona	458	1
Anonym IT-konsultverksamhet	Datakonsultverksamhet	Helsingborg	465	1
Autonordica Sverige AB	Detaljhandel med reservdelar och tillbehör till motorfordon utom motorcyklar	Kristianstad	580	2
Brandkonsultbyrån Sverige AB	Teknisk konsultverksamhet inom bygg- och anläggningsteknik	Hässleholm	1 363	3
Inspira Projektledning AB	Teknisk konsultverksamhet inom bygg- och anläggningsteknik	Malmö	932	1

3.3 Intervjuer

3.3.1 Intervjuguidens upplägg

De frågor som ställdes under intervjuerna bygger på det teoretiska ramverk som presenterats i kapitel 2.6.1. Ramverket består av punkter som lyfts av ett flertal författare i akademisk skrift, och är därför av stor vikt för vårt forskningsområde. Nedan i tabell 4 beskrivs och definieras de olika områdena, samt intervjuernas inledande och avslutande frågor.

Tabell 4 - Intervjuguidens utformning

Inledning	Inledande frågor gällande företaget, deras affärsområde och i vilket stadie företaget är just nu för att få en övergripande förståelse och presentation av företaget
Kommunikation	Hur ställer sig företaget till kommunikation mellan leverantör och sig själv som kund? Här tas bland annat upp hur pass mycket interaktion det fanns i början av samarbetet.
Säkerhet	Hur ställer sig företaget till att dela med sig av känsliga data? Är företaget införstådda med hur leverantören behandlar deras data samt hur detta påverkar deras användande av tjänsten.
Inläring	Frågorna behandlar implementationsprocessen och hur denna gick till, bland annat hur pass mycket information användarna fick om tjänstens funktioner samt hur detta återspeglats i användandet. Området behandlar också hur faktorerna <i>kundens tekniska beredskap, de anställdas vilja, kundens krav på tjänsten och kundens begränsningar</i> bemöttes av leverantören.
Tillgänglighet	Hur tillgänglig upplevs tjänsten, och hur upplevs tjänsten på webben? Bland annat om tjänsten är tillgänglig från läsplattor och smartphones, för att på så sätt få tillgång till sitt arbete, och hur detta återspeglas i arbetet.
Kostnad	Frågorna behandlar kostnadsaspekterna, bland annat om kunden såg kostnaden som en beslutsfaktor till att använda sig av ITO, och hur väl prioriterat kostnaden är gentemot andra faktorer.
Förtroende för tjänsten	Frågorna skall kartlägga hur förtroendet påverkar användandet, dvs hur kunden upplever tjänstens prestanda och säkerhet, samt hur detta på lång sikt kan påverka användandet.
Integration med andra system	Hur pass väl kan kunden integrera tjänsten med redan befintliga interna eller inköpta system? Finns det API nycklar tillgängliga eller kan kunden själv koppla samman tjänster.

Flexibilitet	Hur upplever kunden tjänstens flexibilitet? Kan kunden själv påverka tjänstens funktionalitet, ändra processer och skapa nya tillvägagångssätt baserat på affärsverksamheten.
Skalbarhet	Kan kunden själv skala av eller utöka användandet? Upplever kunden frihet gällande hur tjänstens skalbarhet är utformad och hur påverkar detta det långsiktiga användandet.
Avslutning	Frågorna syftar till att avsluta intervjun på ett bra sätt, bland annat informeras informanten om hur svaren kommer användas och i vilket syfte, samt tillfrågades om de ville ta del av resultatet eller det transkriberade materialet innan användning.

3.3.2 Genomförandet av intervjuerna

Inför varje intervju informerade vi samtliga potentiella intervjuobjekt om undersökningens syfte, både via ett mail och i början av intervjun. Enligt Jacobsen (2002) är informerat samtycke en viktig faktor till att skapa en trygg tillvaro för informanten så denne vet hur svaren behandlas. Likaså frågade vid informanten om intervjun fick spelas in för transkribering, men att informanten gärna fick vara oidentifierad. I intervjuerna strävade vi efter att få svar på samtliga frågor, men beroende på hur omfattande svar som informanten gav varierade intervjuerna i tid och utformning.

Samtliga intervjuer genomfördes med en informant, en intervjuledare och en sittandes vid sidan om för att lyssna in på intervjun. Vi valde att göra detta för att säkerställa att ingen information misstolkades eller att någon fråga ställts utan att ett konkret svar blivit gett. Vi valde dessutom att genomföra samtliga intervjuerna över telefon för att ge samtliga informanter samma förutsättningar. Telefonintervjuer skapar inte samma förutsättningar som en direkt intervju på plats med informanten, vilket medför att samtalet kan påverkas. Deltagarna känner inte samma personliga koppling, informanten kan känna sig osäker på vem som lyssnar och det blir svårare att skapa ett öppet samtal (Jacobsen (2002)). På grund av detta valde vi att ställa väldigt öppna frågor med mer redogörande djupgående följdfrågor om deltagaren inte uppfattade frågan eller behövde få den omformulerad. Likaså var vi tydliga med vilka vi var som satt in under intervjun och varför vi var två.

Enligt Jacobsen (2002) har dock telefonintervjuer vissa fördelar. Informanten kan i lugn och ro bestämma när och var intervjun ska ta plats, intervjuledarna kan jobba från sina egna lokaler och på så sätt skapa en mer avslappnad miljö. Likaså påverkar inte intervjuledarnas kroppsspråk och gester informanten vilket gör att samtalet inte tar någon speciell riktning (Jacobsen (2002)).

Intervjuerna spelades in för att underlätta insamlandet av material. Enligt Jacobsen (2002) så kan inspelade intervjuer vara att föredra för att kunna gå tillbaka till materialet, lyssna på exakta formuleringar och riktning på samtalet. Likaså underlättar inspelningarna transkriberingen och framtagande av exakta formuleringar och citat, men skapade även ett bättre flyt under själva intervjun då fokus kunde ligga på att lyssna och ställa frågor snarare än att anteckna. För att säkerställa att intervjuerna dock verkligen blev inspelade så såg vi till att inspelningsenheterna var väl laddade innan intervjun, samt att två inspelningsenheter användes vid samtliga intervjuer.

3.4 Bearbetning av data

Samtliga intervjuer spelades in efter att detta godkänts av informanterna. Detta gjorde att transkriberingsarbetet underlättades och att exakta citat kunde tas fram från samtliga intervjuer, något som vi ansåg vara av stor vikt för vårt arbete. Arbetet utfördes som så att materialet lyssnades igenom långsamt och transkriberades under tiden. Efter att detta utförts så reducerades inledning och avslutning ner, samt upprepningar av frågor togs bort. Enligt Jacobsen (2002) är detta att föredra då det transkriberade materialet annars kan bli onödigt långt, men framför allt inte bidrar till empiriska data. Vi valde dessutom att inte ange informanterna vid namn, vilket var något vi informerade informanterna om i början av varje intervju. Enligt Jacobsen (2002) är avidentifiering en fördel då informanten kan känna sig trygg i att kunna svara öppet på frågorna och inte behöva stå till svars för vissa formuleringar.

De inledande frågorna för varje huvudområde var öppna, något som vi ansåg vara av stor vikt för att få veta hur informanterna tolkade frågan men också få veta vad för bild informanterna hade av området. Detta medförde att informanten själv valde att ta upp det som de ansåg vara viktigast snarare än att bli inledd på specifika områden. Varje fråga följdes av en valbar följdfråga om vi ansåg att svaret behövde utvecklas eller förtydligas.

Steg två i bearbetningsprocessen var att analysera och jämföra informanternas svar, sammanställa detta i kategorier och få en överskådlig bild av hur informanterna ställer sig till frågorna. Detta gjorde vi med hjälp av de tabeller som presenteras i resultatet, vilket medförde att vi snabbt fick en bild av vårt resultat, men också kunde jämföra detta med den litteraturstudie som gjorts. Arbetet medförde också att vi kunde säkerställa att resultatet kunde återges i rätt sammanhang och i fullständig form, något som Jacobsen (2002) trycker på är av stor vikt för att få ett konkret resultat.

3.5 Validitet

Vi ville säkerställa att vår undersökning genomfördes på ett korrekt sätt, främst genom att arbeta med en genomgående struktur och med generella riktlinjer, men också genom noggrannhet och bra förarbete. Under insamlande av empiriska data finns det enligt Jacobsen (2002) framför allt två krav som bör uppfyllas när undersökningen genomförs. Empirin måste vara giltig och relevant, samt den måste vara tillförlitlig och trovärdig. (Jacobsen, 2002). Genom att utgå ifrån vårt teoretiska ramverk ville vi säkerställa att undersökningen är giltig, samt att samtliga frågor som ställdes under intervjuerna grundas på befintlig litteratur.

Vi valde som tidigare nämnt att skicka ut ett mail eller (om ingen mail fanns att tillgå) ringa för att informera om intervjuens syfte. Detta medförde att intervjuobjekten fick en bra bild av vad för slags undersökning det var och kunde förbereda sig på vad för slags frågor som kunde komma upp under intervjun. Vidare genomfördes intervjuerna per telefon med två intervjuledare närvarande. Detta innebar främst att samtliga intervjuer genomfördes under samma förutsättningar med samtliga intervjuobjekt och att det inte uppstod några större skillnader gällande hur vi påverkade intervjuobjekten. Med två intervjuledare närvarande minskade dessutom risken för fel i transkriptionen, samt risken för feltolkning minskades vilket enligt Jacobsen (2002) leder till ökad kvalitet på intervjuerna (Jacobsen (2002)).

Ett annat mål vi satte upp var att minska risken för påverkan från vår sida, dvs att vi som intervjuledare inte skulle på något sätt färga intervjuobjekten under själva intervjun. Med detta i åtanke informerade vi informanterna om att vi ville undersöka deras arbetssätt och deras tankar kring ämnet, men också genom att bygga upp intervjuerna med icke ledande och öppna frågor. Vi strävade också efter att hålla så kallade semistrukturerade intervjuer, ett tillvägagångssätt som medför att intervjuledaren kan vid behov ställa följdfrågor eller fråga efter mer ingående/detaljerade svar (Jacobsen (2002)).

Genom att jobba utifrån dessa faktorer kunde vi kunna uppfylla Jacobsens (2002) krav på giltiga, relevanta, tillförlitliga och trovärdiga empiriska data. Giltig och relevant genom att basera intervjuerna på befintlig litteratur och vårt teoretiska ramverk, och tillförlitlig och trovärdig genom intervjuens genomförande: två intervjuledare närvarande, transkriptionen och öppna frågor för att minska risken för påverkan på intervjuobjekten.

3.6 Etik

Genomgående från det att en undersökning börjar tills dess att den slutförs finns det etiska aspekter att ta hänsyn till. Deltagarna har olika bakgrund, företagen har olika företagskulturer, vilket medför krav på hur de etiska aspekterna ska behandlas. Jacobsen (2002) tar upp ett antal krav som anses vara av stor vikt för att insamlandet av empiriska data skall ske på ett korrekt sätt för att både vara giltig och bli korrekt tolkad.

Informerat samtycke: både inför och under intervjuerna ska deltagandet i intervjun vara helt frivilligt. Genom att skicka ut ett informativt mail till, alternativt ha ett informativt samtal före intervjun med samtliga potentiella deltagare kunde vi förklara syftet med undersökningen samt ge dem möjligheten att själva avgöra om de vill delta eller inte (Jacobsen, 2002).

Deltagande: vi ville ge deltagaren möjligheten att tala fritt under intervjuerna och således också kunna svara öppet ifall det var något område som de kände sig osäkra på. Således informerade vi deltagaren om att valet fanns att deras personliga uppgifter inte skulle komma att tas upp i uppsatsen, samt att det inspelade materialet inte skulle komma att lämnas vidare eller spridas efter att transkriberingen genomförts. Vi frågade också om namnet på företaget fick förekomma i uppsatsen, vilket enligt Jacobsen (2002) ska vara ett valbart alternativ för informanterna (Jacobsen (2002)).

Återge resultat fullständigt och i korrekt sammanhang: för att minska risken för feltolkning spelades intervjuerna in och transkriberades. Detta informerade vi informanterna om och förklarade dessutom syftet med varför vi spelade in intervjuerna. Vi var två intervjuledare under alla intervjuer för att minska risken för feltolkning. Skulle det trots detta uppstå frågetecken angående formulering eller otydlighet kunde vi genom följdfrågor be den deltagande att förtydliga (Jacobsen (2002)).

4 Resultat

Nedan presenteras resultatet från samtliga intervjuer inom varje specifikt huvudområde.

4.1 Cloud Sourcing som strategi

4.1.1 Inledning

Här presenteras informanternas svar på de inledande frågorna om vilka molntjänster som används i den befintliga verksamheten, hur dessa används samt vilka för- och nackdelar informanterna ser med att använda sig av molntjänster. Dessa frågor ställdes för att kartlägga den befintliga IT verksamheten och för att skapa en överskådlig bild av informantens åsikter om användandet av molntjänster.

Tabell 5 - Resultat Inledning

Företag	Vilka molntjänster använder ni er av?	Vad för områden använder ni molntjänster till?	Vilka för- & nackdelar anser du att molntjänster har?
Balthazar Logistics AB	Office 365, Fortnox, SAS	Mail, datahantering, affärssystem och lagerstatus	Fördelar - molntjänsterna ligger långt fram i användarvänlighet jämfört med var andra system ligger i dagsläget. Nackdelar – nackdelen som jag ser är att när man ska övertyga våra kunder om att vi har koll på vår data så kan det lätt uppstå problem just i och med att vi inte lagrar den hos oss själva.
Christoffer Lindblad	Office 365	Fillagring (av filer i molnet såsom ritningar,	Fördelar - Det är väldigt smidigt då vi alla kan

Byggtreprenad AB		affärskontrakt, kunduppgifter, offerter) och mail	komma åt samma information samtidigt. Nackdelar – vet ej.
Lindberg Consulting & Coaching AB	Office 365 och Adobe CC	Datahantering	Fördelar - Smidigt, alla har tillgång till allt, enkelt och billigt. Nackdelar – vet ej.
IT-konsultverksamhet	Azure	Databehandling	Främsta fördelen är ju skalbarhet, att man kan snabbt skala upp vid behov. Nackdelen är att man ibland kan känna att man har mindre kontroll över sin data och serverna. Och även säkerheten, att man känner sig obekvämt att lägga ut känsliga data.
Autonordica AB	Fortnox, Texttalk och Dropbox	För ekonomihantering, sälja fakturor och datahantering.	Fördelar - Lättanvänt, billigt, enkelt att sätta sig in i (förutom Fortnox). Nackdelar - Svårt att sätta sig in i Fortnox, dålig kommunikation med Fortnox leverantören.
Brandkonsultbyrå Sverige AB	Office 365, Fortnox och Dropbox	Bokföring, fakturering, tidsredovisning, arkivlösning och mail.	-

Inspira Projektledning AB	iCloud och Office 365	Mail, kalender och fillagring	Fördelar - Enkelt och jag känner mig bekväm med tjänsterna. Nackdelar – Varit svårt att anpassa. iCloud klarar inte av för stora mappstrukturer, vilket leder till ett flera felmeddelanden
------------------------------	--------------------------	----------------------------------	---

Det visade sig att samtliga företag använder sig av någon form av molntjänst, varav Office 365 förekom i 5 av 7 fall.

Vid frågan om vilka fördelar som finns med att använda sig av molntjänster snarare än att använda sig av egna system eller traditionsenlig outsourcing svarade informanterna olika, men några faktorer som nämndes var att användbarheten är bättre när det kommer till molntjänster, att skalbarheten är en viktig och bra faktor, att det anses vara enkelt och smidigt att arbeta med molntjänster samt att samtliga anställda kommer åt samma information samtidigt.

De nackdelar som togs upp var kontrollen över sin egen data, att det var svårt att sätta sig in i vissa funktioner samt att det varit svårt att anpassa tjänsten utefter de behov som fanns.

4.1.2 Kommunikation

I tabell 6 presenteras svaren på frågorna gällande kommunikation mellan leverantör och kund. Frågorna behandlar kommunikationen mellan molntjänstleverantören och kunden vid uppstarten av en tjänst vilket Fengze Zhong et. al (2016) och Mell, P. & Grance, T. (2011) skriver om, samt hur kommunikationen sett ut under tidens gång, främst om oväntade situationer såsom kriser uppstått vilket Fengze Zhong et. al (2016) skriver om.

Tabell 6 - Resultat Kommunikation

Företag	Hur såg kommunikationen ut mellan er och leverantören av tjänsten ut i uppstartsfasen?	Har det uppstått någon oväntad situation där ni behövt vara i kontakt med leverantören? <i>Om ja: fick ni den support ni behövde?</i>
----------------	---	---

Balthazar Logistics AB	Hade ingen direkt kontakt med Microsoft eller Fortnox, dock med SAS för lagret.	Har kontinuerligt kontakt med SAS leverantören för att säkerställa att all data uppdateras och säkerställs.
Christoffer Lindblad Byggentreprenad AB	Ingen kontakt med Microsoft direkt utan laddade bara ner tjänsten och skapade de användare som behövdes	Har inte stött på några problem med tjänsten
Lindberg Consulting & Coaching AB	Ingen direkt kontakt med Microsoft	Vet inte om någon varit i kontakt med leverantören.
IT-konsultverksamhet	Var inte med vid införandet av tjänsten.	Är inte så engagerad, klarar det mesta själv.
Autonordica AB	Inte när det kommer till Dropbox. Har haft direktkontakt med Fortnox vid avveckling av tjänsten.	Just när det kommer till Fortnox så tyckte vi att det fungerade dåligt så där har vi faktiskt bytt leverantör. [...] Vi var i kontakt med dem ganska många gånger och efter vad jag tror var den fjärde gången så sa jag bara att detta blir vår sista faktura, sedan kan ni stryka oss i systemet
Brandkonsultbyrå Sverige AB	Det var bara att skapa användare och komma igång, inga stora problem där.	Inte upplevt något sånt än men transparens är extremt viktigt i krissituationer både från vår sida och deras. Händer något så tar man lite för givet att leverantören ska gå vidare och säkerställa att all data är skyddad.
Inspira Projektledning AB	Hade en IT kille som hjälpte mig, men var inte själv i kontakt med leverantören i början	Har upplevt problem med mappstrukturen i iCloud, men har inte velat kontakta leverantören eftersom det inte känns som om de kommer ändra på något.

5 av 7 företag berättar att de inte var i direkt kontakt med någon av sina molntjänstleverantörer i början av användandet av tjänsten. Balthazar Logistics AB som var i kontakt med leverantören gällande sitt varulager, SAS, och Autonordica AB var i kontakt med Fortnox vid införandet av tjänsten. Uppstartsprocessen beskrivs som enkel i och med att de enbart behövt skapa en användare och betala uppstartskostnaden för att komma igång.

När det gäller kommunikation med leverantören vid krissituationer så säger 4 av 7 att de inte upplevt några problem än i användandet, varav Brandkonsultbyrå Sverige AB säger att om något skulle hända, både internt eller hos leverantören hade transparens och dialog varit väldigt viktigt för det fortsatta användandet. Inspira Projektledning AB har upplevt problem med mappstrukturen i molntjänsten men inte velat kontakta leverantören då informanten tror att de antagligen inte hade ändrat på någonting. Detta trots att flera andra inom samma bransch upplever liknande problem enligt informanten. Balthazar Logistics AB berättar däremot att de har kontinuerlig kontakt med sin leverantör för tjänsten av varulager för att säkerställa att all data uppdateras och säkerställs.

4.1.3 Säkerhet

I tabell 7 presenteras svaren på frågorna gällande säkerhetsaspekten. Frågorna som ställdes behandlade själva upplevelsen av tjänstens säkerhet, vilket Fengze Zhong et. al (2016) skriver om. Vidare ställdes frågor kring informanternas medvetenhet gällande vilka säkerhetsåtgärder som skyddar deras data hos leverantören, vilket både behandlas av Fengze Zhong et. al (2016) och Lacity et. al (2009).

Tabell 7 - Resultat Säkerhet

Företag	Hur pass säker upplever ni molntjänsten?	Hur pass viktig skulle du säga att säkerheten är för er som molntjänstanvändare?
Balthazar Logistics AB	Upplever systemen som säkra, men kan bero på att vi litar på företagets förmåga att säkra vår data. Microsoft har ju bättre koll på säkerheten än vad vi har.	Är medvetna om att säkerheten spelar stor roll, vilket märks på våra kunder. Enda oron är ifall leverantören skulle gå i konkurs.
Christoffer Lindblad Byggtreprenad AB	Tjänsten kändes både pålitligt och beprövat av andra sedan tidigare	Nja inte jättemycket egentligen. Vi har ju som sagt allt på en egen server och en egen backup, samt att vi har allt det viktigaste på USB stickor. Så vi har det viktigaste på tre ställen om det skulle hända

		någonting med molnet eller om vi inte skulle ha internetanslutning en dag.
Lindberg Consulting & Coaching AB	Har jobbat länge med Microsofts produkter, och eftersom det är ett erkänt stort märke så bör deras security gaps vara relativt små.	Har fått hjälp av en gubbe som har godkänt valet av tjänst, men jag har inte så bra koll själv.
IT-konsultverksamhet	Säkerheten spelar stor roll, man vill inte att ens data ska försvinna eller att tjänsten ska ligga nere. I viss mån känner man sig mer bekväm med att vår data ligger på våra egna servrar som vi själva kontrollerar.	Tycker att det har blivit bättre, men att det fortfarande inte är så jättebra medvetenhet bland både kunder och vårt egna kunnande. Jag upplever att det ibland finns en oro att inte ha kontroll över vår egen data.
Autonordica AB	Känner ingen oro för säkerheten pga. storleken på de företag som är leverantörer.	Har ingen direkt koll på säkerheten men anser ändå att det inte finns någon säkerhetsrisk.
Brandkonsultbyrå Sverige AB	Tycker att inloggningsfunktionerna är en svag punkt eftersom om man får tillgång till inloggningen kan man orsaka stor skada. Hade gärna sett en koppling gentemot Bank-ID.	Använder inte molntjänster för stora säkerhetsklassade projekt eftersom vi vill kunna ha kontroll över det som händer.
Inspira Projektledning AB	Ja, tjänsten upplevs säker.	Använder mig av backups på externa hårddiskar ifall jag inte skulle komma åt tjänsten. Är dock inte insatt i vilka säkerhetsåtgärder som vidtagits för att skydda min data från leverantörens sida.

Sex av sju företag uttrycker att de upplever tjänsten som säker, men uttrycker att det till stor del på grund av leverantörsföretagets storlek och anseende på marknaden snarare än tjänstens säkerhetsfunktioner. Endast ett företag kommenterade det faktum att de inte känner sig säkra med tanke på den typ av inloggningsfunktion som används till tjänsten, då utomstående skulle kunna komma åt deras data var som helst i världen om de kom över inloggningsuppgifterna.

Vid frågan om hur viktig säkerheten är för informanten som molntjänstanvändare svarade fyra av sju företag att de själva har backups på sina egna datorer eller USB minnen för säkerhetsklassade projekt. En av informanterna reflekterade över det faktum att de anser att åtkomsten till tjänsten var som helst är viktigare än säkerheten. Medan ett annat företag argumenterade för att det finns orosmoln gällande att inte ha kontroll över den egna data utan att lämna över kontrollen till andra utomstående parter. Således är argumenten något spridda, men att merparten av företagen vidtar säkerhetsåtgärder in-house genom backups om de inte skulle komma åt tjänsten.

4.1.4 Inläring

I tabell 8 presenteras svaren på frågorna gällande inläring, en faktor som behandlats av bland annat Nuur Shuhada Mohd Najib. Et al (2016), Sen Liu et.al (2016) och Willcocks, L.P. et al., (2013). Frågorna riktades mot processen genom vilken användarna mottog systemet och satte sig in i dess funktioner, d.v.s. implementationsprocessen och hur den såg ut, vilken typ av support användarna fick av leverantören och hur pass enkelt det var att komma igång med tjänsten. Vidare tillfrågades informanterna om samtliga medarbetare varit införstådda med tjänstens syfte, samt om det krävts några tekniska beredskaper eller förkunskaper för att kunna använda tjänsten.

Tabell 8 - Resultat Inläring

Företag	Hur såg implementationsprocessen ut?	Var samtliga medarbetare och anställda införstådda med varför tjänsten köptes in?	Anser ni att det krävdes någon teknisk beredskap eller förkunskaper?
Balthazar Logistics AB	Lätt att komma igång, var bara att ladda ner programmet och sätta igång. Det går till stor del att lära sig de här programmen enbart genom att arbeta med dem.	Endast två anställda och båda var med vid implementeringen.	Krävdes inga stora beredskaper, systemet fungerar på samtliga plattformar

Christoffer Lindblad Byggentreprenad AB	Var bara att ladda ner.	Använde tjänsten tidigt, så de nykomna anställda anpassade sig.	-
Lindberg Consulting & Coaching AB	Lätt att komma igång och har använt Microsofts produkter förut	Endast jag som jobbar med tjänsten.	Krävdes ingen teknisk kunskap för att använda tjänsten.
IT-konsultverksamhet	Tyckte att det var väldigt lätt att komma igång, men jag är inte helt insatt i allt som går att göra.	Endast jag som jobbar med tjänsten så det är väldigt enkelt.	-
Autonordica AB	Tycker att det var lätt att sätta sig in i Dropbox och Texttalk. Fortnox var däremot väldigt svårt att sätta sig in i och fick ingen bra utbildning från leverantör.	Vi båda två var med vid införandet.	Fortnox krävde teknisk beredskap men detta fick dem dålig information om vilket gjorde att de inte kunde använda tjänsten.
Brandkonsultbyrå Sverige AB	Det var bara att skapa användare och komma igång, inga stora problem där.	De var två när de började och hade använt andra tjänster innan som inte funkat. Därför ville båda ha en flexibel och bra lösning.	Krävdes ingen större teknisk beredskap. Hade varit svårare om vi själva försökt utveckla egna lösningar med egna servrar, och dessutom dyrare.

Inspira Projektledning AB	Hade en kompis som fixade allt till mig, och har jobbat med Office 365 tidigare så det var inga problem.	Är egenföretagare och har jobbat med tjänsterna sedan tidigare	Krävdes ingen större teknisk kunskap.
---------------------------	--	--	---------------------------------------

Samtliga informanter uttryckte att de tyckte att det var lätt att komma igång med tjänsterna då det till stor del endast var att skapa en användare online och börja arbeta. Endast en informant uttryckte att en tjänst varit lite svårare att komma igång med, vilket i slutändan gjorde att de avvecklade tjänsten. Likaså uttryckte samtliga att det endast varit en till två anställda vid tidpunkten då tjänsten köptes in, vilket gjorde att det inte fanns något motstånd från andra anställda inom företaget.

4.1.5 Tillgänglighet

I tabell 9 presenteras svaren på frågorna gällande tjänstens tillgänglighet. Området har behandlats av Schneider, S. & Sunyaev, A. (2014), Sen Liu et.al (2016), Mell, P. & Grance, T. (2011) och Fengze Zhong et. al (2016). De frågor som ställdes gällde hur pass viktig tjänstens tillgänglighet var för informanterna vid inköpet av tjänsten, och därefter hur pass bra tjänstens prestanda är.

Tabell 9 - Resultat Tillgänglighet

Företag	Hur pass viktigt skulle ni säga att tillgängligheten till tjänsten är/ var vid inköpet av tjänsten?	Hur upplever ni tjänstens prestanda?
Balthazar Logistics AB	Har tillgång till samtliga system via internet, vilket gör att tillgängligheten är hög.	Upplever att prestandan är lika bra oavsett på vilken enhet som används
Christoffer Lindblad Byggtreprenad AB	Har tillgång till systemet via datorer, iPads och telefoner. Har inte varit några som helst problem för någon.	Kan ibland ta lite längre tid att få ner all data för ett projekt men det kan ju bero på nätet.
Lindberg Consulting & Coaching AB	Fördelarna är ju just att det är lättare att komma åt filerna	Jag trodde att prestandan skulle vara sämre men det är den faktiskt inte. Något

	överallt och att filerna är skyddade av stora företag	långsammare kanske när man inte har Wi-Fi men annars så är det kanon!
IT-konsultverksamhet	Viktigt att kunna komma åt tjänsten oavsett vilken enhet man använder, men att ha tillgång till informationen på bussen exempelvis är inte jätteviktigt för mig.	Upplever prestandan som lika bra oavsett tid på dygnet.
Autonordica AB	Har tillgång till samtliga system on-demand, på flera olika plattform.	Upplever prestandan som lika bra oavsett tid på dygnet.
Brandkonsultbyrå Sverige AB	Tillgängligheten är väldigt viktig för oss eftersom vi är ute mycket hos kunderna. Men vi har tillgång till samtliga tjänster via internet.	Tycker inte att prestandan påverkas beroende på dygnet eller mängden användande. Dock är vi ett litet företag så vi använder bara minimala mängder.
Inspira Projektledning AB	Kommer åt tjänsten via datorn, mer än så behövs inte.	Har inte upplevt att prestandan försämras, även nu när utrymmet tagit slut.

Alla utom två företag uttrycker sin nöjdhet över hur pass hög tillgänglighet som existerar för de olika molntjänster som de använder sig av. En informant uttrycker även specifikt hur viktig denna punkt är för deras verksamhet då de ofta är ute hos sina kunder. En annan informant menar dock att för just deras verksamhet räcker det med att ha åtkomst till molntjänster via dator och att mer tillgänglighet inte behövs. Samtliga företag märker ingen skillnad på tjänsternas prestanda oavsett tid på dygnet.

4.1.6 Kostnad

I tabell 10 presenteras svaren på frågorna gällande kostnad och ekonomiska aspekter. De kostnader som innefattades är uppstartskostnad, d.v.s. hur uppstartskostnaden såg ut; utbyggnadskostnad, d.v.s. om det kostat extra att bygga ut tjänsten och hur denna betalningsplan sett ut; samt dolda kostnader, d.v.s. om informanten upplevt att det uppstått oförutsedda

kostnader under tiden som tjänsten använts. Området har behandlats av Schneider, S. & Sunyaev, A. (2014) och Lacity et al. (2009).

Tabell 10 - Resultat Kostnad

Företag	Hur såg uppstartskostnaden ut, och hur stor roll spelade kostnaden för ert val av molntjänst?	Har ni byggt ut systemet, och i sådana fall hur ser betalningsplanen ut?	Har det uppstått kostnader i efterhand som ni inte känt till?
Balthazar Logistics AB	Inte särskilt stor uppstartskostnad	Betalar per användare, och kostnaden per användare faller ju när man kommer till ett visst antal användare	Inga dolda kostnader vad de har märkt
Christoffer Lindblad Byggtreprenad AB	Anser inte att kostnaden spelade någon stor roll eftersom det är ganska billigt	Har inte kostat särskilt mycket mer eftersom det sparar tid att ha allt i molnet.	Har inte upplevt att det uppstått dolda kostnader
Lindberg Consulting & Coaching AB	Spelade stor roll eftersom företaget är litet och nystartat. Just att inte behöva investera stora kapital direkt är en stor fördel som jag ser i alla fall	Eftersom att Office 365 och Adobe båda har en betalningsmetod som gäller per användare så blir det ju inte så stora pengar för ett småföretag	-
IT-konsultverksamhet	Spelade mindre roll. För mig och mina kunder spelar tillgänglighet och	Inte så stor koll på vad för olika kostnadsbilder det finns, men det känns väl naturligt att kostnaden ökar	Inte stött på några dolda kostnader

	prestanda större roll än själva priset.	vid fler användare och vid högre användare.	
Autonordica AB	Ingen stor uppstartskostnad	Utökade prislapp beroende på användande av datamängd, denna kostnad är dock väldigt låg vilket gör att kostnaden inte spelar så stor roll.	Inga dolda kostnader hittills.
Brandkonsultbyrå Sverige AB	Tyckte inte att kostnaden spelade så stor roll, men det kan vara bekvämt att ha en mindre uppstartskostnad i början som nystartat företag	Genom att betala per månad och per användare så kan vi ju säga upp det avtalet när som helst utan att ha betalat en massa i förskott eller för dyra tjänster på årsbasis. Eftersom vi inte vet hur länge vi kommer finnas så är månadsbasis bättre. Visst, tittar du över 20 år så blir det mycket pengar, men det finns ingen tjänst som man kan köpa in för en engångskostnad som håller över 20 år. Köper du ett operativsystem så håller det ca 3 år, sedan måste du byta ut det.	Inga dolda kostnader än så länge vad de kunnat se.
Inspira Projektledning AB	Kostnaden spelade inte så stor roll, jag ville ha Office 365 för att det kändes enkelt och bäst för mitt ändamål.	Det kostar att köpa in mer utrymme, men jag betalar hellre mer för att ha mer utrymme än vad som behövs så jag slipper sitta med det i efterhand.	Har inte upplevt att det finns några dolda kostnader mer än när utrymmet tar slut.

Samtliga företag utom två menar att kostnaden för molntjänsterna spelade mindre roll i valet av tjänst. Ett företag menade att det var mer bekvämt att ha en mindre uppstartskostnad, men

tyckte samtidigt att kostnaden inte spelade så stor roll. Detta menade samma informant kunde bero på att genom att betala per månad och användare så kan deras företag säga upp tjänsten när de vill och där med inte betala i förskott. Alla utom ett företag har inte stött på några dolda kostnader som dykt upp i efterhand där det utomstående företaget inte hade någon kommentar i frågan.

4.1.7 Förtroende

I tabell 11 presenteras svaren på frågorna gällande förtroende, ett område som behandlats av Fengze Zhong et. al (2016) och Lacity et. al (2009). Informanterna tillfrågades hur stort förtroende de känner för leverantören, med följdfrågan om de känner att leverantören levererar den kapacitet som utlovats vid avtal, något som Fengze Zhong et. al (2016) skrivit om. Vidare frågades informanterna hur pass stor tillit de känner inför tjänsten, då både Fengze Zhong et. al (2016) och Lacity et. al (2009) tagit upp området tillit för systemet i sina skrifter.

Tabell 11 - Resultat Förtroende

Företag	Hur stort förtroende har du för er leverantör? <i>Känner du att er leverantör levererar till den kapacitet som utlovades vid avtal?</i>	Känner ni tillit till tjänsten? <i>Anser du att tjänsten är pålitlig?</i>
Balthazar Logistics AB	Fullt förtroende till leverantören och deras förmåga att hålla vår data säker.	Tjänsten har aldrig legat nere eller krånglat.
Christoffer Lindblad Byggentreprenad AB	Har inte varit i kontakt med leverantören alls så vet inte.	Tjänsten har aldrig krånglat så känner tillit till tjänstens pålitlighet.
Lindberg Consulting & Coaching AB	Förtroendet för Microsoft är väldigt högt.	Har aldrig upplevt att jag inte kommit åt mail eller någon annan tjänst som Microsoft använder.
IT-konsultverksamhet	Känner stort förtroende för leverantören. Det är en stor spelare som varit med under	Känner full tillit till tjänsten, den har levererat det som utlovats. Likaså behandlar både tjänsten och

	flera år så sannolikheten att de skulle lägga ner är väldigt liten. Och det är ju lite därför man är villig att betala lite mer eftersom man betalar lite för deras kunnighet och säkerhet.	leverantören integriteten bra och inte heller där finns några orosmoln.
Autonordica AB	Fullt förtroende för samtliga leverantörer förutom Fortnox, men detta beror på en dålig kommunikation och felaktigt marknadsförd produkt.	Full tillit till samtliga tjänster förutom Fortnox då denna tjänst inte höll de löfte som gavs om produktens funktionalitet.
Brandkonsultbyrå Sverige AB	Skulle det uppstå problem med en molntjänst så tar man lite för givet att vi kommer få den informationen som behövs från leverantören för att kunna gå vidare och säkerställa att vår information är skyddad. Hade det kommit fram att en leverantör sålt vidare information till en tredje part eller delat med sig av information om oss till andra så hade vi bytt leverantör.	Det känns inte säkert nog med tanke på inloggningsfunktionerna som finns. Arbetar vi med säkerhetsklassade projekt så använder vi inte molntjänster av den enkla anledningen att vi behöver ha kontroll över det som händer.
Inspira Projektledning AB	Jag vet inte riktigt, har inte varit i kontakt med någon av leverantörerna.	Flera kollegor till mig har upplevt problem i tjänsterna men det är inget jag har upplevt. Skulle dock inte säga att jag inte känner ett förtroende för leverantören.

Samtliga informanter utom två känner fullt förtroende för sina leverantörer där de två utomstående inte har varit i kontakt med sina leverantörer. Alla utom ett företag menar också att de känner full tillit till tjänsterna de använder sig av.

4.1.8 Integration

I tabell 12 presenteras svaren på frågorna gällande integrationsmöjligheter. Informanterna tillfrågades hur pass stor inverkan de själva upplever sig ha gällande möjligheten att integration med andra tjänster och system, vilket Sen Liu et. al. (2016) skrivit om. Vidare tillfrågades informanterna om denna möjlighet utnyttjats, och i sådana fall hur processen upplevdes.

Tabell 12 - Resultat Integration

Företag	Kan ni själva integrera tjänsten med andra tjänster?	Har ni integrerat tjänsten med någon annan tjänst eller plattform? <i>Om ja: Upplevde ni processen som lätt eller svår?</i>
Balthazar Logistics AB	Samtliga system kan användas på alla olika plattformar och webbläsare. Kan dessutom använda mjukvaran i industriell hårdvara.	Vad vi vet så är Office 365 kompatibelt med andra system och plattformar. Det är dock inget vi gjort vad jag känner till.
Christoffer Lindblad Byggentreprenad AB	Vet ej	Vet ej
Lindberg Consulting & Coaching AB	-	Inte i mitt eget företag, men där jag jobbade innan kopplade vi samman ett flertal olika tjänster till ett sammanflätat system. Det gick bra men det kräver ju en större förståelse än att bara kunna använda systemet, där behövs det ju nästan IT personal för att bygga upp och sköta det 100%.
IT-konsultverksamhet	Har inte ändrat någonting i grundinställningarna	Har inte integrerat tjänsterna med varandra eller andra system.

Autonordica AB	Samtliga system kan användas på alla olika plattformar och webbläsare.	Vet inte då detta inte gjorts i detta specifika fallet.
Brandkonsultbyrå Sverige AB	Vet att man kan integrera Office med andra tjänster och planerar att integrera det med Fortnox.	Vi vill kunna integrera Office med Fortnox för att fakturor ska kunna gå direkt in i bokföringssystemet. Detta för att slippa att lägga administrativ tid på denna biten. Letar efter möjligheter att göra detta.
Inspira Projektledning AB	Vet inte	Kan komma åt mina filer från iCloud direkt från Office 365 så jag antar att det är integrerat. Allt detta gjordes av min IT kille.

Det är bara en av samtliga informanter som uttrycker att de integrerat en molntjänst med en annan tjänst. Denna informant viste dock inte om ifall det gick att integrera tjänsten med andra tjänster för egen hand då informanten använt sig av utomstående expertis.

4.1.9 Flexibilitet

I tabell 13 presenteras svaren på frågorna gällande tjänstens flexibilitet. Informanterna frågades om hur de i nuläget upplever den IT kapacitet de betalar för, och om de känner att de har tillgång till den kapacitet de är i behov av. Vidare ställdes frågan om de själva kan föra över kapacitet där det behövs. Området har behandlats av Dhar, S. (2012), Sen Liu et. al. (2016) och Mell, P. & Grance, T. (2011).

Tabell 13 - Resultat Flexibilitet

Företag	Upplever ni att ni får ut den IT kapacitet som ni är i behov av?	Kan ni själva föra över kapacitet där det behövs?
Balthazar Logistics AB	Kan själva kontrollera hur mycket kapacitet som krävs, men har upplevt brister.	Kan själva bestämma hur mycket resurser som behövs och skala ner om det så skulle behövas.

Christoffer Lindblad Byggentreprenad AB	Ja, och eftersom alla har tillgång till samma information är det väldigt flexibelt.	Vet ej
Lindberg Consulting & Coaching AB	Vet ej	Vet ej
IT-konsultverksamhet	Har tillgång till den datakapacitet som behövs, har inte stött på några större problem där.	Vet ej
Autonordica AB	Har tillgång till den datakapacitet som behövs, har inte stött på några större problem där.	Kan själva bestämma hur mycket resurser som behövs och skala ner om det så skulle behövas
Brandkonsultbyrån Sverige AB	Kapaciteten blir oändlig vid användandet av molntjänster, och det finns ju ingen som har kapitalet att tillhandahålla oändlig kapacitet på sitt eget kontor.	Vi gör som många andra företag att vi köper in det utrymme som vi är i behov av, sedan stämmer man av efter hand. Men vi är ett så pass litet företag som använder så pass stora tjänster att det är miniminivån vi använder.
Inspira Projektledning AB	Har tillgång till det utrymme som krävs, och när jag behöver mer köper jag bara in mer.	Vet ej

Samtliga informanter utom en uttrycker att de har tillgång till den kapacitet som företaget behöver. En informant uttrycker att om mer kapacitet behövs så är det bara att köpa mer utrymme i detta fall. Det är dock fyra av sju informanter som inte vet om kapaciteten går att föra över för egen hand.

4.1.10 Skalbarhet

I tabell 14 presenteras svaren på frågorna gällande tjänstens skalbarhet. Informanterna tillfrågades hur pass skalbar de upplever tjänsten, något som behandlats av både Dhar, S. (2012) och Sen Liu et. al. (2016). Vidare tillfrågades informanterna om de i tjänsten kan mäta hur pass mycket kapacitet som nyttjas, och om de utifrån denna data kan skala upp/ skala ner vid behov. Detta område behandlas av Mell. P & Grance, T. (2011).

Tabell 14 - Resultat Skalbarhet

Företag	Hur pass skalbar upplever ni tjänsten? <i>Svarar systemet direkt vid ökad och minskad skalning?</i>	Kan ni via tjänsten mäta hur mycket kapacitet som används?
Balthazar Logistics AB	Tjänsten är skalbar och svarar direkt. Finns ingen uppsägningskostnad vilket gör att vi kan växa i vår takt.	-
Christoffer Lindblad Byggtreprenad AB	Har kunnat skapa fler användare utan större problem, och det har fungerat direkt.	Vet ej
Lindberg Consulting & Coaching AB	Kan själv avgöra hur många användare som skall finnas, och betalningsmetoden är baserad på just antalet användare.	Vet ej
IT-konsultverksamhet	Går både att skala upp och skala ner. Skalbarheten är en av de viktigaste faktorerna eftersom många kunder jobbar inom E-handel och kan vara beroende av vissa årstider.	Kan själva se i tjänsten hur mycket utrymme som används.
Autonordica AB	Tjänsterna är skalbara och enkel att ändra beroende på användande. Betalningsmetoderna är baserade på mängd data och licenser.	Kan själva se i tjänsten hur mycket utrymme som används.

Brandkonsultbyrå Sverige AB	Vet inte om avtalet säger att de kan köpa in mer utrymme under en kortare tidsperiod för att sedan skala ner, men det antas. Kan dock köpa in mer utrymme och få det direkt om det skulle behövas.	Kan se hur mycket som används men inte hur mycket betalt utrymme som inte används. Vissa moduler används aldrig och kan då avvecklas.
Inspira Projektledning AB	Har inte behövt köpa in mer utrymme tidigare men är i behov av det nu. Leverantören har hört av sig och sagt att mitt utrymme snart är slut så jag antar att det bara är att köpa in mer.	Kan se hur mycket utrymme som finns tillgängligt direkt via tjänsten

Trots skillnader i tjänster så menar samtliga informanter att deras molntjänster är skalbara. En informant uttrycker att tjänsten är skalbar och enkel att ändra beroende på användande. Fyra av sju informanter menar också att de har tillgång till information över hur stor kapacitet som deras organisationer använder sig av.

5 Diskussion

I detta kapitel analyserar vi de empiriska data insamlade under intervjuerna och kopplar detta till presenterad teori från kapitel 2. Varje huvudområde från det teoretiska ramverket bifogat i kapitel 2 kommer att analyseras utefter informanternas svar.

5.1 Kommunikation

Enligt den definition som Mell, P. och Grance, T. (2011) tagit fram för termen *Cloud Computing* så skall det inte krävas av molntjänstleverantören att denne skall vara involverad eller behöva interagera med kunden. Detta då dataresurser såsom gemensamma nätverk, datalagring, servertillgång, applikationer och tjänster snabbt ska kunna fördelas mellan tjänsteanvändarna med minimal ”*management effort*” (Mell, P. och Grance, T. (2011)). Fengze Zhong et. al (2016) argumenterar dock att det kan finnas vissa fördelar i att upprätta en god kommunikation mellan en molntjänstleverantör och en kund för att säkerställa att kunden är införstådd med hur tjänsten fungerar. Vidare argumenterar författarna att detta kan skapa en god implementeringsprocess och även minska risken för missförstånd och konflikter vad gäller kontrakt och service level agreement (Fengze Zhong et. al (2016)).

Utifrån de intervjuer som genomförts i samband med insamlandet av empiriska data så framkom det att endast två av informanterna varit i kontakt med sin molntjänstleverantör i samband med uppstarten av tjänsten. Resterande fem informanter sade att det enda som behövs göras i samband med implementeringen varit att betala uppstartskostnaden, registrera sig som användare och börjat använda tjänsterna. Detta betyder att kommunikationen mellan leverantör och kund i dessa fall inte krävts för att starta upp tjänsten, vilket Mell, P. och Grance, T. (2011) skriver i sin definition skall vara standard. Dhar, S. (2012) skriver att i början av ett samarbete eller utbyte av tjänster skall en säkerhetsplan utformas mellan parterna för att säkerställa villkor och överenskommelser. Balthazar Logistics AB var i kontakt med leverantören eftersom de ville känna sig säkra på valet av molntjänst (se bilaga 3), då de skulle komma att vara beroende av tjänstens tillgänglighet och förmåga att leverera korrekt data.

Att upprätta en god kontakt med sin molntjänstleverantör menar Fengze Zhong et. al (2016) är positivt, även fast merparten av informanterna inte varit i kontakt med leverantören. I Balthazar Logistics AB:s fall så gällde det att säkerställa att tjänsten skulle kunna leverera de funktioner som de var i behov av, vilket genom direkt kommunikation med leverantören kunde säkerställas. Detta menar Fengze Zhong et. al (2016) både kan leda till en bättre implementationsprocess, men också till en större säkerhet för kunden att den tjänst som köps in faktiskt kan leverera den prestanda och de funktioner som kunden kräver för sitt fortsatta arbete. Även fast Mell, P. och Grance, T. (2011) tydligt säger att det inte ska behövas eller krävas av leverantören så kan det finnas en viss fördel i att upprätta en bra kommunikation mellan leverantören och kund för att kunden ska känna sig säker i sitt val av molntjänst. I Autonordica

AB:s fall upprättades också en kontakt med leverantören, vilket framgick senare under intervjun (se bilaga 7). Informanten sade att de problem som uppstått i användandet av tjänsten lett till att de behövt kontakta leverantören vid ett flertal tillfällen, men att detta i sin tur ändå ledde till ett avvecklande av tjänsten. Fengze Zhong et. al (2016) skriver att en kommunikation mellan leverantören och kunden kan leda till en minskad risk för missförstånd, men också leda till bättre lösningar på oväntade situationer. Enligt informanten ledde det ändå till ett uppsägande av tjänsten, vilket medför att god kommunikation inte alltid behöver leda till att parterna kommer fram till en hållbar lösning.

När det kommer till oväntade situationer och hur viktigt kommunikationen är enligt informanterna så argumenterade Brandkonsultbyrån Sverige AB och Inspira Projektledning AB något olika. I Brandkonsultbyrån Sverige AB:s fall så har de inte upplevt några problem vad gäller användandet av tjänsten, men uttryckte sig ändå enligt följande:

”Skulle det uppstå problem med en molntjänst så tar man lite för givet att vi kommer få den informationen som behövs från leverantören för att kunna gå vidare och säkerställa att vår information är skyddad. [...] Transparens är extremt viktigt i krissituationer både från vår sida och deras.”

(se bilaga 8, stycke 32 &34)

Informanten trycker således på just det som Fengze Zhong et. al (2016) skriver, att god kommunikation mellan en molntjänstleverantör och deras kunder är viktigt för att kunna lösa oväntade situationer. Informanten säger att de som kunder förväntar sig få den information från leverantören som de anser behövas vid oväntade situationer och att detta kopplas till transparensen mellan parterna, något som inte behandlas i den definition som Mell, P. och Grance, T. (2011) tagit fram.

Informanten från Inspira Projektledning AB tog i sin tur upp en annan aspekt:

”[Tjänsten] klarar inte för stora mappstrukturer, det kan inte vara för långa sökvägar. Och så som vi jobbar inom den här branschen behöver ofta använda oss av längre sökvägar, vilket leder till felmeddelanden och svårt att jobba i systemet. [...] har inte kontaktat leverantören då jag har tänkt att de antagligen inte kommer göra någonting åt det.”

(se bilaga 9, stycke 10)

Informanten har alltså upplevt ett problem vid användandet av tjänsten under en längre tid, något som inte löst sig och som upplevs som ett problem av andra inom samma bransch. Trots detta har informanten inte velat kontakta molntjänstleverantören, då de (som informanten själv uttrycker det) antagligen inte skulle göra något åt det. Utan kännedom om problemet så kan molntjänstleverantören inte åtgärda ett existerande problem. Vi anser att problemet i längden skulle kunna leda till att kunder avsåg sig tjänsten då användarvänligheten inte var bra nog. Därför hade det även från molntjänstleverantörens perspektiv kunnat vara bra med en kommunikation mellan parterna, för att i längden inte behöva förlora sina kunder. Detta är något

som varken Fengze Zhong et. al (2016) eller Mell, P. och Grance, T. (2011) behandlar, men ändå en faktor som vi anser vara av stor vikt.

5.2 Säkerhet

I den litteratur som behandlats i vårt teoretiska ramverk beskrivs ett antal orosmoment vad gäller säkerhet för molntjänster. Al Morsy, M. et. al. (2016) skriver bland annat att säkerhet är ett kritiskt moment vid både en flytt till en molntjänst, men även långvarigt användande. Författarna menar att detta visar att säkerhet är ett kriterium som inte bara bör stå i centrum under vissa perioder av användandet av molntjänster, utan ständigt bör vara en faktor som vägs in i det aktiva användandet av molntjänster (Al Morsy, M. et. al. (2016)).

Lacity et. al (2009) påpekar bland annat olika punkter som användare ofta oroar sig för vid implementering av en molntjänst, exempelvis osäkerhet vad gäller den tekniska kompetensen in-house, dåligt uppdaterade tekniska plattformar, dolda kostnader, beroende av leverantörens tjänster under en längre tid än väntat och förlust av innovationskapacitet. Dessa punkter anser vi speglar oron för att tappa kontroll över sina resurser, men framförallt för sitt eget arbete (Lacity et. al (2009)).

Fengze Zhong et. al (2016) skriver att säkerhet och förtroende ofta kan kopplas samman, där en del av förtroendet för en tjänst är bundet till hur de säkerhetsåtgärder som leverantören vidtagit för behandlandet av kundens data återspeglas av tjänsten. Författarna skriver att detta förtroende stärks av det avtal som finns mellan kund och leverantör, som ska specificera var och hur kundens data lagras, samt vilka säkerhetsåtgärder som leverantören använder sig av (Fengze Zhong et. al (2016)). Utifrån det material som vi samlat in har vi upptäckt att ett flertal av de informanter som deltog i undersökningen inte är medvetna om vilka säkerhetsåtgärder leverantören vidtagit för att säkerställa att deras data är skyddad. Snarare har många av informanterna valt att göra kopior på sin data lokalt så att de inte förlorar den.

” Vi använder oss utav lagring av filer i molnet såsom ritningar, affärskontrakt, kunduppgifter, offerter, i princip allt som har att göra med kundhantering, samtidigt som vi har allt på en backup ifall någonting skulle hända på en egen server och på USB minnen

(se bilaga 4, stycke 8)

” Arbetar vi med säkerhetsklassade projekt så använder vi inte molntjänster av den enkla anledningen att vi behöver ha kontroll över det som händer. Det känns inte säkert nog med tanke på inloggningsfunktionerna som finns.”

(se bilaga 8, stycke 32)

” Använder mig av backups på externa hårddiskar ifall jag inte skulle komma åt tjänsten, men skulle inte säga att jag är insatt i vilka säkerhetsåtgärder som finns.”

(se bilaga 9, stycke 14)

Trots detta har vi uppmärksammat att näst intill samtliga informanter känner ett stort förtroende för sin leverantör och de säkerhetsåtgärder som de vidtar för att skydda deras data. Intressant nog så har vi också uppmärksammat att detta förtroende inte bygger på medvetenhet om företagets förmåga att säkra deras data, utan snarare på att leverantören är ett känt varumärke och således måste ha koll på vad de gör:

” [...] Men där är vi inte så oroliga egentligen för vi litar på företagets förmåga att säkra vår data. [...] Microsoft har ju bättre koll på säkerheten än vad vi har.”

(se bilaga 3, stycke 16 och 10)

”Har jobbat länge med Microsofts produkter, och eftersom det är ett erkänt stort märke så bör deras security gaps vara relativt små.”

(se bilaga 5, stycke 12)

Detta faktum anser vi är av stort intresse, då informanterna inte enbart litar på sin leverantör utan även förlitar sig på deras förmåga att säkra deras data. Dessutom inser vi här att säkerhetstänket bland företagen är fokuserat på just förlust av data, och att det största orosmomentet skall vara att inte komma åt den om det skulle behövas. Ingen av informanterna lyfte oro för exempelvis attacker mot leverantören från externa parter.

Litteraturen lyfter flera osäkerhetsområden som användare kan känna vid användandet av molntjänster. Som tidigare nämnt så skriver Lacity et. al (2009) om ett flertal områden som kan ses som orosmoment vid införande och användning av molntjänster, bland annat osäkerhet vad gäller den tekniska kompetensen in-house, dåligt uppdaterade tekniska plattformar, dolda kostnader, beroende av leverantörens tjänster under en längre tid än väntat och förlust av innovationskapacitet. Även här insåg vi att de informanter som vi intervjuade inte lyfte dessa aspekter alls utan förlitar sig på leverantörens förmåga att leverera den tjänst företaget betalar för, samt på sitt förtroende för leverantören. Således anser vi genom vår undersökning ha uppmärksammat en klyfta mellan informanternas upplevda säkerhet och hur mycket insikt de faktiskt har i det aktiva säkerhetsarbetet hos leverantörerna. Bilden som litteraturen målar upp stämmer heller inte överens med de initiala orosområden som ett SME väljer att lyfta.

5.3 Inläring

Nuur Shuhada Mohd Najib. Et al (2016) skriver om hur Cloud Computing är en bra inlärningsplattform för en högre grad av inläring. Författarna menar att men den lägre investeringskostnaden och tjänsternas användarvänlighet kan användare lära sig hur tjänsten fungerar utan att företaget utsätter sig för några större ekonomiska risker. Sen Liu et. al (2016) skriver också om fyra olika faktorer av inläring: tekniska beredskap, anställdas vilja, kravspecifikation och begränsningar. Alla dessa punkter som Sen Liu et. al (2016) går igenom anser vi är väsentliga för olika områden av inläring beroende på hur företaget genomför en övergång från ett eget system till en molntjänst eller mer troligt i fallet för ett nystartad SME börjar att använda sig av en molntjänst från första början. Vi anser att de stora begränsningarna som vi kan se är dels den ekonomiska faktorn ”*hur mycket kostar molntjänsten*” men även den tekniska aspekten, ”*har vi tillräckligt med teknisk kunskap inom företaget för att använda oss av denna specifika molntjänst*”. Anställdas vilja att lära sig en ny tjänst anser vi spelar en större roll för företag som går från ett redan existerande system till en molntjänst, då anställda aktivt måste genomgå en arbetsförändring.

Enligt de empiriska data som vi har samlat in kunde informanterna snabbt sätta sig in i molntjänsterna och använda dessa till dess fulla potential. En informant från Balthazar Logistics AB sa under en intervju:

” Det går till stor del att lära sig de här programmen enbart genom att arbeta med dem.”

(se bilaga 3, stycke 10)

I detta fall krävdes inte någon utbildning av programmens funktioner, utan systemet var så pass enkelt och användarvänligt att de själva kunde lära sig arbeta med det. Likaså sade en annan informant från en IT-konsultverksamhet:

“Tyckte att det var väldigt lätt att komma igång, men jag är inte helt insatt i allt som går att göra.”

(se bilaga 6, stycke 20)

Detta visar på att det var lätt att komma igång med tjänsten, men risken för att molntjänsten inte används till dess fulla potential fortfarande existerar då informanten inte har fått en utbildning om molntjänstens alla funktioner.

Sammanfattningsvis ser vi att samtliga informanter förutom en beskriver hur ingen teknisk kunskap behövdes vid införandet av molntjänsten, samt att samtliga även tyckte att det var lätt att komma igång men tjänsten utan någon utbildning från leverantörens sida. Detta anser vi stöttar det som Nuur Shuhada Mohd Najib. Et al (2016) skriver om att användandet av molntjänster leder till en inläring av tjänsten, men att då vår undersökning till stor del slutligen enbart innefattade företag med en till fem användare så kan det vara av värde att undersöka saken närmare med större företag.

5.4 Tillgänglighet

Sen Liu et.al (2016) skriver att ITO möjliggör att kunden inte behöver vara beroende av tid och plats i deras användande av tjänsten, då all data ligger lagrad i molnet istället för fasta terminaler, detta påstående styrker även Mell, P. och Grance, T. (2011). De empiriska data styrker även vikten av tillgänglighet för en molntjänst men menar att detta är individuellt för varje person och företags användande. En informant för IT-konsultverksamheten säger t.ex. i en intervju

” Det är ju viktigt att kunna komma åt tjänsten oavsett vilken enhet man använder, men att ha tillgång till informationen på bussen exempelvis är inte jätteviktigt för mig.”

(se bilaga 6, stycke 24)

En annan informant för Brandkonsultbryån Sverige AB styrker också vikten av tillgänglighet under en intervju

” Det är en väldigt svår fråga. Tillgänglighet är viktigt i vårt arbete eftersom vi är ute mycket hos kunderna. Men de flesta molntjänsterna är tillgängliga var som helst så vi valde de molntjänster som vi kände oss bekväma med.”

(se bilaga 8, stycke 18)

Schneider, S. & Sunyaev, A. (2014) skriver också att åtkomsten via webben gör det möjligt för företaget att få åtkomst till tjänsten via smarta system t.ex. läsplattor och smartphones. Detta styrker en person speciellt i en intervju med en informant från företaget Christoffer Lindblad Byggentreprenad AB när de fick frågan om de tycker att deras system är tillgängligt och om de har tillgång till systemet via alternativa plattformar.

” Ja, visst har jag det. Det har vi alla! Alla på firman har systemet på plattorna, platscheferna har det via sina datorer på kontoren samt via telefonerna när vi är ute hos våra kunder. Du kan logga in i systemet när du vill var du vill och komma åt dina uppgifter så det är inga konstigheter. Möjligtvis att det kan ta lite längre tid att få ner all data som behövs men det kan ju bero på nätet.”

(se bilaga 4, stycke 16)

Tillgänglighet är i vår mening en av de viktigaste punkter för molntjänster när det kommer till den direkta användningen. Vi tror att kunna få tillgång till företagets data ”on-demand” till olika plattformar är framförallt viktigt för SME:s som arbetar med konsultarbete, där en del av arbetet görs ute hos företagets kunder. Vidare anser vi att tillgång till data via olika plattformar är behändigt men inget måste utifrån de data vi samlat in i vår empiriska undersökning. Det samband som vi ser från både den empiriska datainsamlingen vi genomfört samt vad litteraturen säger är att molntjänster i regel har en hög tillgänglighet där det ända som kan störa det direkta användandet är uppdateringar utav programmet.

5.5 Kostnadsaspekt

En av de stora beslutsfaktorerna för att använda sig av ITO och molntjänster är enligt litteraturen kostnadsfaktorn. Schneider, S. Sunyaev, A. (2014) skriver t.ex. att utav alla faktorer som företag nämner som anledning till att använda sig av molntjänster så är kostnad den största. Enligt litteraturen ska denna del bero på uppstartskostnaden men även den kontinuerliga underhållskostnaden som enligt litteraturen blir lägre Schneider, S. Sunyaev, A. (2014). En informant för Balthazar Logistics AB styrker litteraturen i det att kostnaden är en stor faktor för valet av att använda sig utav molntjänster och ITO.

” När vi då startar upp som nystartat företag och vill få ut någonting eget så har man kanske inte så stort kapital att röra sig med. Därför blir ju molntjänsterna väldigt attraktiva då man betalar per användare och beroende på hur mycket man använder tjänsterna.”

(se bilaga 3, stycke 14)

Andra företag skiljer sig dock från litteraturen och menar att kostnaden inte alls är den största beslutsfaktor till val av molntjänster. En informant för Christoffer Lindblad Byggentreprenad AB menar att flexibiliteten och den tid som företaget spara väger tyngre än själva kostnaden.

”Det är egentligen strunt samma vad det kostar, vi betalar inte många hundralappar för det om året även fast vi är många användare! Kostnaden för systemet blir ju mindre eftersom vi sparar massa tid på att ha det i molnet.”

(se bilaga 4, stycke 10)

Vi ser i vår empiriska datainsamling att totalt är det bara två av våra sju intervjuade företag som menar att kostnaden spelar en avgörande roll för valet av molntjänst och ITO. Detta håller även en informant ifrån ett oidentifierat företag som bedriver IT-konsultverksamhet med om.

”För mig spelar det mindre roll. För mig och mina kunder spelar tillgänglighet och prestanda större roll än själva priset.”

(se bilaga 6, stycke 28)

Lacity et al. (2009) skriver även att företag bör undersöka den långsiktiga kostnaden vid val av molntjänst då kostnaden stiger för varje användare och år. En annan faktor är kostnader som uppkommer vid samkoordinerande av olika tjänster och utbyggnad av dessa Lacity et al. (2009). De empiriska data vi samlat in styrker delvis att SME:s tittar på den långsiktiga kostnaden när det kommer till kostnad per användare och år. En informant från företaget Balthazar Logistics AB säger.

” Ja alltså kostnaden per användare faller ju när man kommer till ett visst antal användare, så den är ju nöjda med. Men sedan får man ju helt enkelt värdera företagets årsrapport, man får kolla så att deras finansiella status håller.”

(se bilaga 3, stycke 18)

Vi anser att kostnadsaspekten spelar en stor roll inför valet om att använda sig av en molntjänst och ITO i någon form. Vi baserar detta på att den faktor att nystartade SME:s behöver vara noggranna med sina utgifter för att överleva och därför ser sig om efter alternativ med lägre uppstarts- och driftkostnad. Vi ser dock att kostnaden vid valet mellan molntjänster spelar en mindre roll då andra faktorer som flexibilitet, prestanda och inläring anses av informanterna vara av större betydelse vid valet.

5.6 Förtroende

Enligt Fengze Zhong et. al (2016) så anses förtroende kunna reflekteras av kundens nivå av tillit till tjänsten, vilket påverkar graden av användandet av tjänsten. Känner kunden inget förtroende för leverantören eller för tjänsten som helhet så minskar kundens benägenhet och vilja att också använda den. Under de intervjuer som vi genomförde så insåg vi att näst intill samtliga informanter kände ett väldigt högt förtroende för sina molntjänstleverantörer. Informanten i Lindbergs Consulting AB sade:

“Mitt förtroende för Microsoft är mycket högt! Jag har aldrig upplevt att jag inte kommit åt mina mail, mitt Office paket eller någon annan tjänst som de erbjuder.”

(se bilaga 5, stycke 16)

Informanten poängterar att dennes förtroende är kopplat till tjänstens tillgänglighet, något som både Fengze Zhong et. al (2016) och Lacity et. al (2009) skriver om. Enligt författarna byggs ett förtroende upp genom att tjänstens säkerhet påvisas och hur kunde upplever detta, att tjänsten är tillgänglig och fullt fungerande i alla situationer, samt att kundens integritet respekteras. Vidare menar författarna att ett förtroende tar lång tid att bygga upp, men kan raderas snabbt om systemet slutar att fungera som det ska, prestandan försämras eller om kundens integritet inte respekteras. Informanten vid Balthazar Logistics AB sade:

“Vi känner fullt förtroende för våra tjänster och deras leverantörer. Har man bara en mailadress så är det kanske inte så viktigt, men vi som verkligen är beroende utav våra leverantörer i exempelvis lagret och i vårt affärssystem vi håller ju kontinuerlig kontakt med leverantören och får updates gällande systemet. Därför arbetar vi väldigt nära vår leverantör och är införstådda med hur de hanterar oss som kunder.”

(se bilaga 3, stycke 20)

Informanten säger att deras förtroende bygger på deras relation till leverantören och deras förmåga att hantera dem som kunder. Denna typ av förtroende bygger just på det Fengze Zhong et. al (2016) skriver, att ett förtroende tar lång tid att bygga upp och bygger på att kunden känner sig respekterad och väl bemött av leverantören. Informanten trycker dessutom på vikten av deras relation då de som kunder känner ett beroende av tjänstens tillgänglighet. Att känna sig beroende kan i vissa hänseenden kännas som en last snarare än en fördel, då kontrollen överförs på en utomstående part. Men som informanten säger så känner de ändå ett förtroende för leverantörens förmåga att leverera den tjänst de behöver, vilket innebär att de trots allt känner sig bekväma med hur deras relation är uppbyggd.

Fengze Zhong et. al (2016) skriver också att förtroende kan bygga på tjänstens upplevda säkerhet. Som tidigare nämnt i delkapitel 5.2 så uttryckte flera av informanterna att de inte känner sig medvetna om vad för slags säkerhetsåtgärder som leverantörerna vidtagit för att skydda deras data. Trots detta uttryckte flera av informanterna att de ändå känner ett stort förtroende för sina leverantörer och för tjänsterna, även fast de alltså inte är insatta i hur pass skyddad deras data egentligen är. På frågan gällande deras medvetenhet vad gäller säkerheten svarade informanten vid IT-konsultverksamheten:

“Jag tycker att det börjar bli bättre, men det är ju inte jättebra medvetenhet bland de flesta. Det börjar mogna på vissa ställen men jag skulle säga att det är medel till låg. “

(se bilaga 6, stycke 16)

När vi därefter frågade om hur pass stort förtroende de som kunder känner för leverantören svarade informanten:

“Jag har stort förtroende för leverantören, framför allt så är det ju en stor spelare som varit med under flera år så sannolikheten att de skulle lägga ner är väldigt liten. Och det är ju lite därför man är villig att betala lite mer eftersom man betalar lite för deras kunnsighet och säkerhet.”

(se bilaga 6, stycke 34)

Enligt informanten bygger alltså deras förtroende på leverantörens storlek snarare än deras medvetenhet vad gäller tjänstens egentliga säkerhet. Vi ser nämligen att de faktorer som Fengze Zhong et. al (2016) lyfter fram (säkerhet, tillgänglighet och pålitlighet) stämmer till viss del, men att förtroende också kan komma av leverantörens goda rykte. Sammanfattningsvis anser vi baserat på vår undersökning att de flesta av informanterna litar på sin leverantörs förmåga att leverera en säker och pålitlig tjänst, trots att flera utav dem uttrycker att de inte är så insatta i tjänstens egentliga säkerhet utan baserar sitt förtroende på tjänstens tillgänglighet och leverantörens storlek som företag.

5.7 Integration

I vår litteraturgenomgång skriver vi om att möjligheten till integration med andra system ofta är kopplat till tjänstens rörlighet och därmed också leverantörens möjlighet att snabbt kunna skraddarsy lösningar för sina kunder (Sen Liu et.al (2016). Vi skriver även att leverantören samtidigt måste säkerställa att systemets prestanda och pålitlighet uppehålls, vilket ofta gör att integrationsmöjligheter bortprioriteras. De empiriska data vi samlat in under våra intervjuer berättar för oss att integrationer mellan olika molntjänster eller mellan ett eget system och en molntjänst inte är prioriterat utav nystartade SME:s. Utav våra intervjuer så är det bara ett företag som genomfört en integration av något slag. En informant för Autonordica Sverige AB säger under en intervju efter frågan på om de någonsin integrerat flera system eller slagit samman system.

”Nej det har jag inte, tanken finns men det har inte blivit av.”

(se bilaga 7, stycke 32)

Flera företag uttrycker att de har för avsikt att i framtiden integrera molntjänster men inte kommit till den punkten i sitt användande ännu. En informant för Brandkonsultbyrån Sverige AB svarar på samma fråga om de någonsin integrerat flera system eller slagit samman någon molntjänst med ett system tidigare.

”Vi kör dem helt separat, men vi vill integrera mailen med Fortnox så att när vi får en faktura så går den direkt in i Fortnox så vi slipper sitta och föra över dem.”

(se bilaga 8, stycke 28)

Sen Liu et.al (2016) skriver att med hjälp av den delade plattform som Cloud Computing utgör bör leverantören sträva efter att skapa en mer öppen relation till andra system där utbyte av data och tjänster kan ske löpande, så att kunden kan sammanställa en helhetslösning med sammankopplade system. Den informant som arbetar för det företag som utfört en integration styrker litteraturens påstående i hur en integration kan gynna de anställdas arbete.

”Jag kommer åt filerna från iCloud direkt via Office om det är det du menar, men annars så har jag inte gjort så mycket mer än så.”

(se bilaga 9, stycke 28)

Litteraturen beskriver värdet av att integrera molntjänster med varandra eller med ett företags egna system. Det samband som vi ser på de empiriska data som vi har samlat in är dock att detta inte är något som prioriteras i första hand. Utav samtliga intervjuer som vi har genomfört är det bara ett företag som uttryckligen gjort någon form av integration. Det är dock flera företag som uttryckt att detta antingen är något som företagen planerar att genomföra i framtiden eller önskar att de hade.

5.8 Flexibilitet

Sen Liu et. al (2016) skriver att molntjänstens flexibilitet i en viktig faktor som gör att företag snabbt kan starta nya affärsområden, lägga upp nya mjukvaruapplikationer och ta hand om sina kunders önskemål *on-demand*. Enligt den empiriska data som vi samlat in så uttrycker informanterna att tjänstens flexibilitet är en av de anledningarna som gör att de just kan växa i sin egen takt. Informanten vid IT-konsultverksamheten säger:

“Vi jobbar ibland från vårt kontor men jobbar oftast ute hos kunder. Därför är just flexibilitet och rörlighet väldigt viktigt för oss. Vi vill kunna jobba var som helst utan att behöva stöta på problem.”

(se bilaga 6, stycke 8)

Likaså uttrycker informanten vid Christoffer Lindblad Byggentreprenad AB att:

“Ja det är flexibelt och bra, alla har ju tillgång till samma information och data oavsett om man jobbar som platschef eller elektriker.”

(se bilaga 4, stycke 18)

Informanterna trycker alltså på just att ha tillgång till samma information och data, men också att ha tillgång till tjänsten överallt. Som nämnt ovan så uttrycker Sen Liu et. al (2016) just att kunna ta hand om kundernas önskemål *on-demand* är en viktig faktor, vilket informanterna ovan just uttrycker. Men enligt författarna handlar inte flexibilitet enbart om tillgänglighet och rörlighet, utan också om möjligheten att kunna anpassa tjänsten utefter sina egna behov. Balthazar Logistics AB säger:

“Man använder sig ju av olika scanners i ett lager, men de är uppkopplade till samma molntjänst vilket gör att vi kan scanna med både industrihårdvara och mobila enheter. Visst det var lite knepigt i början men det löste sig ganska snabbt, dessutom till en tiondel av priset och med bättre prestanda.”

(se bilaga 3, stycke 22)

Företaget har alltså anpassat tjänsten utefter sina behov, något som lett till att de kunnat dra ner på sina kostnader och ändå vidhålla en hög kvalitet på arbetet. Därför drar vi den slutsatsen att tjänstens flexibilitet bidragit till att företaget kunnat utforma sina arbetsförhållanden som de själva behövt och velat, men också kunnat göra detta på ett tillvägagångssätt som tidigare inte kunnat vara möjligt.

5.9 Skalbarhet

Enligt Mell, P. & Grance, T. (2011) så skall en kund snabbt kunna tillhandahålla de dataresurser och den datakapacitet som denne behöver i sitt arbete via en molntjänst, samt att detta skall kunna mätas av användaren i tjänsten. Tack vare detta har företag fått möjligheten att kunna expandera i sin egen takt och därigenom inte behöva investera stora kapital tidigt i uppstarten av verksamheten (Schneider, S. & Sunyaev, A. (2014). Skalbarheten är en av de stora skillnaderna mellan molntjänstanvändande och traditionsenlig outsourcing, något som Schneider, S. & Sunyaev, A. (2014)) skriver. Författarna menar att de problem som tidigare orsakat företag problem med avtal och kontrakt minskar med användandet av molntjänster. Att kunna skala ner sin verksamhet om så skulle behövas och även snabbt kunna skala upp användandet av en tjänst har med hjälp av molntjänstanvändande blivit bättre. Skalbarheten medför dessutom att användaren skall kunna mäta i systemet hur mycket resurser som används, så att datamängden och datakapaciteten kan regleras utifrån behovet.

Vi frågade informanterna hur pass skalbar de upplever de tjänster som de använder i sin verksamhet. Samtliga informanter sade att tjänsterna är skalbara utefter behov, att de på ett enkelt sätt kan skapa fler användare kopplade till samma tjänst samt köpa in mer utrymme om så skulle behövas. Det framgick även att ett oidentifierat företag som bedriver IT-konsultverksamhet (se bilaga 6) anser att just skalbarheten är en av de viktigaste faktorerna för deras verksamhet. Informanten sade:

”Främsta fördelen är ju skalbarhet. Det vill säga att man kan snabbt skala upp vid behov. Nu har jag arbetat en hel del inom E-handelsbranschen, och där kan det ju ibland vara så att man har toppar i sin verksamhet exempelvis på julen. Där och då är det av stor vikt att behöva mer resurser och fler användare för att kunna klara av sin verksamhet. Och just när det gäller molntjänster har man oftast möjlighet att skala upp tjänsten vid behov och skala ner igen när man inte behöver det.”

(se bilaga 6, stycke 10)

Informanten tar upp hur pass viktig just skalbarheten är för den bransch som de är verksamma inom. Schneider, S. & Sunyaev, A. (2014) menar att skalbarheten som tidigare varit ett problem vid traditionsenlig outsourcing kan idag med hjälp av molntjänster snarare ses som en möjlighet, vilket vår undersökning kan styrka. I fallet ovan har skalbarheten inneburit en stor fördel men också en möjlighet för organisationen. Balthazar Logistics AB och Lindberg Consulting & Coaching AB nämnde även hur betalningsmetoden fungerar i just deras fall i samband med skalbarhet. Balthazar Logistics AB sade att den betalningsmetod som används möjliggör att kunna avsluta tjänsten direkt och utan uppsägningskostnad, medan Lindberg Consulting & Coaching AB sade att metoden möjliggör att de själva kan avgöra hur många användare som ska finnas och jobba i tjänsten, då betalningsmetoden är baserad på antalet användare och kan skalas upp om så skulle behövas.

Vi frågade också informanterna om de via tjänsten kan mäta hur mycket datakapacitet som används. Tre av informanterna visste inte, men resterande informanter sade att de kunde utläsa hur pass mycket utrymme som används och hur mycket datakapacitet som brukas direkt i tjänsten. Detta är enligt Mell, P. & Grance, T. (2011) en av de funktioner som leverantören skall tillhandahålla kunden via molntjänsten. Informanten på Inspira Projektledning AB berättade att utrymmet precis tagit slut och att leverantören då meddelat just detta via mail. Informanten sade:

”Jag betalar hellre för att det ska vara enkelt. Jag betalar hellre för att ha mer utrymme än nödvändigt så att det alltid funkar.”

(se bilaga 9, stycke 36)

Undersökningen visar att i vissa fall så vill användaren ha ett bekvämt fungerande system med mer utrymme än nödvändigt snarare än att enbart betala för det utrymme och den kapacitet som faktiskt används. Vår undersökning visar att informanterna anser att en hög grad av skalbarhet för molntjänster är en fördel, något som stöttar vad Schneider, S. & Sunyaev, A. (2014) skriver. Likaså har undersökningen visat att tjänsterna följer de direktiv som Mell, P. & Grance, T. (2011) satt upp för att kunna mäta kapacitet och datamängd direkt via tjänsten, men att användare inte alltid ser sig om efter exakt den mängd som krävs utan snarare kan tänka sig att betala mer för att användandet ska vara enkelt och bekvämt.

5.10 Cloud Sourcing som IS strategi

Dong, Xiaoying., et al. (2008) och Pearlson, K. & Saunders, C. (2010) beskriver IS strategi som en viktig resurs för att ge organisationen ett strategiskt övertag och öka effektiviteten. Författarna skriver att IS strategin bör var integrerad inom hela organisationen och utvecklas i takt med att organisationsstrukturen och affärsstrategin förändras. Att ha ett uttalat krav för hur informationssystem ska stötta upp organisationen som en del av framtidsvisionen och utvecklingsplanen är något som enligt författarna i längden kan bidra till en bättre strategisk position. Muhic, M. & Johansson. B. (2014) beskriver dessutom hur Cloud Sourcing bör vara en central del i organisationernas IS strategi på ett långsiktigt plan, och enligt Willcocks, L.P. et al., (2013) så bör organisationer ta tillvara på redan existerande kunskaper vad gäller traditionsenlig outsourcing.

De företag som vi undersökt har alla haft molnbaserade tjänster som på ett eller annat sätt varit implementerade i deras organisationsstruktur, och bör därför enligt Muhic, M. & Johansson. B. (2014) även vara en del av organisationens IS strategi. Informanterna för de företag som vi intervjuat skiljer sig dock från litteraturen och berättar under intervjuerna att det i flera fall inte finns en uttalad strategi för hur molntjänster på lång sikt kan bidra till en starkare position på marknaden. Informanten för Balthazar Logistics AB sade:

“Vi är bra på det vi gör och det är logistiklösningar för olika företag. Vi är inte duktiga på IT och ska därför inte syssla med det! Exempelvis så äger vi inte egna truckar utan vi leasar dem vid behov! Likaså kommer vi inte kunna eller vilja fokusera på att ta fram helt egna lösningar, speciellt inte när vi har system som fungerar. Det man kan, det ska man syssla med.”

(se bilaga 3, stycke 24)

Informanten trycker på en komponent som traditionsenlig outsourcing bygger på, nämligen att kunna fokusera på sin kärnkompetens. Dhar, S. (2012) skriver att när ett företag använder sig av ITO så blir en av fördelarna att företaget kan fokusera på de delar av verksamheten som är en del av kärnkompetensen, och att detta kan leda till insparande av resurser i form av IT personal och teknik. I fallet ovan uttrycker informanten just att de vill kunna lägga tid på de områden som de är bra på, och kunna lämna över tillhandahållandet av teknik och utveckling till parter vars kärnkompetens är just de bitarna snarare än att göra det själva. Detta styrker vad Willcocks, L.P. et al., (2013) skriver om d.v.s. att ta till vara på redan existerande praxis för traditionsenlig outsourcing. Likaså säger informanten för Brandkonsultbyrån Sverige AB:

[...] För vår del vill vi i längden molnbasera de flesta av våra tjänster så vi slipper att hantera servrar och datorer. Vi vill köpa in någon form av tunnel som gör att vi kan hantera våra säkerhetsklassificerade projekt bättre och ha en ordentlig brandvägg på kontoret, så jag tror vi kommer fokusera på molntjänster även i längden.

(se bilaga 8, stycke 44)

Företaget har utvecklat en vision om hur de i längden vill nyttja sitt molntjänstanvändande, en tanke som bygger på ett utvecklande av molntjänster för företaget. Denna vision bygger på företagets tanke om hur de kan nyttja de existerande lösningarna för fler projekt, en lösning som blir en del av deras strategi Muhic, M. & Johansson. B. (2014). Hur detta i längden kommer att påverka företaget rent strategiskt påpekar informanten för Brandkonsultbyrån Sverige AB:

Jag tror att har man bra kunskap om IT eller har använt sig av molntjänster innan så vänder man sig till molntjänster ganska snabbt. Kapaciteten blir ju plötsligt oändlig vid användandet av molntjänster, och det finns ju ingen som har kapitalet att tillhandahålla oändlig kapacitet på sitt eget kontor. Jag tror att användandet av molntjänster kommer att bli större.

(se bilaga 8, stycke 44)

Dock skiljer sig ett flertal företagsinformanter från litteraturen. Att ha en uttalad strategisk plan för hur molntjänster i längden ska kunna föra företaget vidare och ge dem en starkare position på marknaden var något som inte alltid uttalades. Informanten vid Christoffer Lindblad Byggentreprenad AB sade:

“[...] Dock vet man ju aldrig vart det går mot i framtiden, om man går mot fler molntjänster eller om man går tillbaka till lösningar på kontoret. Det får man ju se då. “

(se bilaga 4, stycke 20)

Likaså uttryckte både informanten vid Lindberg Consulting AB och informanten vid Inspira Projektledning AB att de inte vet hur framtiden ser ut, och att de inte funderat över vilken IT lösning som de kommer att använda i framtiden. Båda företagen uttrycker att de är nöjda med sina molntjänster, men att det snarare underlättar arbetet och är en lösning för att kunna bedriva verksamheten än ett sätt att utveckla företaget. Denna synvinkel skiljer sig ifrån den bild som litteraturen målar upp, då informanternas mål är att använda tjänsterna i syftet att ha ett enkelt och tillgängligt system.

6 Slutsats

Efter vår undersökning kan vi dra slutsatsen att litteraturens påstående att Cloud Sourcing bör implementeras som en del av organisationens IS strategi är något som inte efterföljs i stor utsträckning. I litteraturen står det skrivet att i många hänseenden så bör företagen ha en bakomliggande tanke med att välja just molntjänster istället för att köpa in en egen IT infrastruktur eller utveckla egna interna system. Men efter vår undersökning ser vi att det som skiljer verkligheten från litteraturen är att nystartade SME:s ofta inte har en uttalad långsiktig strategi vad gäller infrastruktur och IS. Undersökningen visar att molntjänster blir ett naturligt val just på grund av tjänsternas flexibla och skalbara lösning, samt att företaget kan utvecklas i sin egen takt.

En av de största punkterna där vi ser att litteraturen skiljer sig från verklighetsexemplen som vi behandlat i vår empiriska datainsamling är säkerhetsperspektivet, med fokus på förtroende. Enligt den litteratur som vi behandlat i undersökningen så bör en genomgående säkerhetsplan utformas i början av ett samarbete för att kunna säkerställa datalagrings säkerheten, innehållande villkor och överenskommelser gällande hur data lagras, hur återförvärvande av data förlorad på grund av oanade katastrofer ska hanteras, samt vilka fysiska säkerhetsåtgärder som skyddar kundens data. Undersökningen visar dock att flertalet informanter inte varit i kontakt med leverantörerna vid inköpet av tjänsten, vilket lett till att informanterna ofta inte är medvetna om vilka säkerhetsåtgärder leverantören använder för att skydda deras data. Trots detta så framgår det att detta inte påverkat kundernas förtroende för leverantören. Vi ser en klar trend i att trots undermålig insikt i leverantörernas faktiska säkerhetsarbete känner företagen ett stort förtroende för leverantören och säkerheten för de data som de outsourcat till molntjänsteleverantören, och att detta till stor del bygger på att leverantörerna är större och ett mer väletablerat företag som därför bör vidta tillräckliga säkerhetsåtgärder.

Vidare kan vi dra slutsatsen att efter vår undersökning är kostnaden en bidragande faktor till att informanterna valt att använda sig av molntjänster snarare än att utveckla egna system eller använda sig av traditionsenlig outsourcing. Dock visar undersökningen att kostnaden inte spelar lika stor roll i valet mellan molntjänster, utan att prestanda och flexibilitet prioriteras högre för att erhålla ett system som alltid fungerar.

Utifrån vår undersökning kan vi dra slutsatsen att användandet av molntjänster har bidragit till att företagen kunnat lägga grunden för sin verksamhet och utvecklat denna, men att detta inte implementeras som en uttalad strategi. Företagen uttrycker att molntjänster varit ett naturligt val då uppstartskostnad, tillgänglighet, flexibilitet och skalbarhet varit viktiga komponenter som efterfrågats av företagen, men att det inte implementerats som en del i organisationsstrukturen eller i affärsstrategin. Trots att vi kan dra denna slutsats så innebär det inte att detta gäller samtliga SME:s i Sverige på grund av storleken av vår undersökning. Därför föreslår vi för fortsatt forskning att en djupare undersökning genomförs, där varje huvudområde undersöks separat som en viktig beståndsdel för långsiktig IS strategi.

Bilaga 1 - Kontaktbrev

Hej [Namn på företagsrepresentant]

Vi är två studenter som läser Systemvetenskapliga Programmet på Ekonomihögskolan vid Lunds Universitet. Vi håller i nuläget på att skriva vår kandidatuppsats i Informatik som handlar om hur molntjänster/ online plattformar kan vara en lösning på kort och på lång sikt för nystartade små- och medelstora företag. Med molntjänster menar vi tjänster som är tillgängliga via nätet, exempelvis Outlook, G-mail, Dropbox, CRM-verktyget Lime Go och många fler. Vi letar efter företag som skulle kunna tänka sig att delta i vår undersökning genom en intervju över telefon som tar ungefär 30 minuter, och vi vill därför fråga er ifall ni skulle vilja delta? Både ni som företag och den som blir intervjuad kommer att vara anonym i undersökningen. Det finns inte något krav på att man använder molntjänster i verksamheten, snarare är vi intresserade av att få höra er bild av hur en teknisk lösning på just ditt företag ser ut och hur den kan se ut i framtiden.

Vi hittade ert företag via ett CRM-verktyg online som inhämtar företagsinformation från Bisnode. Därför såg vi att ni passar bra in på den bild av företag vi söker då ni är ett nystartat små- eller medelstort företag i Skåne län.

Om ni kan tänka er att hjälpa oss med detta bidrar ni med mycket värdefull information till var studie. När uppsatsen är färdig får ni självklart ta del av resultatet, om ni så vill.

Tack för er tid,

Varma hälsningar,

Jakob Bratthall Tideman & Cendré Kjørning Pfannenstill

Mail: xxxxxxxx

Telefon: xxxxxxxx

Bilaga 2 - Intervjufrågor

Inledning

- Får vi spela in intervjun?
- Vill du att ditt företags namn står med i uppsatsen?
Om ja:
 - Vilket företag jobbar du på och vilka huvudområden har ni er verksamhet inom?
 - Hur många anställda har ni inom företaget?
 - Vilken roll har du på företaget?
 - Hur länge har du arbetat på företaget?
 - Hur länge har företaget varit verksamt?
- Använder ni er av molntjänster inom företaget, i sådana fall vilka?
- Var du med och vid införandet av dessa/detta system?
- Vilka fördelar och nackdelar anser du finns med molntjänster jämfört med ett eget system?
 - Hur kommer det sig att ni valde just denna/dessa molntjänster?

Kommunikation

- Hur såg kommunikationen ut mellan er och leverantören av tjänsten ut i uppstartsfasen?
 - Känner du att ni fick den support ni behövde för att komma igång med systemet?
- Har det uppstått någon oväntad situation då ni behövt hjälp utav leverantören?
 - Om ja: fick ni den support ni behövde?

Säkerhet

- Hur pass säker upplever ni molntjänsten?
 - Hur stor roll spelade säkerheten vid valet att använda en molntjänst?
- Hur pass medveten anser ni att ni är gällande vilka säkerhetsåtgärder som skyddar er data?
 - Har leverantören informerat er om vilka skydd som finns för den data ni har i molnet?
 - Vilka skydd har ni ifall er leverantör går i konkurs?
 - Hur stor insikt har ni i leverantörens säkerhetsarbete?

Inläring

- Hur såg inlärningsprocessen ut när ni började med molntjänsten?
 - Fick ni hjälp av leverantören vid implementeringen av tjänsten?
 - Fick era anställda/ du själv någon kurs eller liknande om tjänstens funktioner?
- Var samtliga medarbetare och anställda införstådda med varför tjänsten köptes in?
- Anser ni att det krävdes någon teknisk beredskap eller förkunskaper?

Tillgänglighet

- Hur pass viktigt skulle ni säga att tillgängligheten till tjänsten är/ var vid inköpet av tjänsten?
 - Har ni möjlighet att ha åtkomst till molnet från fler platser än företagets nätverk?
 - Har ni testat systemet från olika plattformar? Om ja: fungerar tjänsten lika bra då?
- Hur upplever ni tjänstens prestanda?
 - Levererar leverantören det som utlovats?

Kostnad

- Hur stor roll spelade kostnaden för ert val att dels välja en molntjänst men även just de molntjänster ni valt?
- Har ni byggt ut systemet, och i sådana fall hur ser betalningsplanen ut?
 - Betalar ni för tjänsten per månad och per användare?
 - Betalar ni mer om ni använder mer av tjänsten?
- Har det uppstått kostnader i efterhand som ni inte känt till?

Förtroende

- Hur stort förtroende har du för er leverantör?
 - Känner du att er leverantör levererar till den kapacitet som utlovades vid avtal?
- Känner du en tillit gentemot tjänsten?
 - Anser du att tjänsten är pålitlig?

Integration

- Kan ni själva integrera tjänsten med andra tjänster?
- Har ni integrerat tjänsten med någon annan tjänst eller plattform?

Flexibilitet

- Har ni tillgång till den IT kapacitet som ni är i behov av?
- Kan ni själva göra förändringar i tjänstens funktioner?
- Kan ni själva kontrollera tjänstens resurser, exempelvis datamängd?

Skalbarhet

- Hur pass skalbar upplever ni tjänsten?
 - Svarar systemet direkt vid ökad och minskad skalning?
 - Hur pass lätt är det för er att utvidga tjänsten i exempelvis antalet användare?
 - Hur snabbt kan ni minska antalet användare vs. att öka antalet användare?
- Kan ni via tjänsten mäta hur mycket kapacitet som används?

Avslutningsvis

- Vill du att jag ska skicka transkriberingen så att du får godkänna den?
- Vill ni ta del av vår uppsats när den är klar?

Bilaga 3 - Transkribering Intervju 1

Balthazar Logistics AB

1. Cendré: Hur många anställda är ni i företaget?
2. Informant: 2 stycken. Vi är i uppstartsfasen.
3. C: Känner du till vad Cloud Computing är för någonting?
4. I: Ja, alltså jag är ju inte direkt någon IT kille men vi använder oss utav ett flertal olika molntjänster i vår verksamhet.
5. C: Vilka molntjänster är det?
6. I: Dels så använder vi tjänster som Office 365, sedan använder vi Fortnox som affärssystem. Sedan i vårt lagersystem använder vi oss utav SAS.
7. C: Var du själv med och vid inköpet av systemen?
8. I: Ja det var jag.
9. C: Vilka fördelar och nackdelar tycker du att det finns med molntjänster jämfört med att ha ett eget system in-house?
10. I: Jag har ju jobbat på stora företag sedan tidigare innan jag och en kollega startade det här tillsammans, så jag har en hel del erfarenhet av andra system sedan tidigare då. Jag skulle säga att den största fördelen ligger i att dessa molntjänsterna ligger långt fram i användarvänlighet jämfört med var andra system ligger i dagsläget. Det går ju till stor del att lära sig de här programmen enbart genom att arbeta med dem. Svårigheten som jag ser är att när man ska övertyga våra kunder om att vi har koll på vår data, så kan det lätt uppstå problem just i och med att vi inte lagrar data hos oss själva. Det är ju det största negativa, men eftersom vi kanske inte har särskilt bra IT kunskaper själva så hade det kanske inte varit bättre att ha egna servrar. Microsoft har ju bättre koll på säkerheten än vad vi har.
11. C: Var ni i kontakt med leverantören vid inköpet av tjänsterna?
12. I: Inte när det gäller Fortnox och Office 365, men SAS systemet ute på lagret så har vi verkligen kollat på tjänsten och är i ständig kontakt med leverantören för att säkerställa att allt är korrekt.
13. C: Hur pass stor roll spelade kostnaden in vid valet av molntjänsterna?
14. I: Det är ju visserligen inte steg nummer ett, men faktorn är ju väldigt stor i sig eftersom tjänsten är skalbar på ett helt annat sätt. När vi då startar upp som nystartat företag och vill få ut någonting eget så har man kanske inte så stort kapital att röra sig med. Därför blir ju molntjänsterna väldigt attraktiva då man betalar per användare och beroende på hur mycket man använder tjänsterna. Visst, det springer iväg när man växer, vi kommer att vara 20 anställda i slutet av nästa år (vi håller på att byta anläggning nämligen), och vi har en fransk finansierare i ryggen. Så visst, då springer det iväg lite kostnadsmässigt, men det ligger ju ändå långt under jämfört med om man skulle köpa in den franske koncerntjänstens IT, och håller dessutom en helt annan kvalitet.

15. C: Jag tänkte, du nämnde ju lite just angående säkerhet innan, hur insatta är just ni med det säkerhetsarbetet som ligger till grund för era tjänster? Har ni jämfört de olika molntjänsterna om hur just data lagras etc.?
16. I: Inte på Fortnox och Office 365, men på det systemet vi använder ute på lagret så har vi verkligen varit inne och kollat på det. Men där är vi inte så oroliga egentligen för vi litar på dessa företagens förmåga att säkra vår data. Utan det är snarare ifall detta företaget går i konkurs. Det har varit vårt stora orosmoln. Det som ändå fick oss att köpa produkten är just att de har tillräckligt många andra stora kunder, vilket gör att konkursförvaltaren kommer i sådana fall att ha en massa företag som vill driva konkurs förordningen vidare. Men det är det som är den största risken anser jag, eftersom de har informationen om vart vi har grejerna vilket vi är beroende av.
17. C: Just när det gäller avtalet och avtalsförändringar är vi lite nyfikna hur det är uppbyggt. Ni nämnde tidigare att ni expanderar ganska kraftigt och att kostnaden då blir högre vid fler användare?
18. I: Ja alltså kostnaden per användare faller ju när man kommer till ett visst antal användare, så den är vi ju nöjda med. Men sedan får man ju helt enkelt värdera företagets årsrapport, man får kolla så att deras finansiella status håller. För skulle de handla på obestånd: då är man illa ute. Det är så, och det finns ingenting i avtalen som reglerar det för har de inte pengar finns det ingenting att göra. Och hade jag drivit den sortens bolag hade jag satsat på försäkringar, exempelvis om företaget går i konkurs så utlöses en försäkring som gör att programvaran och all data förblir säker i 12 månader så att man kan hämtat tillbaka systemet.
19. C: Känner du att du har ett förtroende för leverantören, att de har levererat det som ni kom överens om i början av ert samarbete?
20. I: Ja absolut. Vi känner fullt förtroende för våra tjänster och deras leverantörer. Har man bara en mailadress så är det kanske inte så viktigt, men vi som verkligen är beroende utav våra leverantörer i exempelvis lagret och i vårt affärssystem vi håller ju kontinuerlig kontakt med leverantören och får updates gällande systemet. Därför arbetar vi väldigt nära vår leverantör och är införstådda med hur de hanterar oss som kunder. Dessutom är det ju en stor fördel att köpa in tjänster från ett företag där man känner ägaren. Om så bara för att få veta om hur den långsiktiga planen för företaget ser ut, om planen är att bli uppköpta inom ett par år och hur systemet då kommer att förändras.
21. C: Hur flexibelt anser ni att ert system är? Kan ni öppna systemen på iPads, läsplattor, mobiler etc.? Kan ni integrera de olika systemen med varandra?
22. I: Just Office 365 är ju väldigt kompatibelt med andra system och går att komma åt var som helst, men Fortnox vet jag faktiskt inte för att bokföringen gör jag enbart på kontoret. När det gäller lagersystemet så behöver man bara ha en fungerande webbläsare för att se statusen och det anpassar sig beroende på vilken typ av enhet man använder. Man använder sig ju av olika scanners i ett lager, men de är uppkopplade till samma system vilket gör att vi kan scanna med både industrihårdvara och mobila enheter. Visst det var lite knepigt i början men det löste sig ganska snabbt, och dessutom till en tiondel av priset och med bättre prestanda.

23. C: Låt oss säga om tio år, hur ser er långsiktiga strategi ut? Vill ni fortsätta att använda er av molntjänster eller tänker ni utveckla egna system?
24. I: Varför ska vi syssla med den biten själva? Vi är bra på det vi gör och det är logistiklösningar för olika företag. Vi är inte duktiga på IT och ska därför inte syssla med det! Exempelvis så äger vi inte egna truckar utan vi leasar dem vid behov! Likaså kommer vi inte kunna eller vilja fokusera på att ta fram helt egna lösningar, speciellt inte när vi har system som fungerar. Det man kan, det ska man syssla med.
25. C: Tack så mycket för att du ville delta i vår undersökning!

Intervjun avslutades.

Bilaga 4 - Transkribering Intervju 2

Christoffer Lindblad Byggentreprenad AB

Informanten informerade om att hen var något stressad men att hen gärna ville delta i undersökningen ändå.

1. Cendré: Jag tänkte ställa lite frågor angående molntjänster, exempelvis om ni använder er utav molntjänster i er verksamhet och i sådana fall vilka?
2. Informant: Ja vi använder oss utav Office 365 för fillagring, internkommunikation och mail så allt går i molnet där.
3. C: Var du själv med vid inköpet av systemet?
4. I: Ja det var jag, vi valde Office just på grund utav att det var så pass stort som det är. Det kändes både pålitligt och beprövat av andra sedan tidigare.
5. C: Var ni i kontakt med företaget vid inköpet, dvs direkt kontakt för att lägga upp licenser och skriva på avtal?
6. I: Nä, vi laddade ner paketet för företagsverksamhet och skapade de användare som vi behövde. Vi har ju växt en del sedan dess och har då behövt utvidga verksamheten och användandet, men det har aldrig varit några som helst problem, och vi har inte heller behövt vara i kontakt med molnleverantören.
7. C: Vilka för- och nackdelar ser du med molntjänster jämfört med ett eget system?
8. I: Vi har bägge delarna och de är bra på sitt sätt. Vi använder oss utav lagring av filer i molnet såsom ritningar, affärskontrakt, kunduppgifter, offerter, i princip allt som har att göra med kundhantering, samtidigt som vi har allt på en backup ifall någonting skulle hända på en egen server och på USB minnen. Det är väldigt smidigt då vi alla kan komma åt samma information samtidigt.
9. C: Och hur stor roll spelade kostnaden när ni valde molntjänsten?
10. I: Det är egentligen strunt samma vad det kostar, vi betalar inte många hundralappar för det om året även fast vi är många användare! Kostnaden för systemet blir ju mindre eftersom vi sparar massa tid på att ha det i molnet.
11. C: Hur pass stor roll skulle du säga att säkerheten spelade in vid inköpet av tjänsten?
12. I: Nja inte jättemycket egentligen. Vi har ju som sagt allt på en egen server och en egen backup, samt att vi har allt det viktigaste på USB stickor. Så vi har det viktigaste på tre ställen om det skulle hända någonting med molnet eller om vi inte skulle ha internetanslutning en dag.
13. C: Tycker du att ni känner ett förtroende för er leverantör, att ni kan lita på dem och tjänsten?
14. I: Ja jag använder mig inte utav deras support alls egentligen, för jag har bra kontakt med en IT tekniker som hjälper till om jag skulle behöva något. Därför har vi inte varit i kontakt med dem överhuvudtaget, och inte heller är vi i behov av support från leverantören heller.

15. C: Hur tycker du att det är med tillgänglighet till systemet? Har du till exempel tillgång till systemet via telefonen?
16. I: Ja, visst har jag det. Det har vi alla! Alla på firman har systemet på plattorna, platscheferna har det via sina datorer på kontoren samt via telefonerna när vi är ute hos våra kunder. Du kan logga in i systemet när du vill var du vill och komma åt dina uppgifter så det är inga konstigheter. Möjligtvis att det kan ta lite längre tid att få ner all data som behövs men det kan ju bero på nätet.
17. C: Och hur ser du på tjänstens flexibilitet?
18. I: Ja det är flexibelt och bra, alla har ju tillgång till samma information och data oavsett om man jobbar som platschef eller elektriker.
19. C: Hur ser ni på IT lösningarna i längden, kommer ni att gå mer mot molntjänster eller kommer ni att gå mot en lösning in-house?
20. I: Vi sitter ju inte så mycket på kontoret utan vi är bara fyra stycken som sitter heltid här. Resten är ute och åker, träffar kunder etc. vilket gör att molntjänsten är bra just för rörlighetens skull. Dock vet man ju aldrig vart det går mot i framtiden, om man går mot fler molntjänster eller om man går tillbaka till lösningar på kontoret. Det får man ju se då.
21. C: Tack så mycket för att du ville delta i vår undersökning!

Intervjun avslutades.

Bilaga 5 - Transkribering Intervju 3

Lindberg Consulting AB

1. Cendré: Vilka molntjänster använder du dig av?
2. I: I företaget använder vi oss av Office 365, deras molntjänst för fillagring och mail.
3. C: Vilka för- och nackdelar ser du med att arbeta just i molnet jämfört med egna servrar in-house?
4. I: Fördelarna är ju just att det är lättare att komma åt filerna överallt och att filerna är skyddade av stora företag. Har man filerna på sin egen dator eller på en egen inköpt server så kan det vara svårt att komma åt dem när det väl krisar, men har jag filerna i molnet kan jag ju till och med komma åt dem via telefonen.
5. C: Var du med vid införandet av tjänsten?
6. I: Ja det var jag.
7. C: Var du i kontakt med leverantören vid inköpet?
8. I: Nä det var jag inte.
9. C: Och hur stor roll anser du att kostnaden spelar vid valet av molntjänst?
10. I: Ja det spelade ju stor roll självklart eftersom jag är ett litet bolag, och eftersom att Office 365 och Adobe båda har en betalningsmetod som gäller per användare så blir det ju inte så stora pengar för ett småföretag. Och det kanske inte har med molntjänster att göra i sig, men just att inte behöva investera stora kapital direkt är en stor fördel som jag ser i alla fall!
11. C: Och hur stor roll anser du att säkerheten spelade in i valet utav molntjänst?
12. I: Jag har jobbat länge med Microsofts produkter, och det är ett stort erkänt märke så deras security gaps kan ju inte vara så extremt stora! Då hade de nog inte kunnat hålla ihop verksamheten!
13. C: Kommer du ihåg ifall du läste något angående säkerheten innan?
14. I: Nä alltså jag har en gubbe som är Infrastructure & Cloud arkitekt som jag får föreläsningar av (det går in i ena och ut i andra haha). Men han godkände valet i alla fall men sa att jag skulle använda mig av tvåstegsverifiering för samtliga användare.
15. C: Du sade innan att tillgängligheten var en av de viktigaste bitarna, men hur pass stort förtroende känner du för leverantören?
16. I: Mitt förtroende för Microsoft är mycket högt! Jag har aldrig upplevt att jag inte kommit åt mina mail, mitt Office paket eller någon annan tjänst som de erbjuder, det enda som har hänt någon gång inom mitt yrkesliv var vid något enstaka tillfälle med Azure att det gått ner. Men som sagt väldigt högt förtroende för Microsoft!
17. C: Har du testat att få tillgång till tjänsten via mobila enheter?
18. I: Ja och det är inga problem med den biten alls faktiskt, jag trodde att prestandan skulle vara sämre men det är den faktiskt inte. Något långsammare kanske när man inte har wi-fi men annars så är det kanon!
19. C: Har du testat att koppla samman olika system, dvs integrera systemen med varandra?

20. I: Inte i mitt eget företag, men där jag jobbade innan kopplade vi samman ett flertal olika tjänster till ett sammanflätat system. Det gick bra men det kräver ju en större förståelse än att bara kunna använda systemet, där behövs det ju nästan IT personal för att bygga upp och sköta det 100%.
21. C: Hur ser den långsiktiga strategin ut för er? Kommer ni att fortsätta använda er av molntjänster även i framtiden?
22. I: Så som det ser ut i nuläget så ja, men det är för tidigt att säga. Man vet aldrig vad som händer eller vad för beslut som tas i framtiden.
23. C: Tack så mycket för att du ville delta i vår undersökning!

Intervjun avslutades.

Bilaga 6 - Transkribering Intervju 4

Aidentifierad IT-konsultverksamhet

1. Cendré: Vad är din roll inom företaget?
2. Informant: Jag är egenföretagare och skulle säga att jag är systemutvecklare närmast.
3. C: Känner du till vad molntjänster innebär?
4. I: Ja det gör jag.
5. C: Använder du dig av molntjänster inom ditt företag i nuläget?
6. I: Jag är ju konsult så jag är mest ute hos företag och jobbar med deras programvaror. Men den jag har arbetat med mest är Azure.
7. C: Har du varit med vid införandet av molntjänsten Azure på företagen?
8. I: Nej det har jag inte varit.
9. C: Vilka för- och nackdelar anser du att det finns med att använda sig utav molntjänster snarare än att ta fram ett eget system?
10. I: Främsta fördelen är ju skalbarhet. Det vill säga att man kan snabbt skala upp vid behov. Nu har jag arbetat en hel del inom E-handelsbranschen, och där kan det ju ibland vara så att man har toppar i sin verksamhet exempelvis på julen. Där och då är det av stor vikt att behöva mer resurser och fler användare för att kunna klara av sin verksamhet. Och just när det gäller molntjänster har man oftast möjlighet att skala upp tjänsten vid behov och skala ner igen när man inte behöver det. Nackdelen är att man ibland kan känna att man har mindre kontroll över sin data och serverna. Och även säkerheten, att man känner sig obekvämt att lägga ut känsliga data.
11. C: Hur stor roll tycker du att säkerheten spelar vid just val av molntjänster?
12. I: Jag tycker att det är väldigt viktigt. Främst så ställs ju krav på tillgängligheten, man vill inte vara rädd att data försvinner eller att tjänsten skulle ligga nere. I viss mån känner man sig mer bekväm med att all data ligger på våra egna servrar som man själv kontrollerar. I alla fall psykologiskt.
13. C: Hur viktigt anser du att skyddet är exempelvis om leverantören går i konkurs?
14. I: Jag skulle väl säga att det är väldigt viktigt, framför allt att det finns en plan! Så länge man har en viss framförhållning så är det väl okej, men vid själva valet av molntjänstleverantör så ska man ju kunna känna att det är en spelare som kommer att vara på marknaden en längre tid så man slipper byta. Så tänker nog de flesta.
15. C: Hur medveten känner du att du själv är och även dina kunder gällande var er data ligger och vilka säkerhetsåtgärder som vidtas för att skydda er data?
16. I: Jag tycker att det börjar bli bättre, men det är ju inte jättebra medvetenhet bland de flesta. Det börjar mogna på vissa ställen men jag skulle säga att det är en medel till låg.
17. C: Hur tycker du att kommunikationen ser ut mellan dig och molntjänstleverantörer?
18. I: Nä för min del så kör jag på det jag har, jag är inte så engagerad. Just Microsoft är ju ganska glada i att skicka ut information via mail så det kan nästan bli lite för mycket.
19. C: Hur tyckte du att inlärningsprocessen såg ut?

20. I: Jag tyckte att det var väldigt lätt att komma igång, men jag är inte helt insatt i allt som går att göra.
21. C: Fick du något stöd vid själva implementeringen?
22. I: Jag har ju inte varit med vid själva implementeringen så det kan jag inte svara på.
23. C: Hur stor roll tycker du att tillgänglighet spelar? Exempelvis att ha tillgång till den på olika plattformar?
24. I: Det är ju viktigt att kunna komma åt tjänsten oavsett vilken enhet man använder, men att ha tillgång till informationen på bussen exempelvis är inte jätteviktigt för mig.
25. C: Tycker du att prestandan är bättre vissa tider på dygnet?
26. I: Nä det har jag inte upplevt faktiskt.
27. C: Hur anser du att kostnaden spelar vid val av molntjänst?
28. I: För mig spelar det mindre roll. För mig och mina kunder spelar tillgänglighet och prestanda större roll än själva priset.
29. C: Det var inga uppstartskostnader eller dolda avgifter efter implementerandet?
30. I: Nä inte vad jag stött på.
31. C: Hur ser du på kostnaden långsiktigt?
32. I: Jag har faktiskt inte så stor koll på vad för olika kostnadsbilder det finns, men det känns väl naturligt att kostnaden ökar vid fler användare och vid högre användare.
33. C: Hur stort förtroende känner du för leverantören?
34. I: Jag har stort förtroende för leverantören, framför allt så är det ju en stor spelare som varit med under flera år så sannolikheten att de skulle lägga ner är väldigt liten. Och det är ju lite därför man är villig att betala lite mer eftersom man betalar lite för deras kunnighet och säkerhet.
35. C: Och du känner att produkten levererar det som utlovats?
36. I: Ja.
37. C: Hur känner du att leverantören behandlar din integritet?
38. I: Jag är inte oroad över hur leverantören behandlar mina uppgifter, sådana stora leverantörer brukar hantera det ganska bra!
39. C: Har du ändrat någonting i själva grundfunktionerna eller känt att du har behov att göra det?
40. I: Nä det har jag inte gjort.
41. C: Kan du själv se hur mycket data som använts och hur mycket utrymme ni har kvar?
42. I: Ja det kan vi göra direkt i tjänsten.
43. C: Hur lätt skulle du säga att det är att utvidga tjänsten?
44. I: Det känns väldigt lätt.
45. C: Och hur känns det att skala ner tjänsten?
46. I: Det känns lika lätt!
47. C: Hur ser ni på användandet av molntjänster i framtiden?
48. I: Det vet jag faktiskt inte, jag tror att vi kommer att fortsätta med det vi har.
49. C: Tack så mycket för att du ville delta i vår undersökning!

Intervjun avslutades.

Bilaga 7 - Transkribering Intervju 5

Autonordica Sverige AB

1. Cendré: Vilken roll i företaget har du?
2. Informant: Jag är Vice VD, vi är två anställda.
3. C: Vilka molntjänster använder ni i företaget.
4. I: Vi använder oss av Dropbox, Texttalk och Fortnox.
5. C: Var du själv med vid införandet av dessa tjänster i företag?
6. I: Ja det var jag.
7. C: Vilka fördelar ser du med molntjänster, jämfört med egna in-house system?
8. I: Nu har jag bara använt molntjänster då vi är ett ganska litet företag, men de fungerar perfekt för vår verksamhet.
9. C: När du valde just dessa molntjänster, hur kommer det sig att ni valde just dessa?
10. I: Min kollega är väldigt insatt i detta och matchade tjänsterna efter våra behov. Jag har även själv haft ett företag tidigare där vi använde oss av just Texttalk vilket jag tyckte fungerade väldigt bra så det var naturligt för mig att använda det. Det handlar om vad som är naturligt för en att använda. Det handlar om vad man ser på reklamer och dylikt.
11. C: Har ni alltid använt er av molntjänster?
12. I: Ja, vi har aldrig haft ett eget system och jag vet inte om vi någonsin kommer att ha det heller. Annars funkar det bra som vi har det idag.
13. C: Har ni mycket kommunikation med er leverantör och har du ett specifikt tillfälle där du har varit i kontakt med din leverantör?
14. I: Nej, det har jag faktiskt inte när det kommer till Dropbox.
15. C: Har det någonsin uppstått en oväntad situation där du har behövt ta kontakt med supporten t.ex.?
16. I: Nej.
17. C: Hur stor roll spelar säkerheten för er vid valet av just dem molntjänster som ni har valt?
18. I: Vi vill ju ha så hög säkerhet som möjligt, samtidigt som att vi inte behöver ha dem mest känsliga delarna sparade i molnet, utan dem har vi arkiverat så att säga. Men det är väll den äldre generationen där man är lite rädd för att folk ska komma in och kladda och titta på vad man har.
19. C: Har leverantören informerat er om vilket skydd som dem har på er data?
20. I: Inte mer än vad man har läst som vi fick på ett dokument.
21. C: Tycker du att ni får det skyddet som ni behöver av leverantören?
22. I: Ja, det tycker jag.
23. C: Har du någon koll på vilket skydd ni har om t.ex. en av era leverantörer går i konkurs?
24. I: Nej.
25. C: Hur pass medvetna är ni om de säkerhetsåtgärder som er leverantör tar för er data?

26. I: Där har jag dålig koll på.
27. C: Hur tycker du själva inlärningsprocessen var när ni började använda er av de olika molntjänsterna?
28. I: Det gick relativt lätt.
29. C: Fick ni hjälp från leverantören vid implementeringen?
30. I: Nej det gick lätt och jag läste mig till det i en manual.
31. C: Har ni någonsin integrerat flera system och slagit samman dem?
32. I: Nej det har jag inte, tanken finns men det har inte blivit av.
33. C: Hur stor tillgänglighet har ni till t.ex. Fortnox?
34. I: Den är bra.
35. C: Har ni testat de olika systemen på olika plattformar?
36. I: På mobil har vi provat, men något annat har jag faktiskt inte testat. Mobilen är sådär men man kan ju se i alla fall vilken information som finns.
37. C: Hur ser du på tillgängligheten över lång sikt, om datamängden ökar etc.?
38. I: Vi kommer nog köra som vi redan gör, sen är det alltid fråga om hur mycket data man behöver. Än så länge använder vi oss bara av det lilla paketet på Dropbox. Sen brukar vi hitta sådana leverantörer som har obegränsat utrymme.
39. C: Hur stor roll spelar kostnaderna för tjänsterna?
40. I: Kostnaden spelar alltid stor roll, men man får se vad man får för den kostnaden. En tjänst kanske är lite dyrare men man får mer för den summan. Man måste se till det hela så att säga. Vi är väldigt prisedvetna.
41. C: Betalar ni per användare per månad?
42. I: Ja, antingen per månad eller per kvartal eller år.
43. C: Skiljer sig kostnaderna för tjänsterna om ni inkluderar support eller extra skydd eller försäkringar?
44. I: Det vet jag inte faktiskt.
45. C: Har det uppstått några kostnader i efterhand som ni inte kände till?
46. I: Nej det har inte hänt.
47. C: Hur stort förtroende har du för era leverantörer?
48. I: Ja det tycker jag, det har varit mun mot mun metoden att det har fungerat bra för andra och då har vi testat vilket jag sedan tycker har fungerat bra.
49. C: Tycker du att leverantörerna har hållit det dem lovat med produkten?
50. I: Ja, jag kan säga just när det kommer till Fortnox och deras Noxfinance så tyckte vi att det fungerade dåligt så där har vi faktiskt bytt leverantör. Det blev lite dyrare, men det var det värt.
51. C: Vad var det som skiljde sig från den andra produkten och hur löste ni situationen?
52. I: Vi var i kontakt med dem ganska många gånger och efter vad jag tror var den fjärde gången så sa jag bara att detta blir vår sista faktura, sedan kan ni stryka oss i systemet.
53. C: Hur anser du att er integritet respekteras?
54. I: Än så länge tycker jag att det har fungerat bra.
55. C: Hur tycker du att ni blir bemötta när ni tar kontakt med leverantören, med Fortnox som exempel?
56. I: Jo, det tycker jag fungerade bra.

57. C: Har ni tillgång till den IT-kapacitet som ni anser at ni har behov av.

58. I: Ja, absolut.

59. C: Har du någonsin störts av uppdateringar i ditt arbete?

60. I: Det har hänt, men bara någon enstaka gång. Men det finns inget att göra åt.

61. C: Tycker du att det är enkelt att utvidga tjänsten, t.ex. fler användare etc.?

62. I: Dropbox vet jag faktiskt inte, men när det gäller Fortnox har det fungerat bra.

63. C: Tror du att ni kommer att fortsätta använda er av molntjänster?

64. I: Ja det tror jag.

65. C: Tack så mycket för att du ville delta i vår undersökning!

Intervjun avslutades.

Bilaga 8 - Transkribering Intervju 6

Brandkonsultbyrå Sverige AB

1. Jakob: Använder ni er utav molntjänster i er verksamhet?
2. Informant: Ja det gör vi.
3. J: Vilka molntjänster använder ni?
4. I: Office 365, Fortnox för bokföring, fakturering och tidredovisning (inte lönekörningar utan det kör vi via redovisningskonsult), sedan använder vi oss av Dropbox som arkivlösning.
5. J: Hur ser er verksamhet ut?
6. I: Vi arbetar som konsulter inom byggbranschen. Vi är tre personer, och beräknar omsätta mellan 3–5 miljoner per år. Vi jobbar ibland från vårt kontor men jobbar oftast ute hos kunder. Därför är just flexibilitet och rörlighet väldigt viktigt för oss. Vi vill kunna jobba var som helst utan att behöva stöta på problem. Vi jobbar helt och hållet från våra bärbara enheter, men vi använder oss av en stationär enhet när vi kör ganska tunga simuleringar via ett program. Vi ansluter våra bärbara enheter till den datorn via teamviewer och kan då styra den stationära datorn från vår bärbara enhet på distans. Många inom vår bransch letar efter ett molnbaserat alternativ till den tjänsten så att man skulle kunna slippa den underhållskostnaden och den servicen, jag tror att det är dyrare i längden än att ha ett molnbaserat alternativ.
7. J: Hur tycker ni att kommunikationen såg ut i början med leverantören? Fick ni någon support eller inläring från leverantören?
8. I: Fortnox tycker jag är ganska smarta, eftersom de samarbetar med redovisningskonsulter. Så vi som samarbetar med en redovisningsfirma fick föreslagit att använda oss av Fortnox. På de företag som vi har arbetat på innan så har man använt någon egenprogrammerad webbaserad historia som inte alltid fungerat så bra. Därför fick vi förslaget att vi skulle använda Fortnox: de är enkla och de är smidiga. Så vi skapade olika inloggningar med olika behörigheter och det gick väldigt smidigt.
9. J: Tycker du att tjänsten upplevs säker?
10. I: Nja, den svaga punkten som jag ser är just inloggningen eftersom man loggar in med ett lösenord och ett namn. Jag är lite känslig mot den lösningen för så viktiga saker som detta är. För om någon får tillgång till den informationen kan de börja fakturera från vårt namn, de kan ändra vår information och komma åt kundregister. Och jag hade helst sett en koppling gentemot bank-ID exempelvis.
11. J: Tycker du att ni behövde någon teknisk beredskap för att jobba med molntjänsterna?
12. I: Vi har gjort det så enkelt som det går. Vi har en dator som står på kontoret som vi kan koppla upp oss mot. Molntjänsterna har alla tillgång till via sina enheter och delas mellan de olika adresserna. I övrigt så har vi ingen sammankoppling mellan datorerna utöver tjänsterna och ingen avancerad teknik behövdes. Det hade varit betydligt krångligare att försöka upprätta en egen server ståendes här, eller en egen NAS på

- kontoret som dessutom hade behövt servas eller nya reservdelar som ska göra hårda backups. Det är gammal teknik tycker jag, det ska inte behövas på moderna kontor.
13. J: Var alla med vid införandet av systemen?
14. I: Nej, en har tillkommit!
15. J: Hur har det varit för den personen att sätta sig in i tekniken och tjänsterna?
16. I: Det har varit enkelt. Han har visserligen inte använt sig av beräkningsdatorn ännu, men molntjänsterna har varit enkla att sätta sig in i.
17. J: Tycker du att tillgängligheten till tjänsterna är viktig vid valet av molntjänst?
18. I: Det är en väldigt svår fråga. Tillgänglighet är viktigt i vårt arbete eftersom vi är ute mycket hos kunderna. Men de flesta molntjänsterna är tillgängliga var som helst så vi valde de molntjänster som vi kände oss bekväma med.
19. J: Tycker du att tillgängligheten är bättre vissa tider på dygnet eller med fasta nätverk?
20. I: Nu jobbar ju inte vi så mycket med tunga grejer eller stora filer utan det handlar ofta om storleksordningen 1–10 MB. Och det gör ju att de mobila enheterna går ganska snabbt, visst väntetiden kanske är något längre på mobilt nätverk men det hade ju tagit längre tid att behöva vänta tills man är tillbaka på kontoret för att få tillgång till en nätverksskyddad fil.
21. J: Tycker du att kostnaden är avgörande vid valet av molntjänst? Exempelvis uppstartskostnaden?
22. I: Vi är inte särskilt kapitalkrävande, visst: det kan vara bekvämt att ha en mindre uppstartskostnad i början som nystartat företag, men genom att betala per månad och per användare, vilket vi gör för Dropbox och Office 365 så kan vi ju säga upp det avtalet när som helst utan att ha betalat en massa i förskott eller för dyra tjänster på årsbasis. Eftersom vi inte vet hur länge vi kommer finnas så är månadsbasis bättre. Så nej, det har absolut inte varit avgörande.
23. J: Har det varit svårt att utvidga användandet i och med att ni vuxit som företag?
24. I: Nä det tycker jag inte. I längden kanske det blir ett problem att koppla samman det och kontrollera behörigheterna, men inte kostnadsmissigt. Det grundläggande Office paketet kostar ca 90 kronor i månaden per användare; det är inga pengar i sammanhanget. Visst, tittar du över 20 år så blir det mycket pengar, men det finns ingen tjänst som man kan köpa in för en engångskostnad som håller över 20 år. Köper du ett operativsystem så håller det ca 3 år, sedan måste du byta ut det.
25. J: Så månadsbetalning är bättre?
26. I: Helt klart! Visst det ska inte bli en administrativ börda, men erbjuder man en molntjänst så måste man ha ett enkelt sätt att lösa kostnaderna, vilket samtliga tjänster vi använder har. Likaså en tydlighet om man skulle vilja säga upp abonnemang och hur kvarvarande data hanteras. Det kan vara baksidan med molntjänster faktiskt, att skulle vi vilja byta molntjänst från exempelvis Dropbox så måste vi flytta all data från Dropbox. Och det är inte alltid det lättaste. Molntjänstleverantörer är ofta inte så intresserade att utveckla de funktionerna som gör det lättare att lämna en!
27. J: Har ni integrerat tjänsterna med varandra?
28. I: Vi kör dem helt separat, men vi vill integrera mailen med Fortnox så att när vi får en faktura så går den direkt in i Fortnox så vi slipper sitta och föra över dem. Det blir för

mycket administrativt arbete, för det är sedan vår redovisningskonsult som tar hand om alla fakturor.

29. J: Kommer ni att försöka lösa den biten själv eller kommer ni att ta hjälp av Fortnox?

30. I: Det kommer vi nog att försöka lösa själva. Det finns sätt att sammankoppla tjänsterna vad vi vet, det är bara det att vi inte hunnit göra det än. Vi kanske tar hjälp av vår redovisningskonsult.

31. J: Tycker du att din integritet som kund respekteras av leverantören? Tycker du att du skyddas som kund?

32. I: Det är svårt. Arbetar vi med säkerhetsklassade projekt så använder vi inte molntjänster av den enkla anledningen att vi behöver ha kontroll över det som händer. Det känns inte säkert nog med tanke på inloggningsfunktionerna som finns. Men skulle det uppstå problem med en molntjänst så tar man lite för givet att vi kommer få den informationen som behövs från leverantören för att kunna gå vidare och säkerställa att vår information är skyddad. Och hade det kommit fram att en leverantör sålt vidare information till en tredje part eller delat med sig av information om oss till andra så hade vi bytt leverantör.

33. J: Känner ni att kommunikationen är viktig i krissituationer?

34. I: Ja, definitivt! Transparens är extremt viktigt i krissituationer både från vår sida och deras.

35. J: Hur ser ni på tjänstens flexibilitet?

36. I: Tjänsterna går ju att komma åt överallt så det är ju väldigt flexibelt.

37. J: Kan ni själva hur mycket utrymme ni använder? Kan ni se hur mycket utrymme ni betalar för som inte används?

38. I: Vi kan se hur mycket utrymme som används, men vi kan inte mäta hur mycket betalt utrymme som inte används. Vi gör som många andra företag att vi köper in det utrymme som vi är i behov av, sedan stämmer man av efter hand. Men vi är ett så pass litet företag som använder så pass stora tjänster att det är miniminivån vi använder.

39. J: Har ni någon gång upplevt att ni har för lite utrymme eller för lite kapacitet?

40. I: Nä, inte än. Det hade vi nog märkt ganska snabbt, för då säger systemet till. Och då hade vi helt enkelt köpt till det!

41. J: Och det kan ni göra utan problem? Jag tänker om ert avtal säger att ni kan köpa in utrymme för en månads tid för att sedan skala ner det igen när ni inte behöver det?

42. I: Jag vet faktiskt inte, men jag kan tänka mig att det är så.

43. J: Hur ser ni på användandet av molntjänster i längden?

44. I: Jag tror det har med allmän kunskap att göra. Jag tror att har man bra kunskap om IT eller har använt sig av molntjänster innan så vänder man sig till molntjänster ganska snabbt. Kapaciteten blir ju plötsligt oändlig vid användandet av molntjänster, och det finns ju ingen som har kapitalet att tillhandahålla oändlig kapacitet på sitt eget kontor. Jag tror att användandet av molntjänster kommer att bli större. För vår del vill vi i längden molnbasera de flesta av våra tjänster så vi slipper att hantera servrar och datorer. Vi vill köpa in någon form av tunnel som gör att vi kan hantera våra säkerhetsklassificerade projekt bättre och ha en ordentlig brandvägg på kontoret, så jag tror vi kommer fokusera på molntjänster även i längden.

45. J: Tack så mycket för att du ville delta i vår undersökning!

Intervjun avslutades.

Bilaga 9 - Transkribering Intervju 7

Inspira Projektledning AB

1. Jakob: Använder du dig av molntjänster i din verksamhet?
2. Informant: Ja det gör jag, jag jobbar från datorn som främsta verktyg och använder mig då av iCloud och Office 365.
3. J: Och hur använder du dig av dessa tjänsterna?
4. I: Jag använder Office 365 för mail, kalender och de andra program som ingår i tjänsten. iCloud använder jag för att lagra mina dokument i molnet. Mest som en extra säkerhet.
5. J: Hur kommer det sig att du valde just Office 365?
6. I: Det kändes som det självklara valet. Jag har arbetat med det innan och kände mig bekväm med det. Dessutom så är det enkelt och flexibelt.
7. J: Var du i kontakt med leverantörerna i början av användandet av tjänsterna?
8. I: En av mina bästa vänner är IT specialist, så han hjälpte mig att komma igång och laddade ner allt som jag behövde. På så sätt var det väldigt enkelt, men varken jag eller han var i kontakt med leverantörerna.
9. J: Har du stött på några problem under tiden du använt dig av tjänsterna?
10. I: iCloud klarar inte för stora mappstrukturer, det kan inte vara för långa sökvägar. Och så som vi jobbar inom den här branschen behöver ofta använda oss av längre sökvägar, vilket leder till felmeddelanden och svårt att jobba i systemet.
11. J: Har du varit i kontakt med leverantören och hört hur detta skulle kunna lösas?
12. I: Nä det har jag inte, jag har tänkt att de antagligen inte kommer göra någonting åt det.
13. J: Är du insatt i vilka säkerhetsåtgärder som vidtas av leverantören som skyddar din data?
14. I: Nä det är jag faktiskt inte. Använder mig av backups på externa hårddiskar ifall jag inte skulle komma åt tjänsten, men skulle inte säga att jag är insatt i vilka säkerhetsåtgärder som finns.
15. J: Vet du vad som skulle hända med din data om leverantören skulle gå i konkurs?
16. I: Nä det vet jag faktiskt inte heller.
17. J: Har det varit enkelt att komma igång med tjänsterna?
18. I: Ja det har varit enkelt. Min kompis fixade allt till en början så att det skulle vara anpassat för mina arbetssätt, så när jag tog över så var det inga större problem att komma igång.
19. J: Har du funderat på att utveckla verksamheten, kanske anställa folk i framtiden?
20. I: Nä det har jag faktiskt inte, inte som det ser ut i nuläget. Jag är egenföretagare och har inga planer på att expandera.
21. J: Hur tycker du att tillgängligheten är? Kommer du åt din data överallt?
22. I: Jag kommer åt tjänsten från min dator, men jag har inte testat att komma åt tjänsten från någon annan enhet. Det behöver jag inte.

23. J: Så tillgängligheten var inte en faktor som påverkade valet av molntjänst?
24. I: Nej, det var det inte.
25. J: Var kostnaden en faktor vid valet av molntjänst?
26. I: Nä det var det faktiskt inte, jag tänkte att jag ville ha Office 365, det kändes enkelt och bäst för mitt ändamål.
27. J: Har du integrerat tjänsterna med varandra?
28. I: Jag kommer åt filerna från iCloud direkt via Office om det är det du menar, men annars så har jag inte gjort så mycket mer än så.
29. J: Känner du ett förtroende för leverantören?
30. I: Många kollegor har haft problem med tjänsterna så lyssnar man på dem så är det kanske inte det bästa alternativet, men jag själv har inte upplevt några problem.
31. J: Tycker du att tjänsten upplevs säker?
32. I: Ja det tycker jag.
33. J: Har du någon gång upplevt att du har för lite datakapacitet?
34. I: Ja jag har nyligen fått mail om att mitt utrymme börjar ta slut faktiskt.
35. J: Vad rekommenderar leverantören då?
36. I: Att köpa in mer. Jag betalar hellre för att det ska vara enkelt. Jag betalar hellre för att ha mer utrymme än nödvändigt så att det alltid funkar.
37. J: Kan du i systemet se hur mycket utrymme som används?
38. I: Ja det kan jag.
39. J: Du sa att du inte planerar att expandera din verksamhet, men hur ser du på molntjänster i framtiden? Tror du att du kommer fortsätta använda dig av molntjänster eller kommer du att gå mot någon annan lösning?
40. I: Det vet jag faktiskt inte, jag har inte tänkt så långt i nuläget.
41. J: Tack så mycket för att du ville delta i vår undersökning!

Intervjun avslutades.

Referenser

- Al Morsy, M., Grundy, J., Müller, I. (2016). An Analysis of the Cloud Computing Security Problem. *Computer Science & Software Engineering, Faculty of Information & Communication Technologies Swinburne University of Technology, Hawthorn, Victoria, Australia* [Accessed 2017-04-25]
- Brown, I. (2004). Testing and extending theory in strategic information systems planning through literature analysis. *Information Resources Management Journal*, 17 (4). [Accessed 2017-04-17]
- Dhar, S., (2012) From outsourcing to Cloud computing: evolution of IT services. *Management Research Review*, 2012. 35(8): p. 664–675. [Accessed 2017-04-16]
- Ekonomifakta. (2017). Företagens Storlek. [Accessed 2017-04-07]
- European Commission. (2013). What is an SME. [Accessed 2017-04-05]
- Ghilic-Micu, B., Stoica, M., Uscatu, C.R., (2014). Cloud Computing and Agile Organization Development. *Informatica Economica*. [Accessed 2017-04-10]
- Hahn, C., Erek, K., Zarnekow, R., Repschläger, J., (2013). An Exploratory Study on Cloud Strategies in *AMCIS 2013*. [Accessed 2017-04-10]
- Hillervik, J. (2011). Moln av förvirring. *Computer Sweden*. [Accessed 2017-04-05]
- Isma'ili, A., Li, M., Shen, J., & He, Q. (2016). Cloud computing adoption determinants: an analysis of Australian SMEs. [Accessed 2017-04-05]
- Lacity, M.C., Khan, S.A., & Willcocks, L.P., (2009). A review of the IT outsourcing literature: Insights for practice. *The Journal of Strategic Information Systems*. 18(3): p. 130–146. [Accessed 2017-04-12]
- Liu, S., Yang, Y., & Ran, W. (2016). The Value Of Cloud Computing To Internet-based Smes: A Multiple Case Study From China. [Accessed 2017-04-05]
- Mell, P. & Grance, T. (2011). The NIST Definition of Cloud Computing. *Nist Special Publication 800–145, National Institute of Standards and Technology, Gaithersburg, MD*. [Accessed 2017-04-03]
- Muhic, M. & Johansson. B. (2014) Cloud Sourcing – Next Generation Outsourcing? *Procedia Technology 16 (2014) 553 – 561* [Accessed 2017-04-08]

- Najib, N. S. M., Sim, A. T. H., & Hee, J. M. (2016). Cloud Computing Opportunities: Enhancing Interactive Visual Content Usage In Higher Education Learning. *PACIS 2016 Proceedings*. 46.
- Nakayama, M., Medlin, B. D., Chen, C., & Vannoy, S. A. (2016). Key Factors Increasing The Trust And Intention To Adopt Standard Cloud-based Applications. [Accessed 2017-04-05]
- Earl, Michael J. (1996). The Risk of Outsourcing IT. *Sloan Management Review; Cambridge, Mass.* 37.3 (Spring 1996) p. 26.
- Pearlson, K. & Saunders, C. (2010). Managing and Using Information Systems: A Strategic Approach, 4th Ed. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Schneider, S., & Sunyaev, A. (2014). Determinant factors of cloud-sourcing decisions: reflecting on the IT outsourcing literature in the era of cloud computing. *Journal of Information Technology*, 1-31. doi:10.1057/jit.2014.25
- Snihs, A. (2012). Molnet förändrar outsourcingen. *Computer Sweden*. [Accessed 2017-04-05]
- Statistiska centralbyrån (SCB). (2014). IT i företag 2014 - Stor marknad för molntjänster. [Accessed 2017-04-05]
- Statistiska Centralbyrån (SCB). (2016). Andel företag som köper följande tjänst som molntjänst. [Accessed 2017-04-05]
- Su, N., Levina, N., & Ross, J. W. (2016). The long-tail strategy of IT outsourcing. *MIT Sloan Management Review*, 57(2), p. 81.
- Tillväxtanalys. (2016). Nystartade företag i Sverige 2015. [Accessed 2017-04-07]
- Yong, J. H., & Shiau, W. L. (2016). An Exploratory Study Of It Fit Motivation In A Cloud-computing Classroom. [Accessed 2017-04-05]
- Xiaoying Dong, Qianqian Liu & Dezhi Yin (2008) Business performance, business strategy, and information system strategic alignment: An empirical study on Chinese firms, *Tsinghua Science and Technology (Volume: 13, Issue: 3, June 2008)*. ISSN: 1007-0214. DOI: 10.1016/S1007-0214(08)70056-7
- Widerström, G. (2011). It-policyn nyckeln till molnet. *Computer Sweden*. [Accessed 2017-04-05]
- Webster, J. & Watson, R. T. (2002). Analyzing the past to prepare for the future: Writing a literature review. [Accessed 2017-03-29]
- Willcocks, Leslie P., Venters, Will and Whitley, Edgar A. (2013) Cloud sourcing and innovation: slow train coming? A composite research study. *Strategic Outsourcing: an International Journal*, 6 (2). pp. 184-202. ISSN 1753-8297

Zhong, F., & Myers, M. D. (2016). Client-vendor Relationships In Cloud Computing: Lessons From It Outsourcing. [Accessed 2017-04-05]