



GÖTEBORGS UNIVERSITET

# Standardiserad systemlösning för mikroföretag

**Vilka krav ställs på en framtida standardiserad  
systemlösning för mikroföretag inom  
tjänstesektorn?**

## **Standardized system solution for micro businesses**

**Which requirements are put on a future standardized system solution  
for micro businesses within the service field?**

**Dzenita Zekic  
Christoffer Bärnsten**

**Kandidatuppsats i Informatik  
Bachelor thesis**

**Rapport nr. 2009:005  
ISSN: 1651-4769**

## Summary

The thesis is about exploring possibilities for developing a standardised system solution for micro businesses, this since most of the micro business lack proper system solutions, a contributing factor of this is price and also incompatibility between the solution and the business itself. The system solutions we will refer to are solutions which task is to cover the most important needs that a micro business might have on their system. The main goal with this research is to see if this is possible, and if so, how the developers should think to take it further. We chose to do this by identifying the most significant of needs a micro business has when it comes to this type of system solution.

In this thesis we will present three needs which were evaluated and brought forth through the analyses of various interviews and observations we had done during the study. The interviews took place at respective company with their employees and consisted both closed and open questions with our main focus on the open questions because we wanted to obtain as much information from the respondents as possible from several viewpoints. The same goes for the observations, which also took place at respective company, where we studied the routines of each employee as well as how they performed their everyday tasks, which behaviours could be seen and so on. We believe that these needs will make a good foundation for system developers which task lies in the development for micro businesses.

The three needs we found the most vital to a successful implementation of systems within micro businesses were; *Flexibility*, *Usability* and *Affordability*.

With *flexibility* we mean that the system solution has to be adjustable to the rapid and spontaneous changes that micro businesses constantly go through. Also the system solution has to be compatible with the rest of the technology that the micro business might have. With this system solution micro businesses should no longer have to go through long changing procedures and spending time in planning how they are going to be done. A standardised system solution will allow micro businesses to easily implement the system solution on demand, without having to worry about any extra expenses that other changes might have resulted in. This is where *Affordability* comes in. A standardised system solution will not have any bigger effect on the micro businesses in terms of lost efficiency. In fact we believe that a standard solution can lower the cost in a way that will allow for more businesses to utilize system technology. The operating costs will even be lower than before due to the fact that a standardised solution can be used by a broader audience thus allowing covering of more businesses. With *Usability* we want to underline that the system solution should be easy to integrate with and not too advanced for the user. This also means that the design should be appealing to the user in such a way that it doesn't feel too difficult or too easy. If a system is too easy then the user could feel as if they were unnecessary and that his or her competence is going to waste. *Usability* is an important factor to have in mind during development since the IT competence varies from business to business, and person to person.

The result of this research is therefore to see which needs are put on a standardised system solution and how web based system solutions can complement micro businesses, in hope of relieving the pressure put on businesses from the technology they have today, and these are; *Flexibility*, *Usability* and *Affordability*

The thesis is written in Swedish

Keywords: standards, system solution, micro businesses, service field

## Sammanfattning

Den här uppsatsen handlar om att utforska möjligheter vid utvecklingen av standardiserade systemlösningar för mikroföretag, detta eftersom få mikroföretag i dagsläget har passande systemlösningar, en bidragande faktor till detta är kostnader men även inkompatibiliteten mellan systemet och företagets övriga delar. De systemlösningar vi kommer att referera till är systemlösningar vars uppgifter är att täcka de viktigaste behoven som ett mikroföretag kan tänkas ha för sina system. Det huvudsakliga målet med denna studie är att se om detta är möjligt och i det fall hur utvecklarna borde tänka för att ta det steget längre. Vi har valt att göra detta genom att identifiera de största behoven mikroföretag har när det gäller den här typen av systemlösning.

I denna uppsats kommer vi att presentera tre krav, vilka vi utvärderade och tog fram genom analyser av diverse intervjuer samt observationer vi genomförde under studiens gång. Intervjuerna tog plats på respektive företag med deras anställda och bestod av både öppna och stängda frågor med störst fokus mot de öppna frågorna då vi ville få fram så mycket information som möjligt ifrån respondenterna ur flera synvinklar. Likaså gäller det för observationerna, som även de skedde på respektive arbetsplats, där vi iakttog de anställdas rutiner och arbetssätt för att kunna se hur de i dagsläget hanterar uppgifter, vilka beteenden man kan märka av med mera. Vi menar på att dessa behov dels kommer att skapa en god grund för systemutvecklare vars uppgift ligger i att utveckla för mikroföretag.

De tre kraven som vi fann mest vitala för en lyckad implementering av system inom mikroföretag visade sig vara, *Flexibilitet*, *Användarvänlighet* och *Prisvärdighet*. Med *Flexibilitet* menar vi att systemlösningen måste gå att anpassa till de snabba och spontana förändringar som mikroföretag konstant går igenom. Även så måste systemlösningarna vara förenliga med resten av den teknik som mikroföretag kan ha. Med den här systemlösningen ska mikroföretag inte längre behöva gå igenom långa förändringsfaser och spendera tid med att planera hur de ska göra. En standardiserad systemlösning gör att mikroföretag enkelt kan implementera en systemlösning on demand, utan att behöva oroa sig för eventuella extra kostnader som andra förändringar kan ha resulterat i. Det är här *Prisvärd* kommer in. En standardiserad systemlösning kommer inte att ha någon större inverkan på mikroföretag i form av förlorad effektivitet. I själva verket tror vi att en standardiserad systemlösning kan sänka kostnaderna på ett sätt som gör det möjligt för fler företag att utnyttja systemlösningens teknik. Driftskostnaderna kommer att anses vara ännu lägre än tidigare tack vare att en standardiserad lösning kan användas av en bredare publik och på så sätt kan den täcka fler företag. Med *Användarvänlighet* vill vi understryka att systemlösningar ska vara enkla att integrera med och inte alltför avancerade för användaren. Detta innebär också att det bör vara tilltalande för användaren på ett sådant sätt att det varken är för lätt eller för svårt. Om ett system är för lätt att använda kan användaren uppfatta sig själv som onödig och att hans eller hennes kompetens går åt spillo. Användbarhet är en viktig faktor att ha i åtanke under utveckling då IT-kompetens varierar från företag till företag och person till person. Resultatet av denna forskning är alltså att se vilka krav som ställs på en standardiserad systemlösning, och hur webbaserade systemlösningar kan komplettera mikroföretag, samt uppfylla dessa krav, i hopp om att kunna lätta på det tryck som företagens teknik har idag, och dessa var; *Flexibilitet*, *Användarvänlighet* och *Prisvärd*.

Nyckelord: standard, systemlösning, mikroföretag, tjänstesektorn

## **Förord**

Vi vill tacka alla respondenter för att de tagit sin tid till att hjälpa oss genom att svara på våra frågor och låtit oss utföra observationer under några timmar. Utan intervju- och observationsmaterialet hade inte vår studie kunnat utföras. Vi vill även tacka vår handledare Faramarz Agahi för hans tid och stöd.

1.	Inledning .....	6
1.1.	Bakgrund .....	6
1.2.	Frågeställning .....	7
1.3.	Syfte .....	7
1.4.	Avgränsning .....	8
1.5.	Disposition .....	8
2.	Teori .....	8
2.1.	Mikro-, små- och medelstora företag .....	8
2.2.	Vår teoretiska grund .....	9
2.3.	Organisatoriska förändringar .....	11
3.	Genomgång och analys av underlaget för empiriska studien .....	12
3.1.	Inledning .....	13
3.2.	Prisvärdighet .....	14
3.3.	Användarvänlighet .....	15
3.4.	Flexibilitet .....	16
3.5.	Funktionalitet .....	17
3.6.	Säkerhet .....	18
4.	Metod .....	19
4.1.	Metodval .....	19
4.2.	Urval .....	20
4.2.1.	Företagen i studien .....	20
4.2.2.	Intervjupersonerna i studien .....	21
4.3.	Intervjuer .....	22
4.4.	Analys av insamlad data .....	23
4.5.	Observation .....	23
5.	Resultat .....	24
5.1.	Varför en standardiserad lösning är viktig .....	24
5.2.	Risker med en standardiserad lösning .....	27
5.3.	Anpassning till och hantering av en standardiserad systemlösning .....	28
5.4.	Kopplingen mellan en standardiserad lösning och kunder .....	29
6.	Diskussion .....	30
6.1.	Behoven, kraven .....	31
6.1.1.	Prisvärdighet .....	31
6.1.2.	Användarvänlighet .....	32
6.1.3.	Flexibilitet .....	33
7.	Slutsats .....	34
7.1.	Förslag till fortsatta studier .....	35
8.	Referenser .....	36

# 1. Inledning

*Detta avsnitt beskriver kort den bakgrund vilket lett fram till den teori som presenteras i artikeln, vi tar upp varför studien genomförts, vilken frågeställningen är, vad syftet med denna artikel är, de avgränsningar som gjordes innan studien utfördes och slutligen hur artikeln är uppbyggd.*

## 1.1. Bakgrund

Från att ha varit en lyx förunnad större organisationer så började informationssystem (IS) och informationsteknologi (IT) under 90-talet mer integreras i de mindre organisationernas verksamhetsstrategier (Ward & Griffiths, 1996). När nu idag IT i någon form är en stor del av de flesta människors vardag i västvärlden så skiljer det sig avsevärt åt hur större och mindre organisationer hanterar sitt behov av IT samt det behovet de har av IS. Större organisationer har IT-avdelningar eller i alla fall en IT-ansvarig, men med mindre organisationer så är det annorlunda. (Applegate, Austin & McFarlan, 2007). Dagens konsumenter kräver att de organisationer de interagerar med ska finnas tillgängliga dygnet runt tack vare att Internet med sin alltjämt ökande tillgänglighet, kapacitet och bandbredd tillåter detta. Dock så kräver det i gengäld att organisationerna håller sig med IS/IT-infrastruktur som tillåter detta, och som i sin tur upprätthålls av IS/IT-specialister. Detta har medfört problematik för de mindre organisationerna som varit tvungna att konkurrera med de större om den kompetens som krävs för att tillhandahålla de lösningar som behövs för att svara gentemot kundernas krav (Applegate, Austin & McFarlan, 2007). Därmed har det varit svårt för mindre organisationer att tillgodogöra sig de möjligheter som skickliga och kompetenta IS/IT-specialister har kunnat erbjuda. Det har visat sig att mikroföretag (företag med högst tio anställda, detaljerad förklaring under kap 2.1) tenderar att ha gammal teknologi, t.ex. var det inte längesedan som mikroföretag började använda sig av systemlösningar så väl som andra IT-lösningar (Caldeira and Ward 2002) vilket tyder på att mikroföretag generellt ligger längre tillbaka inom IT än större konkurrenter. Regional Development Agency har även påvisat att bara 63% av små och medelstora företag har internetuppkoppling samt att 30% av små och medelstora företag varav huvudparten är mikroföretag inte använder datorer alls (Pritchard 2006). Detta påvisar på att det finns en brist inom mikroföretagen, antingen det är brist av kunskap som gör att man prioriterar bort systemlösningar eller brist i ekonomin som resulterar i att de inte har råd med nya systemlösningar.

Det har visat sig att kostnader har ständigt varit ett problem för mikroföretag när det gäller att finansiera ICT och systemlösningar (Wymer & Regan, 2005). Traditionellt sett har det krävts avsevärda monetära summor och stor tidsåtgång vid utveckling och implementering av nya IS, samt även ett stort risktagande då dessa investeringar inte ger en garanterad avkastning. Nya IS behöver betydligt mer tid innan fördelarna med dessa kan mätas, det vill säga huruvida organisationen faktiskt tjänat på den nya investeringen, detta gäller framförallt vid utvecklingen av större IS (Waters, 2005). Även om den form som större organisationer förhållit sig till IS på har spridit sig nedåt bland mindre organisationerna så innebär den ett krav på förståelse, tid och kostnad som de mindre inte har råd med i samma utsträckning (Computer Sweden, 2009-03-20). Det kan därför sägas att det tidigare varit möjligt främst för större organisationer att hålla sig med effektiva IS speciellt skräddarsydda för det område inom vilket de verkat.

Det blir dock vanligare att de större organisationerna väljer att minska på sina IT-avdelningar och inte använda sig av skraddarsydda program i samma utsträckning som tidigare på grund av kostnaden och osäkerhetsfaktorn som detta medför, utan istället satsar de på existerande IS/IT-lösningar som genererar kostnadsbesparingar och effektivitet och driver därmed på utvecklingen av mer öppna och inte lika skraddarsydda IS (Computer Sweden, 2008-11-05; Applegate, Austin & McFarlan, 2007). Förhållningssättet som de större organisationerna valt på senare tid öppnar även upp marknaden för de mindre organisationerna och de kan börja tillgodogöra sig mer och mer av de fördelar som de större har av sina IS/IT-lösningar. De IS/IT-specialister som utvecklar, tillhandahåller och underhåller de nyare IS/IT-lösningarna blir därmed även de tillgängliga för fler organisationer.

## 1.2. Frågeställning

Vilka krav ställs på en framtida standardiserad systemlösning för mikroföretag inom tjänstesektorn?

## 1.3. Syfte

Syftet med denna studie var att utröna hur framtidens systemlösningar för mikroföretag i tjänstesektorn ska kunna utformas på ett tillfredställande sätt för företagen i kombination med det aktuella förhållningssätt som idag finns till systemlösningar generellt, då främst med hur större företag utformat sina systemlösningar som förebild. Detta kan underlätta för mikroföretagare att i framtiden välja smidigare och bättre utvecklade lösningar för att täcka de behov de har. När nu Internet är något som finns i princip var människas hem så integrerar många företag sina hemsidor med deras systemlösningar. Främsta syftet med vår studie är dock att klargöra vilken kunskap, vilka behov och förväntningar som finns inom den avsedda branschen idag, för att se hur morgondagens lösningar kan komma att se ut. Vi ser att det finns två användningsområden för vår studie, dels för företagarna som tidigare nämnt, men framförallt för de som kommer att utveckla systemen för dem.

De skraddarsydda system som idag används framförallt inom mikroföretag, men även småföretag och medelstora företag är på väg ut. Dessa lösningar är allt för dyra att utveckla och upprätthålla och därför börjar nu medelstora och små företag att mer och mer gå över till så kallade molntjänster (data placeras externt och företag får tillgång till den on demand (Chappell, 2008)). Hur kommer förhållningssätten till IS/IT att förändras för mikroföretagen, det vill säga hur ska de kunna utformas för att tillfredställa behoven hos de minsta företagen, kommer mikroföretagen att ha råd med dessa nya tjänster, hur kommer efterfrågan på dessa lösningar att se ut och kommer mikroföretagen att införskaffa dem.

Då mikroföretagens potential att införskaffa och upprätthålla IS/IT-system är begränsade både på grund av avsaknad av relevant kunskap samt den kostnad ett IS/IT-system medför, kan de nya möjligheter som nu dykt upp skapa nya utsikter för denna grupp av företag. Frågan är hur verkligheten kommer att se ut i morgon för de allra minsta företagen inom tjänstesektorn med dessa nya tjänster tillgängliga.

## 1.4. Avgränsning

Vi valde att avgränsa vårt arbete till företag (se kap 2) inom den privata sektorn, så som frisörsalonger, bilskolor, byggfirmor med mera, eftersom dessa har en varierande kundbas som ofta är återkommande och därmed ställer det krav på väl fungerande systemlösningar. En annan anledning till vår avgränsning är att det i dagsläget både forskas och utvecklas system endast för små och medelstora företag (se kap 2) (Computer Sweden, 2009-03-20) med större företag som förebild.

## 1.5. Disposition

I kapitel två och tre beskrivs de grundläggande teorier som format studien. Kapitel två fokuserar på de teorier som vi behandlat medan kapitel tre fokuserar på det underlag vi tog fram för att behandla intervjuer samt observationer. Kapitel fyra behandlar den undersökande metodik vi använt oss av i vår studie, vilka företag vi studerat, vilka personer vi intervjuat samt analysen av den insamlade datan. Vidare i kapitel fem så presenteras resultaten, resultaten från studien analyseras och diskuteras sedan i kapitel sex. Slutligen så redogörs för slutsats och utvärdering av studien i kapitel sju.

## 2. Teori

*I detta avsnitt kommer vi att beskriva teorier som legat till grund för hur studien har utförts. I och med detta vill vi även klargöra varför vi valt att utgå ifrån teorierna och på vilket sätt de hjälpt oss att besvara vår frågeställning. Det materialet vi använt under insamlingen av data, som även den legat till grund för vårt arbete, kommer att presenteras i kapitel tre.*

### 2.1. Mikro-, små- och medelstora företag

För att kunna specialisera sig på mikroföretag inom tjänstesektorn krävs det först och främst att man har en likvärdig syn på begreppet mikroföretag. Vi valde att definiera oss efter EU:s webbplats för att få en väl vidaretagen standard. Enligt EU:s webbplats innebär ett mikroföretag en verksamhet som inte har fler än tio anställda och företaget styrs oftast av en person. Vidare kännetecknas mikroföretag av att deras omsättning inte överstiger 20 miljoner kronor per år (EU:s webbplats, 2009). Exempel på den här typen av företag kan vara: frisörsalonger, bilverkstäder, privattandläkare med flera.

Anledningen till att vi valt att studera just mikroföretag inom tjänstesektorn är för att vi vill se hur IT kan underlätta för just den kategorin med deras arbetsuppgifter, men även för att se ifall det är möjligt att mikroföretag kan nyttja samma sorts möjligheter som större företag då det i dagsläget har skett betydligt mindre forskning inom detta område.

Kort definition av små- och medelstora företag:

Småföretagens definition är att de inte anställer fler än 50 personer

Medelstora företagens definition är att de inte anställer fler än 250 personer

(källa: EU:s webbplats, 2009).



## 2.2. Vår teoretiska grund

För att ett IS ska vara fördelaktigt för en verksamhet krävs det att det underhålls och sköts korrekt och detta kräver manskraft. Utan detta håller sig inte IS:et uppdaterat och kan inte garanteras fungera som det ska.

*”IS’s benefits are unique to the particular technology and benefits realization is dependent on other factors such as organizational support and successful management change.” (Ward & Griffiths, 1996).*

Då vi finner att väldigt lite forskning är gjord på det branschområde vi valt att studera har vi dragit paralleller till hur små och mellanstora företag förhåller sig till större företag i jämförelse med hur de använder IS/IT för att kunna applicera våra teorier.

Genom att förhålla sig till mikroföretag på ett liknande sätt som små och mellanstora företag skulle man kunna se vad vinsterna potentiellt skulle kunna bli. Däremot för att uppnå detta måste det utforskas hur mikroföretagen förhåller sig till IS/IT för att sedan kunna applicera de eventuella vinster som en standardiserad systemlösning hade medfört. Med detta skulle ett förhållningssätt för utvecklare av en standardiserad systemlösning gentemot mikroföretag kunna skapas, men det skulle även kunna underlätta för mikroföretag hur de ska förhålla sig gentemot IS/IT i framtiden och även vilken slags lösning de ska välja.

Med hjälp av studier av skilda verksamheter inom samma bransch kan man skapa en enhetlig bild av det behov som kan finnas där inom, i det här fallet just tjänstesektorn. Detta på samma sätt som man ser flera olika delar inom ett stort företag fungera tillsammans. De funna behoven skulle då kunna tillfredsställas på samma sätt som ett större företag (Applegate, Austin & McFarlan, 2007 ).

För att få fram vilka olika krav mikroföretag inom tjänstesektorn skulle kunna tänkas ställa på en standardiserad systemlösning behöver vi börja med ett antal kategorier som omsluter så många krav som vi kan nå. Detta för att vi senare ska ha möjligheten att väga de mot varandra och specificera vilka krav som har visat sig mest signifikanta för denna studie. Med detta i åtanke så har vi sökt fram fem kategorier vilka har visat sig väga extra tungt inom systemutveckling. Kategorier som i olika litteratur har beskrivits som viktiga faktorer att tänka på vid utveckling och design av olika system (Sharp, Rogers & Preece, 2007; Wymer & Regan, 2005; Ward & Griffiths, 1996).

Dessa är kategorierna;

*Prisvärdighet*

*Användarvänlighet*

*Flexibilitet*

*Funktionalitet*

*Säkerhet*

## **Prisvärdighet**

Inte helt oväntat så pekar en del av litteraturen på vikten av prisvärdiga systemlösningar. Det är möjligt att pris kan vara ett hinder för mindre företag att anskaffa nya system eller uppdatera befintliga system (Kurt Marko, 2007). Mindre företag har inte så mycket pengar att röra sig med och om inte priserna är rimliga kan det bli en omöjlighet att införskaffa system oavsett om nyttan finns där eller ej. Pris är alltid en viktig faktor, på många sätt kan det vara den viktigaste faktorn då ingen kommer att köpa ett system de inte har råd med. Därför blir pris avgörande då det kommer till ifall mikroföretagen kommer att införskaffa ett IS/IT. Många organisationer väljer att inte införa IS/IT eftersom det hade kostat organisationen för mycket (Sharp, Rogers & Preece, 2007). Av denna anledning har vi valt att vår första kategori kommer att omfatta ekonomin. Denna kategori är tänkt belysa vikten av att den standardiserade systemlösningen är prisvärd, därav benämningen *prisvärdighet*.

## **Användarvänlighet**

Vidare kan man nämna de olika krav som brukar sättas på ett system för att det ska vara så användarvänligt som möjligt. Enligt Preece, Rogers och Sharp ska ett system vara användarvänligt, speciellt i de fall där användarna av systemlösningen inte är kvalificerade inom IT och IS-lösningar. Därför har vi valt att låta detta utgöra kategori nummer två, *användbarhet*. Denna kategori är menad att väga hur viktigt det är med en lättanvändbar systemlösning.

## **Flexibilitet**

Kategori nummer tre kallar vi *flexibilitet*. Med *flexibilitet* menar vi att systemlösningen ska kunna anpassas till organisationens behov och kunna uppfylla de olika krav som ställs på organisationen. Organisationen ska alltså inte känna sig låst till endast vissa funktioner eller känna avsaknad av funktioner som de anser relevanta för dem och deras uppgifter. På samma sätt ska de heller inte känna överflöd av funktioner som de anser vara irrelevanta men organisationen ändå kan känna sig tvungna att betala för. Flexibilitetskategorin är menad att kunna väga huruvida det är viktigt att systemet klarar av de förändringar som kan tänkas ställas på systemet.

## **Funktionalitet**

*Funktionaliteten* i ett system syftar till de olika funktioner som systemet tillhandahåller. Här ingår allt ifrån bokning av möten med kunder eller interna affärsmöten, försäljnings-, fakturerings-, schemalägningsfaktorer med mera. En bra funktionalitet kan också medföra ett mindre behov av *flexibilitet* samt att hög *flexibilitet* kan bidra till bra funktionalitet. De kan beskrivas som att funktionalitet är systemets förmåga att utföra de uppgifter som krävs medan *flexibilitet* är systemlösningens förmåga att förbättra systemets funktionalitet i det mån det inte uppfyller de uppsatta krav. Funktionalitet är vår fjärde kategori.

## Säkerhet

Vår femte och sista kategori är *säkerhet* vilket vi anser en viktig del av den anledningen att många av dessa mikroföretag hanterar olika data kring deras kunder och organisation på ett väldigt allmänt plan. Man förstår vikten av att hålla dessa säkra ifrån exempelvis virusattacker eller intrång från obehöriga, speciellt då det kommer till kunder och PUL-lagen som skyddar deras uppgifter. Säkerhet kan ses på ur olika perspektiv, dels hur man förebygger att något händer men även dels hur man går till väga om något mot förmodan skulle hända (Sharp, Rogers & Preece, 2007).

Vi kommer att utgå ifrån dessa kategorier och förhoppningsvis i slutet på vår studie få fram de allra viktigaste faktorerna som avgör huruvida en standardiserad systemlösning implementeras. Vi vill också påpeka att de kategorier som inte utmärks senare är inte på något sätt oviktiga utan bör naturligtvis alltid behandlas.

Anledningen till att vi vill lyfta fram ett par krav är snarare att belysa de kraven som visat sig stå ut mer i mikroföretagssyften och kanske annars negligeras inom systemutveckling i skuggan av något annat som ges högre prioritet.

## 2.3. Organisatoriska förändringar

*Många teorier har gjorts kring hur man på bästa sätt kan anpassa en organisation och dess anställda till förändringar som sker inom den. Vilken teori som passar bäst till organisationerna beror på olika faktorer, som måste analyseras för att veta vilken teori eller metod som är lämpligast för organisationen i fråga. Vi kommer nedan att ta upp ett exempel på en teori kring hur man på bästa sätt utför och kommer fram till en förändring i en organisation utan att påverka organisationen negativt, men även vad som kan vara orsaken till att en förändring behövs.*

En teori som visat sig relevant gällande att få anställda och anpassa sig till förändringar och för att få dem att gå med på att en förändring är ett positivt utfall för organisationen är Lewins trestegs modell (Bournes, 2004). Dessa tre steg innebär att en grupp, det vill säga de anställda, i en organisation inte känner att en förändring behöver göras eftersom allt enligt dem redan är bra i det nuvarande stadiet. Gruppen känner självsäkerhet och stabilitet i det de gör och anser att förändringar skulle innebära att de måste spendera onödiga resurser. Denna stabilitet och självsäkerhet måste därför destabiliseras för att trigga viljan till förändring. Andra faktorer till en motsägelse till förändring kan t.ex. ligga i vetskapen av att det kommer ett nytt system. Det kan hända att de har tidigare dåliga erfarenheter av nya system som inte fungerat och därför sätter taggarna utåt när de åter igen hamnar i sagt situation. Motviljan kan även ligga i en rädsla då de känner att de inte har tillräcklig kompetens för den nya innovationen, vilket vi också tar upp i en av våra kategorier, vikten av *användarvänlighet*. Gruppen tänker kanske att de inte kommer att kunna klara av den nya innovationen eftersom den kanske inte är så användarvänlig utan för komplicerad, eller helt enkelt att den inte kommer att vara kompatibel med organisationens andra delar, vilket eventuellt kan försvåra deras uppgifter. Den här punkten har vi täckt under kategorierna *funktionalitet* och *flexibilitet*. Det är just den här destabiliseringen av stabilitet och självsäkerhet som det första steget i Lewins modell beskriver, steget kallar han för *unfreezing* (Bournes, 2004), vilket innebär att eftersom gruppen är så självsäker och stabil gäller det att destabilisera den och eliminera den självkänsla som

finns för att frammana förändring. Detta kan låta rätt men den självkänsla gruppen besitter är ofta grundad i rädsla och okunskap. För att lyckas med detta krävs att man börjar peka ut brister och negativa sidor för att ta bort den psykologiska trygghet som gruppen har, vilket medför att man överväger förändringar. Här behöver det inte vara brister angående ett system i sej, utan det kan även vara faktorer som att nuvarande system är för dyrt eller osäkert, som även är viktiga faktorer vi påpekat under kategorierna *prisvärdighet* och *säkerhet*. I det andra steget som Lewin kallar *moving* (Bournes, 2004), känner gruppen att en förändring är nödvändig. Här börjar gruppen att utföra iterativa förändringar som sakta men säkert tar de från ett beteende till ett annat. Det som sker är att dagsläget analyseras och ses över, samt att man kommer med förslag på hur man skulle kunna förändra det som förändras ska, alltså att man samtalar om vad man kommer att införa – som exempelvis ett annat IS/IT. Här diskuterar man alltså fram vilka behov en organisation har och hur man skulle kunna täcka dessa. Till slut väljs det lämpligaste förslaget, en lösning som alla kommer överens om att implementera eller allmänt en lösning för att kunna täcka behoven man kommit fram till. I Lewins sista steg, *refreezing* (Bournes, 2004), stabiliseras gruppen igen, självsäkerheten byggs återigen upp till den som gruppen hade innan och ingen känner missnöje eller förvirring kring förändringen som skett. Detta är bara ett exempel på hur man kan anpassa sina anställda till förändringar man behöver göra inom en organisation utan att det i efterhand får konsekvenser, så som missnöjda och förvirrade anställda som inte varit beredda på omställningen.

### **3. Genomgång och analys av underlaget för empiriska studien**

*I detta kapitel kommer vi att presentera underlaget för våra intervjuer. Anledningen till att detta ligger under ett eget kapitel ligger i att vi vill belysa vikten av underlaget till vår empiriska studie då det har visat sig vara den största utmaningen med vår studie. Utmaningen låg i att ta fram underlaget som har krävt mycket omtanke och tid att sammanställa. Varje fråga analyseras för att se huruvida den kommer att ge relevanta svar för vår studie. Det visade sig att en mängd öppna frågor skulle hjälpa oss att få den inblick vi letade efter, det hjälpte också oss att säkerställa svaren då det får respondenten att beskriva sin egen organisation ur flera vinklar. För att greppa omfånget av intervjuunderlaget och för att få en inblick i vad vi ville få ut har vi sammanställt frågorna i ett eget kapitel där vi ger en kort beskrivning i vår tankegång kring varje fråga.*

För att få ett bra och starkt stöd inför våra intervjuer valde vi att strukturera ett antal frågor som hjälper oss att utforska respondenternas synsätt på deras tidigare erfarenheter av system och deras befintliga situation gällande system och IT. Ett omgripande uppdrag som skulle kräva mycket planering, betänkande och strukturering eftersom vi bestämde att grunda största delen av vår studie på dessa frågor. Därför har vi inte nöjt oss med endast ett fåtal frågor kring varje kategori, då vi kände att det skulle leda till att viktig information inte skulle kunna belysas. Vi ville hellre ha informationsöverflöd än brist på den.

Eftersom vår studie går ut på att hitta de viktigaste behoven, det vill säga kraven som lösningen bör uppfylla, för mikroföretag inom tjänstesektorn har vi valt att ta fram relevanta frågor utifrån de fem ovan nämnda kategorierna; *Prisvärdighet, Användarvänlighet, Flexibilitet, Funktionalitet, Säkerhet*.

Vi har valt att göra på detta sätt för att kunna jämföra kategorierna med varandra och på så sätt kunna se ifall någon av kategorierna har större betydelse än någon annan. Frågorna i varje kategori är fria på så sätt att de snarare ligger som underlag för diskussion än som ett konkret tillvägagångssätt för hur intervjun ska utföras. Därmed behöver inte alla frågor ställas i eller ha en speciell ordningsföljd så länge de berör själva kategorin under vilken de är placerade.

### 3.1. Inledning

Först och främst ville vi börja med att få en förståelse om respondenten och företaget som helhet. Denna del valde vi att kalla "Inledning". För att finna relevanta frågor använde vi oss av brainstorming där vi försökte hitta ett flertal frågor som kan stödja insamlandet av denna information. Tanken med dessa frågor är att de ska ge oss en hyfsad inblick i företaget och dess relevanta delar. När denna kunskap sen är inom besittning kan man sedan fördjupa sig i företagets befintliga IS/IT situation. De frågor som vi kom fram till i Inledningen blev:

- Namn på respondent/företag?
- Åldersgrupp, Företaget, Anställda samt VD? (20+, 30+, 40+, 50+, 60+, 70+)
- Vad är det för företag, vilken sorts verksamhet?

Viktigt att nämna är att alla frågor i intervjun är riktlinjer för att få igång en diskussion, alla frågor är inte obligatoriska och i många fall kanske man inte alls ställer exakt dessa frågor som vi presenterar här. Funktionaliteten här är att kunna besvara dessa frågor inom en diskuterande miljö snarare än en statisk miljö med strikta frågor. Detta betyder att om en respondent har mycket att berätta så kommer vi inte avbryta när vi har fått svar på vår fråga utan vi låter respondenterna själva berätta så mycket som möjligt. I många fall är det troligt att en respondent kommer svara på mer än en fråga åt gången vilket är helt ok.

#### *Namn på respondent/företag?*

Namn på respondenten kan kännas onödigt då intervjuerna i sig är anonyma men vi kände att vi behöver något vi kan knyta respondenten till under analysens gång och då känns det mest respektfullt att använda dennes riktiga namn snarare än Respondent A, B och så vidare.

Gällande företags namn ligger liknande tankeanda som varför vi vill ha namnet på respondenten, ibland har man flera respondenter ifrån samma företag och då kan det vara bra att kunna knyta dem tillsammans då deras information kan komplettera varandra. Namnet på företaget användes enbart internt för analysyfte.

### *Åldersgrupp, Företaget, Anställda samt VD?*

I en artikel av Czaja påvisas att ålder spelar in i hur lätt en människa har att förstå IT (Czaja, 1996). Vi vill ha reda på respondentens åldersgrupp samt en ca medelålder hos de anställda då en hög medelålder inom mikroföretag kan medföra en ny typ av utmaning inom IS/IT. Genom att sätta ålderskategorier slipper vi fråga direkt ålder vilket kan vara känsligt för somliga samt att det blir lättare för oss att kategorisera och presentera i ett tillfredställande resultat.

Det är inte säkert att man alltid kan få en intervju av den som äger företaget, då vill vi se vilken åldersgrupp VD:n hamnar inom då den personen har stort inflytande inom företagets beslutstagande. Även företagets ålder har sin relevans då nya företag vet att de första åren kan innebära väldigt mycket press på att etablera sig och få ett bra ansikte utåt samtidigt som stor del av ekonomin går till att förbättra företaget. Vi tror att nyare företag kan ha sämre ekonomiska förutsättningar för att införskaffa systemlösningar och kan vara mer intresserade av billigare versioner som snabbt kan få dem att komma igång. Väletablerade företag som funnits länge har redan tagit tag och antingen valt att införskaffa ett system eller valt att låta bli. Vi känner att det är ett bra komplement att ha en idé om företagets ålder.

Nedan tas frågorna upp i samband med de fem kategorierna vi kommer att utgå ifrån (se kap 3).

### **3.2. Prisvärdighet**

- Årsomsättning och vinst?(cirka)
- Vilken budget finns för IS/IT-lösningar?

*Vad är det för företag, vilken sorts verksamhet, årsomsättning m.m.?*

Vi är angelägna av att veta företagets inriktning samt vad de gör inom sin bransch då vi vill kunna täcka ett så stort utbud som möjligt utan att behöva göra för många intervjuer då intervjuerna är väldigt omgripande och tiden är knapp. Olika företag inom samma bransch kan fungera väldigt olika och den här frågan är tänkt att fungera som en kort beskrivning av vad som gör detta företaget unikt i sin bransch. Till exempel, är det mer troligt att ett företag med god ekonomi är villiga att införskaffa systemlösningar än företag med sämre ekonomiskt stöd? Det kan argumenteras att företag med sämre ekonomi behöver göra något som kan bryta trenden och effektivisera och då gärna något som inte är för dyrt och inte bindande och vi tror att en billig systemlösning då kan vara en bra idé.

*Vilken budget finns för IS/IT-lösningar?*

Kostnader är troligtvis den viktigaste faktorn för oss. I slutändan är ett system enbart till för att företaget ska få in mer pengar. För att göra det så måste det antingen vara kostnadseffektivt eller vitalt för verksamheten. Därför vill vi veta hur kostnaderna såg ut då de befintliga systemlösningarna implementerades, samt hur driftskostnaderna ser ut.

Hur mycket kan företaget spendera på sina systemlösningar? Hur värderas effektivitet kontra pris? Lönade det sig för företaget att använda just den systemlösningen de valde?

### **3.3. Användarvänlighet**

- Hur är datorvanan inom verksamheten och finns det utbildningsmöjligheter?
- Är de IS/IT-lösningar som finns inom verksamheten idag lätta att använda?
- Har personer inom verksamheten erfarenhet av IS/IT från andra verksamheter?
- Vilka är företagets behov och hur uppfyller systemlösningen dessa?

*Hur är datorvanan inom verksamheten och finns det utbildningsmöjligheter?*

Har IT ansvariga en god förståelse för IT? Om IT-kompetens saknas för dem som är ansvariga kan det vara svårt för dem att föra vidare kunskap och risken kan finnas att de ser på nya IT-förslag som något främmande och jobbigt. Däremot kan organisationer anordna kollektiva utbildningar för sina anställda för att skapa bättre förståelse och öka deras IT-kunskaper. Strukturerade utbildningar till de anställda visar att organisationerna är seriösa gällande IT. Vi vill även få en idé om hur den generella datorvanan uppfattas då den kan ge en fingervisning i huruvida mikroföretagares datorvana faktiskt ter sig.

*Är de IS/IT-lösningar som finns inom verksamheten idag lätta att använda?*

Vad är det allmänna ordet angående befintliga IS/IT-lösningar, är dem lätthanvända? Är de nöjda med sitt resultat? Kan det påverka införskaffandet av nya IS/IT-lösningar? Till exempel om de inte är nöjda med sin befintliga systemlösning så kan deras syn på IS/IT försämrans eller så kan det vara ett tecken på att dem bör byta upp sig.

*Har personer inom verksamheten erfarenhet av IS/IT från andra verksamheter?*

Har du som anställd bara samlat din erfarenhet ifrån ett enda system så kan din syn på IS/IT vara väldigt missvisande då IS/IT är så stort. Det är lätt att man tror att alla systemlösningar fungerar på liknande sätt gällande kvalitet, stabilitet, effektivitet med mera om man inte har en bred erfarenhetsbild att se tillbaka på. Har respondenten egna erfarenheter kan man dra olika paralleller mellan nuvarande och tidigare IS/IT-erfarenheter.



*Vilka är företagets behov och hur uppfyller systemlösningen dessa?*

En verksamhet har oftast väldigt många behov och ibland kan det vara svårt att säga exakt vilka behov som finns. Om man ser till behov och mål snarare än arbetsgång så är det lättare att hitta nya teorier kring hur behoven kan tillfredställas. I många fall kan systemlösningar bli så övergripande att de på en grundnivå förändrar en del av grundstrukturen i en verksamhet. Känner respondenten att de har sett något av detta? Är det något de är medvetna om? Skulle de kunna tänka sig att ändra på sina arbetsvanor ifall systemlösningen krävde det eller ser de snarare att systemlösningen bör forma sig efter verksamheten? Hur skulle de gå till väga i dagsläget om de skulle vilja utveckla den befintliga systemlösningen? Har de någon de kan vända sig till eller måste de be en ny leverantör bygga sin idé ovanpå den gamla?

### **3.4. Flexibilitet**

- Övervägdes flera lösningar?
- Istället för att köpa programvaror, skulle det vara en bra idé att "leasa" lösningar i form av en prenumerationstjänst via till exempel webben?(webbapplikationer och liknande)
- Skulle möjligheten att ha ett gemensamt och centralt placerat kundregister vara bra?
- Skulle det vara fördelaktigt att samköra kundregister med andra verksamheter?

*Övervägdes andra lösningar?*

Dels är det av intresse att veta vilka andra systemlösningar som kan vara värda att se över samt att veta varför just de systemen inte blev valda. Låg felet i de andra systemlösningarna eller har det befintliga systemet en vital funktion som de andra saknade? Vilka implikationer skulle det innebära om man bytte systemlösning? Kanske samarbetar systemet med ett annat företag vilket kan försvåra förändringar och binda företag till ett specifikt system. Finns idag andra lösningsförslag inför framtiden?

*Istället för att köpa programvaror, skulle det vara en bra idé att "leasa" lösningar i form av en prenumerationstjänst via till exempel webben (webbapplikationer och liknande)?*

Här presenteras grundtanken till vår teori. Vi känner oss angelägna att få reda på deras inriktning till att lägga ut deras information på Internet då det kan kännas lite provocerande för vissa även om säkerheten är god.



### 3.5. *Funktionalitet*

- Vilka IT-möjligheter finns i verksamheten?
- Finns det olika grader av behörighet i användandet av IS/IT inom verksamheten?
- Är IS/IT ett bra hjälpmedel, ett nödvändigt ont eller helt onödigt?
- Fungerar befintliga IS/IT-lösningar tillfredsställande?
- Hur fungerar Internet i samband med kunder?

*Vilka IT-möjligheter finns i verksamheten?*

Denna fråga har sin relevans i hur utbredd IT är inom företaget, samt om det finns branscher som är mer angelägna än andra när det gäller att få sina anställda att nyttja IT och vilka branscher som inte gör det. Finns det en fast uppkoppling och vad finns det för framtida tekniska möjligheter för användningen av IT? Vilka anledningar kan ligga bakom till att vissa företag använder IT mer än andra företag?

*Finns det olika grader av behörighet i användandet av IS/IT inom verksamheten?*

I de fall alla inte har tillgång till datorer, hur prioriteras datoranvändningen? Är det först och främst VD:n som använder IT eller är det kanske en utbildad sekreterare? Finns det en IT-station alla kan nyttja eller är det begränsat? Varför är det så? Ett sätt att lösa IT-åtkomst på är genom att ge ut behörighetsgrader i form av till exempel profiler eller konton som är individuella och har olika åtkomst i systemen. Används denna typ av behörighetskontroll och används den i så fall först och främst för att hålla folk ute eller ses det som en möjlighet att tillåta folk att nyttja IT under kontrollerade förhållanden?

*Är IS/IT ett bra hjälpmedel, ett nödvändigt ont eller helt onödigt?*

Efter vi ställt diverse frågor som kan skildra synen på IT så vill vi fråga om deras synpunkt för att se vad de har för utåtriktad attityd till IT. En risk kan vara att människor säger sig förstå vikten av IS/IT men i själva verket räds använda det. Stämmer det och i så fall, varför är det så?

*Fungerar befintliga IT-lösningar tillfredsställande?*

Är respondenten tekniskt nöjd med sin nuvarande IS/IT-lösning? Finns det begränsningar eller annat som de ogillar? Var det för dyrt att implementera med mera. För att stationära IS/IT-lösningar ska fungera tillfredsställande krävs att de uppdateras manuellt, hur sköts detta? Är detta något som över huvudtaget sker och om inte, varför? Vem är det som har behörigheten för att underhålla IS/IT? Exempelvis, är det någon vars uppgifter endast kretsar kring IT eller någon vars uppgifter varierar? Det är lätt att se hur IS/IT kan hjälpa till när det gäller kundbokning och kundhantering så väl som med ekonomin. Men hur hjälper IS/IT till i verksamhetens behov utöver detta? Fungerar den tillfredsställande på detta område? Går det att hitta flera användningsområden?

### *Hur fungerar Internet i samband med kunder?*

Finns möjligheten till internetbokning och om inte, vilken är anledningen? Om det går att boka via Internet hur funkar det då? Kan flera boka på samma gång? I dagens samhälle är det standard för företag att ha en webbsida. Därför vill vi veta ifall företaget har en och om den är till för mer än att bara förmedla information? Kan man integrera en systemlösning för att effektivisera webbsidan? En av fördelarna med vår teori är att man lätt ska kunna använda ett påminnelse-system som automatisk håller koll på tider och scheman. Detta skulle även kunna flyttas till andra tjänster så som att påminna anställda om övertid eller reagera när för lite folk är inbokade.

### **3.6. Säkerhet**

- Vilka program används, till vad och av vem?
- Vart finns kundregistret idag?
- Har er revisor direkt tillgång till det data som lagras genom era program?
- Har ni någon direkt uppföljning på de kunder som finns i ert register?
- Hur mycket av den information som finns i ert system skulle ni inte vilja att andra fick del av?

### *Vilka program används?*

Är det en vedertagen systemlösning som används eller är det ett projekt som är skraddarsytt för företaget? Är det många som använder samma lösning eller är lösningarna spridda och om så är fallet, varför finns det ingen standardlösning inom företaget? I de fall där det finns flera lösningar, är de integrerade med varandra? Är det en eller flera inom företaget som använder sig av den befintliga systemlösningen? Om det endast är en person som använder den, är detta då ett eget val som företaget gjort, eller ett tekniskt hinder som förhindrar att flera kan använda systemlösningen?

### *Hur hanteras data?*

Ligger data på Internet? Om så är fallet finns redan mycket information på nätet och steget därifrån till vår teori blir inte så stort. Om registret ligger på en lokal server, vad händer om data försvinner? Finns det en gömd backup? Vad händer i så fall om det börjar brinna? En bra idé skulle vara att backupen ligger placerad i en annan byggnad eller på en säker plats på Internet. Skulle möjligheten att ha data kring kunder centralt placerade vara bra? Har ni någon direkt uppföljning på de kunder som finns i ert register? Skulle det vara fördelaktigt att samköra kundregister med andra verksamheter?

Liknande frågor kommer sedan att ställas kring systemlösningar för *redovisning*, *underhåll av kundrelationer* samt *schemaläggning av arbete*. Vilka var anledningarna till att dessa system valdes? Om det finns unika egenskaper med dessa systemlösningar som kan vara värda att beakta, kan detta vara av god nytta för vår studie. Genom att gå in mer precist på varje del i ett företag hoppas vi kunna finna eventuell information som tidigare förbisetts. Då intervjuerna kommer att utgöra en viktig del i studien, vill vi att den ska vara väldigt genomgående och omfattande för att på så sätt ge oss en så klar bild som möjligt av företaget och dess anställda.

## 4. Metod

*Detta kapitel behandlar den metod och det tillvägagångssätt som använts för att samla in empirisk data, urvalet av intervjupersoner, hur intervjuerna byggts upp och utförts, samt hur den insamlade data analyserats. Vidare beskrivs kortfattat de företag som intervjuerna ägt rum på samt en presentation av intervjupersonerna.*

### 4.1. Metodval

Det syfte som ligger i grund till studien måste alltid vara den grundläggande styrande faktorn till valet av undersökningsmetodik och inte tvärt om. (Andersson, 1985). Den metod som bör utnyttjas när man ska samla in data vid en studie avgörs av flertalet faktorer exempelvis, vilka användbara resurser som finns till hands, hur frågeställningen utformats, vilken erfarenhet den som utför studien har med flera (Trauth, 2001).

För att kategorisera forskningsmetodik används vanligtvis två olika kategorier, *kvalitativa* eller *kvantitativa* forskningsmetoder (Backman, 1998). Kvalitativa undersökningsmetoder avser att samla in en stor mängd inträngande och varierande data från ett område för att med hjälp av den kunskap forskaren besitter sedan kunna tolka och extrahera svar och resultat ur den insamlade data (Backman, 1998). Kvantitativ undersökningsmetodik har som syfte att samla in en stor mängd data, i ett rikt omfång för att se mönster och samband som man senare kan utnyttja för att till exempel skapa statistik (Backman, 1998). Detta medför att innehållet i resultatet av kvalitativ forskningsmetodik är mycket mer svårtolkat än de data som extraheras ut kvantitativ forskningsmetodik, därför krävs det mer erfarenhet och tid för att tolka innehållet som extraherats (Backman, 1998).

Ändamålet med en studie kan även den kategoriseras på två olika sätt, den kan vara *induktiv* eller *deduktiv*. Om teorier skapas med hjälp av de data man samlat in och analyserat i sin studie så kategoriseras studien som induktiv. Om studien däremot stödjer eller motbevisar teorier man haft innan studien startat så kategoriseras då studien som deduktiv (Backman, 1998). Förenklat kan sägas att med hjälp av en induktiv studie så gör man en teorigenererande undersökning medan en deduktiv studie istället är teoriprovande (Backman, 1998). Utöver tidigare nämnda kategorier av studier måste metodikens *validitet* och *reliabilitet* tas i hänsyn till det valda området för undersökningen. Validitet innebär att man måste säkerställa att det man undersöker är relevant i sammanhanget medan reliabilitet säkerställer att man undersöker på ett tillförlitligt sätt. Hög reliabilitet garanterar inte hög validitet, men hög validitet förutsätter hög reliabilitet (Backman, 1998).

Den undersökningsmetod vi valde var av det kvalitativa slaget, främst eftersom vi hade begränsat med tid och vår teori omfattade ett vitt omfång, men även för att studiens natur var av det slaget att respondenternas direkta svar på frågorna inte var det mest intressanta för oss utan snarare diskussionen som frågorna medförde. De resultat vi fastställt kommer antingen att styrka eller falsifiera de teorier vi utvecklat innan studien ägde rum. Studien var alltså deduktiv och resultatet av denna kommer att klargöras närmare i den efterföljande diskussionen efter intervjuavsnittet. Med andra ord så det vi kommer presentera ur intervjuerna kommer inte bli mer än korta citat och tanken är att vi för en diskussion runt hur vi ser på deras svar kontra de teorier vi hade tidigare.

De intervjuer vi gjorde var medvetet rätt löst hållna i förhållande till de frågor vi formulerat, detta för att diskussion skulle uppstå så intervjupersonernas kännedom om IS/IT kom fram på ett mer öppet sätt samt för att hur denna kännedom i kombination med deras yrkesroll och branschverksamhet skulle klargöras lättare. Med denna inriktning på intervjuerna så försökte vi skapa oss en mer komplett och relevant bild av studieområdet i och med att vi hade endast möjligheten att göra ett begränsat antal intervjuer och intervjuer är ett tillvägagångssätt som ger stort utrymme för följdfrågor och klargöranden (Andersson, 1985).

## 4.2. Urval

Vår studie involverar diskussionsskapande kvalitativa intervjuer med yrkesverksamma inom tjänstesektorn. De utvalda intervjupersonerna har medvetet valts med hänsyn till deras yrkesverksamhet, ålder och kön för att få mångfald i den insamlade data. Målet med detta var att skapa ett så representativt resultat som möjligt för tjänstesektorn utifrån det antalet intervjuer vi valt att göra. Totalt har vi intervjuat 8 personer från 4 stycken företag, varav ett av företagen mer fungerar som ett slags kooperativ än en enskild firma. Två av intervjuerna var gruppintervjuer där flera intervjupersoner intervjuades tillsammans. Intervjupersonerna och företagen är anonyma och namnen förekommer inte i vårt material. Nedan följer en kort beskrivning av företagen samt intervjupersonerna.

### 4.2.1. Företagen I studien

*Företag A:* Relativt nystartad skönhetsalong med totalt 10st yrkesverksamma. Ägarinnan till företaget hyr ut så kallade "hyrstolar" till 7st frisörer, 1 massös samt en nagelskulptris. Alla inom verksamheten driver sitt eget företag, det vill säga att ingen är direkt anställd av företaget som står för lokalen utan hyr utrymme av detsamma. Medelåldern är cirka 30år och alla de yrkesverksamma har för sitt arbete en relevant utbildning samt tidigare erfarenhet. Verksamheten har en relativt fast kundkrets som främst är kvinnor, alla inom verksamheten är även dessa kvinnor. Företaget leasar hela sin IT-park som en paketslösning tillsammans med det system de använder, tillverkaren heter Pilus systems AB ([www.pilus.com](http://www.pilus.com)).

*Företag B:* Nystartat företag inom flytt och transportbranschen. Ägarna är två unga män i 20års åldern och de har två anställda samt några timanställda, men avser att fastanställa fler inom en snar framtid. Alla inom företaget är män och medelåldern är cirka 30år. Företaget har för närvarande ingen fast kundkrets men räknar med att det kommer bli en variation på fasta kunder och icke återkommande kunder. Man räknar även med att verksamheten kommer att ha både privatpersoner och företag som kunder. Företaget använder sig av en internetbaserad systemlösning som de båda ägarna använder på sina bärbara datorer, Fortnox heter systemlösningen och är en SaaS-lösning (innebär att en applikation körs på en server någon helt annanstans än där den presenteras, även då via internet).

*Företag C:* Medelstor trafikskola som funnits sedan 1936, Ägaren är dock i 40års åldern. Har ett antal anställda där medelåldern är något yngre. Kundkretsen är varierande men mestadels yngre och återkommande. Trafikskolan är ansluten till STR (Sveriges Trafikskolors Riksförbund) och de tillhandahåller ett system kallat aSTRa som används som en helhetslösning inom verksamheten.

*Företag D:* Medelstort tryckeri inom offsetbranschen, dotterbolag till ett av Göteborgs större tryckerier. Företaget startades redan 1957 och har varit under nuvarande ägarskap de senaste 10 åren. Företaget har 6st anställda varav 2st är kvinnor och medelåldern ligger över 40år. Kundkretsen består i princip enbart av en fast kundkrets där kunderna mestadels är företag. Företagets moderbolag äger även ett IT-bolag och det är detta som ansvarar för den IS/IT-utrustning som finns på företaget. Den IS som finns där är i princip skräddarsydd för verksamheten, dock finns det flera icke kompatibla system inom verksamheten.

#### **4.2.2. Intervjupersonerna i studien**

*Intervjuperson 1:* Ägarinnan till företag A. Har arbetat som frisör i 12år och har aldrig drivit ett eget företag förut. Är den som står som ansvarig för den IS/IT-utrustning som finns på företag A. Beskriver sin datakunskap som lite över medel jämfört med den kunskap personer i hennes närhet besitter.

*Intervjuperson 2, 3 och 4:* 2st Frisörer och en massös som arbetar vid företag A. Personerna är relativt unga, 23-25år och har alla varit inom den yrkesbranschen de är nu sedan de slutat gymnasiet. De menar att de tillhör den generationen som vuxit upp med Internet som en självklarhet och deras egentliga datakunskap innefattar dock i princip enbart hur man dagligen använder sig av Internet.

*Intervjuperson 5 och 6:* Ägarna till företag B. Goda vänner sedan många år tillbaka och väldigt IT-intresserade båda två. De har lång erfarenhet av IT och använder sig av den både i sin yrkesverksamhet och i sin fritid. Båda helt självlärda bortsett från den kunskap de tillägnat sig på gymnasienivå men anser att deras kunskap om IS/IT är högre än medel.

*Intervjuperson 7:* Ägaren till företag C och är den som har hand om deras IT-park. har hela sitt yrkesverksamma liv arbetat som trafikskollärare, dock har han använt sig av datorer ”ända sedan de blev tillgängliga för gemene man” och ser sin kunskap som relativt god. Om något problem med datorerna eller systemet dyker upp är det han som tar hand om det och i värsta fall ringer till supporten.

*Intervjuperson 8:* VD:n vid företag D. Är en man i tidigt 30års ålder som arbetar konstant framför sin dator, där han sköter allt från kundrelationer till arbetsplanering och ekonomi. Har en gedigen kunskap om de system företaget använder sig utav då han hjälpt till att utveckla det. Han anser sin kunskap om IS/IT vara god och troligen något bättre än den gemene mannen besitter.

### **4.3. Intervjuer**

Våra intervjuer har baserats på öppna frågor (Sharp, Rogers & Preece, 2007) eftersom vi ville få ut så mycket information som möjligt ifrån våra respondenter. Intervjuerna skedde på respondenternas arbetsplats då vi även ville se hur de arbetade i dagsläget och eftersom det var lämpligast att utföra intervjuerna där.

Innan varje påbörjad intervju påpekade vi att respondenterna fick behålla sin och företagets anonymitet för att de ska veta dels att allt dem säger är för att bedriva forskning och inte i mening att hänga ut någon, samt dels för att de ska veta att det inte tjänar något till att förfina sanningen när de svarar på intervjun. Några av intervjuerna har vi även spelat in, medan vissa av respondenterna inte gick med på det då de ville behålla sin anonymitet igenom intervjun, vi tycker det är viktigt att man lyssnar på respondenternas vilja och därför värderar vikten av anonymitet högt (Patel & Davidson, 2007). Längden på intervjuerna har varierat eftersom varje respondent hade olika mycket tid att lägga ner på intervjun samt olika kunskapsnivåer och intresse av temat i sig. Däremot fick vi respondenternas e-post och telefonnummer så att vi kunde återkomma ifall det var något mer vi behövde veta som de inte hann, eller just då kunde ge svar på.

Intervjuerna vi utförde var av den kvalitativa typen (Patel & Davidson, 2007). Detta var bra för oss då kvalitativa intervjuer tillåter att frågorna inte behöver vara så standardiserade, vilket gynnar oss eftersom vi i detta fall vill få ut så mycket som möjligt från respondenterna via våra frågor. En annan anledning till varför vi valt kvalitativa intervjuer är att de även tillåter en icke-standardiserad stil på intervjun (Patel & Davidson, 2007). I och med detta kunde vi välja att ställa frågorna i olika ordning beroende på svaret respondenterna gav oss och även att ställa frågor som inte fanns med i själva frågemallen vi hade gjort. Anledningen till att vi inte har valt att utföra intervjuer av den kvantitativa typen är för att kvantitativa intervjuer bygger på att man måste utföra ett stort antal intervjuer med slutna frågor. Dessa frågor är i sin tur inte av den utforskande typen utan är mer till för att få en sorts statistik kring ämnet man studerar.

Vi presenterade även syftet med vår intervju innan intervjun satte igång och informerade dem kring ämnet (Patel & Davidson, 2007). Dessutom tillfrågades även respondenterna att ge oss sin egen uppfattning kring vad de anser ett system innebär innan vi berättade vad det i detta fall innebär för oss.

#### **4.4. *Analys av insamlad data***

Eftersom några av intervjuerna inte spelades in gällde det att anteckna så mycket som möjligt av det som sades för att på så sätt kunna reflektera över svaren. Vi hade en specifik struktur på intervjuerna för att på ett enklare sätt kunna dra olika slutsatser ifrån dem, och utifrån intervjuerna även hitta gemensamma faktorer för att se likheter bland de olika organisationerna. Vår analys hör till den kvalitativa bearbetningen av data även datainsamling är av den kvalitativa typen (Patel, Davidson, 2007). Vi tyckte att det var viktigt att bearbeta vår insamlade data så fort som möjligt efter att intervjuerna utförts, eftersom informationen fortfarande var färsk och att vi på så sätt skulle få ut mer än ifall vi hade väntat med bearbetningen. Hela gruppen diskuterade kring de insamlade data vilket ledde till att nya idéer och tankar hela tiden utvecklades, som även kunde användas i vår studie. Vi ändrade inte frågorna till intervjun eftersom vi tyckte att de fungerade bra på alla intervjuer och respondenterna kunde förstå vad vi menade utan större komplikationer. Däremot var det, som tidigare nämnt, några av respondenterna som hade en aning större kunskap kring ämnet än vissa andra, vilket underlättade vid intervjun då vi inte behövde förklara vad vi menade.

#### **4.5. *Observation***

Efter att ha analyserat våra intervjuer och dragit ur information ur dem, ansåg vi att vi skulle behöva ännu mera information för att verkligen kunna sätta oss in i de anställdas nuvarande tillvaro. Detta tyckte vi skulle bäst kunna göras genom att göra så kallade fältstudier. Efter tidigare erfarenheter anser vi att fältstudier är det bästa sättet för att få fram nödvändig information kring hur de anställda arbetar i dagsläget, hur de beter sig samt hur de reagerar på olika händelser. Detta är viktigt för oss just på grund av den anledningen att vi behöver få fram de olika kraven, som i sin tur kommer att utgöra grunden till den lösning vi försöker komma fram till.

Genom att utföra fältstudier får man alltså mycket mer kunskap kring objekten man forskar om (Sharp, Rogers & Preece, 2007). Det som däremot hade varit ännu bättre är att ha en färdig prototyp som de anställda kan interagera med, men med tanke på att vår studie enbart går ut på att finna vilka behov en systemlösning skulle kunna tänkas behöva täcka, det vill säga krav som ställs på den, bortser vi ifrån just detta fall och tittar på hur de anställda beter sig mot befintliga systemlösningar. Det är däremot inte något krav att ha en prototyp med i en observation som denna eftersom observationer går att utföra mer eller mindre när som helst under en utvecklingsprocess (Sharp, Rogers & Preece, 2007). I vårt fall är det bra att utföra i början av processen just för att den hjälper oss att förstå användarna mer än genom att bara utföra intervjuer, då mycket information kan gå åt spillo. Användare kan ibland ha svårigheter att beskriva hur och varför de utför en uppgift på ett visst sätt (Sharp, Rogers & Preece, 2007). På samma sätt kan en negativ sida med observationer vara att man får överflöd av information (Sharp, Rogers & Preece, 2007) ifall observationen saknar struktur och



planering. Observationer går att utföra på flera olika sätt (Sharp, Rogers & Preece, 2007), bland annat i en kontrollerad miljö, där de forskade objekten får utföra aktiviteter i exempelvis ett laboratorium. Ett annat sätt är att se dem utföra sina vardagliga sysslor i sin naturliga miljö. Vi valde, som framgår, det andra alternativet just eftersom vi inte har någon prototyp att gå efter. Det innebär alltså att vi endast befann oss på deras arbetsplats och iakttog hur de utförde sina uppgifter, hur de reagerade på olika situationer, hur de betedde sig med mera. Vi ville se hur de integrerade med befintliga system och hur de bar sig åt vid eventuella komplikationer som uppstod, hur de löste dem etcetera, för att sedan kunna använda dessa sätt och denna information till vår studie, det vill säga för att kunna komma fram till vilka krav vår systemlösning skulle behöva uppfylla.

## 5. Resultat

*Efter att ha utfört våra kvalitativa intervjuer och utvärderat dem, har vi kunnat se olika samband och liknelser bland de företag vi intervjuat. Samband och liknelser som i sin tur är fynden i vår studie och som hjälpt oss med att få svar på frågor kring vårt problemområde och på så sätt komma fram till ett resultat. Viktiga delar i vår studie handlar om att ta reda på vilka behov en standardiserad lösning kan tänkas behöva uppfylla, som mikroföretag kan tänkas ha, och framförallt behov som är gemensamma bland mikroföretag. Ett antal behov har kunnat belysas genom intervjuerna och observationerna vi utfört, behov som då även utgör de krav som den standardiserade lösningen ska kunna uppfylla.*

### 5.1. Varför en standardiserad lösning är viktig

Att vikten av IS/IT är stort idag kan ses som en självklarhet av många. Företagen ur vår studie har påpekat vikten med IS/IT för att få ett effektivare arbete inom organisationen och allmänt för att organisationen ska kunna ”hållas i liv”, detta med tanke på konkurrensen den måste möta. Under intervjuerna tog vi tillfälle att fråga vilka behov respektive företag i dagsläget hade och hur de ser på systemlösningar i detta samband. Några av företagen vi intervjuade påpekade att de såg behoven men att deras budget inte tillät dem göra något åt behoven.

*”Om det finns ett program som är bättre för oss så skulle vi kunna tänka oss att byta, för samma låga pris.”*

Här säger en av respondenterna rakt ut att oavsett om ett system skulle hjälpa dem att bli effektivare så skulle de bara byta om inte kostnaderna skulle gå upp. Genom att sedan ställa frågor kring deras ekonomi kunde vi, efter analyserna av svaren, konstatera att det i slutändan ändå skulle löna sig för företagen att tänja på sin budget för att täcka behoven. Vi märkte också att några av företagen ansåg implementering av nya systemlösningar som en onödig lyx, att de inte såg den nytta som finns av att ha en fungerande systemlösning. En anledning till detta kan vara att de inte vill ändra på sina vanor och rutiner eftersom de dem har nu fungerar bra, och de känner sig säkra i sitt arbetssätt. Med detta sagt ser man att det är viktigt att tänka på prisfrågor kring systemlösningar ifall man vill få företag som dessa, det vill säga mikroföretag,



att ta till sig av dem. Då behovet av prisvärdiga systemlösningar lyses upp från så många synvinklar tar vi därmed upp det här.

När vi frågade en av respondenterna om vad de hade för IT-kunskap fick vi detta som gensvar.

*”Ingen, hehe, allt jag kan har jag lärt mig själv. Jag har inga utbildningar vad det gäller datorer. Vi kan använda systemen, men det finns ingen i företaget som kan utveckla nätverk eller utveckla de program som finns.”*

En annan svarade att de kan hantera Windows och är bekanta med Office paketet men de skulle t.ex. inte klara av att skapa eller ändra en hemsida och att de kan ha problem när det gäller att förstå ny programvara. Det som vi däruv uppfattade som en aning avskräckande av respondenterna var att bristen på kunskap kring de olika delarna, termerna som en standardiserad lösning egentligen innebär, skulle medföra att man inte skulle veta hur en standardiserad lösning ska hanteras och att det skulle försvåra arbetsuppgifterna istället för att underlätta. Här ser man att behovet av användarvänliga systemlösningar är stor, då inte alla har tillräcklig kompetens för IS/IT över huvudtaget. Rädslan för att inte kunna lära sig hantera IS/IT var stor för många av våra respondenter. Detta kunde vi även märka då vi ställde frågor kring hur lättanvända deras nuvarande systemlösningar var, ifall de hade tidigare erfarenheter kring IS/IT, vilka som har tillgång till vad med mera. Däremot kunde vi, genom att ställa frågor kring hur viktigt IS/IT anses vara, se att flertalet av respondenterna ansåg att företagen behövde IS/IT oberoende av den rädsla de hade för att införa eller byta ut nuvarande systemlösning. Några respondenter höll dock kvar på sin teori att systemlösningar generellt var onödiga.

*”Kundbokning idag? Vi använder oss av en Wordmall med kundens uppgifter, det räcker för oss.”*

Efter samtal med ett av företagen kunde man konstatera att även ifall de besitter en viss kunskap kring IS/IT, är de inte helt insatta i den betydelsen som en standardiserad lösning egentligen har för deras verksamhet. Ett av företagen ansåg att deras nuvarande IS/IT var tillräckligt med tanke på deras organisatoriska nivå. De ansåg att ett mer avancerat IS/IT skulle vara en onödig utgift i och med att de inte är på den nivån där avancerade IS/IT är av nödvändighet. Det vi då kan se är att ett lite mer avancerat IS/IT, det vill säga den standardiserade lösningen skulle kunna bidra till att även deras verksamhet på ett sätt skulle bli mer avancerat och därmed även ta verksamheten upp på högre nivåer bland verksamheter som existerat en längre tid. Men ägarna tvekade till detta då de kände att kunskapen de besatt i dagsläget inte skulle räcka till och inte heller deras budget för att införa en sådan lösning. Sedan ansåg de även att ett nytt IS/IT inte skulle ändra så mycket för deras verksamhet i dagsläget och att deras nuvarande system täckte deras behov.

*”Allt ligger i datorn här, finns ingenting på nätet.”*

Så svarade en av respondenterna när vi frågade dem om var deras kundregister låg. Det kom senare fram att personen i fråga föredrog detta utav vad personen ansåg vara säkerhetsskäl. Han menade på att på Internet kan alla komma åt data. Detta ser vi som ett tecken på brist av information då det snarare skulle tänkas vara säkrare att lagra sina data externt när säkerheten inom IT i dagsläget är så bra som den faktiskt är. Däremot blir internt lagrat data extra utsatt vid oväntade händelser så som brand och stöld. Extra farligt är det då om backup finns i samma byggnad som det gjorde i ett av fallen. Denna informationsbrist bidrar till en hämmande av systemutvecklingen då kunderna d. v. s. de ansvariga inom mikroföretagen baserar sina köp på orealistisk fakta. Detta ser vi som ganska typiskt när det gäller mindre företag som saknar IT personal.

Ett bra sätt att eliminera den här rädslan för att införa en standardiserad lösning, och för att få fram de positiva aspekterna av att införa en ny sådan, var att belysa vilka fördelar den här lösningen skulle medföra för dem. Det är viktigt att respondenterna inser vikten av att ha ett bra IS/IT även ifall de är nöjda med det mindre funktionella de har, så att de kan utvecklas ännu mera som organisation, och då även få fram hur den här standardiserade lösningen skulle kunna täcka de behov som de framförde. Här får man även nytta av Lewins unfreezing och freezing då man genom att peka på brister och fel i den gamla lösningen kan få personalen att inse behovet av en ny lösning (Bournes, 2004).

De fördelar man kan belysa ur våra insamlade data, är att ett IS/IT av typen vi försöker få fram skulle medföra att en organisation skulle få effektivare processer. Detta skulle gynna en organisation på så sätt att man skulle korta ner de olika processförloppen, med andra ord skulle processer som innan tagit några dagar att utföra skulle kunna minskas till endast ett par minuter. På så sätt skulle organisationerna kunna utföra mera arbete enklare och på kortare tid och därmed även gynnas vinstmässigt då de hade hunnit med så mycket mer.

Vidare skulle denna typ av system öka organisationens datakvalitet genom att hanteringen av den skulle underlättas, även ifall organisationerna anser att de data de hanterar idag inte kräver så mycket uppmärksamhet. Det som då skulle bli effektivare är att lösningen skulle, precis som många andra större IS/IT, erbjuda realtidsanpassad information över händelser som sker och på så sätt underlätta för de anställda att se över vad som händer. Eftersom alla de företag vi tagit med i vår studie utför tjänster som de ”säljer”, skulle det vara en bra sak för dem att exempelvis kunna se sin ”försäljningsstatistik” varje dag, istället för att sammanfatta den någon gång per månad, för att kunna överblicka över hur det går för verksamheten och hur de ska fortsätta utifrån resultaten de fått in. En annan bra sak är att man via systemlösningen även skulle kunna se historiken för data så att man kan se ändringar som gjorts, av vem och vid vilken tidpunkt. Detta är ett sätt att säkra de data som finns och medför att man på ett enklare sätt kan spåra data och deras ”aktiviteter” även personer som utfört dessa aktiviteter. Med en standardiserad lösning kommer organisationer inte behöva tänka på att anpassa övrig teknologi till lösningen då den alltid kommer att ha stöd för ny teknik. Den här möjligheten kommer att finnas eftersom systemlösningen

kommer att vara webbaserad och därmed uppdateras automatiskt utan att de systemansvariga på organisationen behöver tänka på det.

Även ifall några av företagen vi intervjuat redan har låga kostnader vad det gäller deras nuvarande system, skulle införandet av vår lösning inte medföra högre utgifter. Därför blir *prisvärdigheten* här en viktig faktor. Tvärtom skulle driftkostnaderna fortfarande vara låga med den skillnaden att funktionaliteten skulle öka och därmed i slutändan ändå vara billigare än många andra IS/IT då det erbjuder mångfunktionalitet som täcker verksamhetens behov istället för ett IS/IT som eventuellt har onödiga funktioner för verksamheten, som verksamheten ändå måste betala för. På samma sätt kommer vår systemlösning, precis som större IS/IT, att medföra att förlegade system, eller allmänt de system eller verktyg som organisationerna använder i dagsläget kan avvecklas. Detta innebär att mindre system, även ifall de är verktyg som Excel eller mindre system som Fortnox, som organisationen har kommer att ersättas med ett lite större system som uppfyller kraven som de andra systemen var för sig har på sig. Detta påvisar att organisationerna inte behöver leva med rädslan att deras budget inte kommer att räcka till eller att organisationen kommer att påverkas.

## 5.2. Risker med en standardiserad lösning

Det är fel att tro att en standardiserad lösning, eller vilket IS/IT som helst är felfritt och perfekt. Med detta menar vi att oavsett ifall vår systemlösning besitter så många bra egenskaper och medför positiva saker för en organisation, kan det även finnas baksidor med den. Eftersom implementeringen av en sådan här systemlösning bland annat medför att mindre system kan komma att avvecklas är det ett stort steg för en organisation att införa den. Därför kan implementeringen av sådana här lösningar även medföra stora risker för organisationen. Dessa risker kan bland annat vara operativa risker, som också är de mest kritiska för organisationen eftersom det kan medföra negativa påföljder ifall något går fel vid implementeringen. Riskerna kan även uppstå efter att implementeringen skett eftersom infrastrukturen inom verksamheten kan påverkas. Här kan man märka att *flexibilitet* hos systemlösningar är ett krav, eftersom man vill att systemet ska kunna vara kompatibelt med företagets övriga delar, så att man slipper avveckla eller ändra för mycket. Ett exempel på detta kan vara att databasen krånglar och att man inte kan hantera de data som finns men som utgör en stor del i arbetsuppgifterna man har. Faktorerna till olika risker som kan uppstå kan vara många olika, man kan aldrig i förväg veta ifall en systemlösning garanterar maximal säkerhet. Logiskt sett kan man inte påverka det faktum att fel vid ett eller annat tillfälle kan inträffa och att det uppstår komplikationer. Däremot kan man som utvecklare tillföra en speciell säkerhetsstandard som till förhindrar en typ av fel, eller som i alla fall minskar graden av problematik som kan uppstå. En annan åtgärd man kan göra för att säkerställa att inget går förlorat vid eventuella ”nertider” av systemlösningen är att se till att lösningen även ska tillhandahålla en funktion som lagrar backup filer på allt som involveras i den, alltså att den automatiskt uppdaterar backup filerna från och till, så att de som använder lösningen slipper känna oro för att viktiga data går förlorade. På samma sätt är det bra att det finns olika viruskydd som skyddar data mot de olika virusattacker som kommer utifrån, men även skydd som förhindrar att obehöriga kommer åt data som de inte borde komma åt. Vi nämnde innan att några av företagen inte vill gå ur nuvarande rutiner och arbetssätt, eller förlora den självsäkerhet de har (Bournes, 2004). De känner självsäkerhet i nuvarande

IS/IT eller allmänna arbetsätt även utan IS/IT att de inte vågar riskera att någonting kan gå fel ifall man väljer att förändra existerande IS/IT eller införa ett helt nytt. Införandet av ett nytt system som inte uppfyller kravet på *flexibilitet* full ut, kan medföra att företagen ännu en gång hamnar i låsta arbetsätt som förhindrar utveckling. Med detta menar vi att systemen hela tiden måste vara flexibla nog för att klara av förändringarna av företagets arbetsätt. Ett system som fungerar bra idag behöver nödvändigtvis inte fungera lika bra om tre år, vilket betyder att flexibiliteten saknas. Behovet av *flexibilitet* belystes genom att vi under intervjuerna ställde frågor rörande säkerheten, vad de tyckte om samkörning av systemlösningen med andra verksamheter, frågor om deras kunskap kring IS/IT och så vidare. Vi kunde genom analysen av frågorna se att flexibla system på lång sikt skulle minska rädslan av att införa dem och att riskerna av implementeringen skulle minska eftersom flexibiliteten medför bättre kompatibilitet med företagets övriga delar. Här kommer stabiliseringen av självsäkerheten in i bilden igen, som nämns i Lewins teori, eftersom man återigen känner självsäkerhet kring förändringen eller införandet, och man vet att man återigen kommer att vara lika säker och effektiv vad det gäller att utföra arbetsuppgifter och arbeta via IS/IT, Lewin kallar detta steg för *refreezing* (Bournes, 2004).

En lite diffus synpunkt på införandet av en systemlösning som flera verksamheter inför är att det både kan ses som en nackdel och fördel. Det som händer är att varje verksamhet i slutändan använder sig av just en och samma lösning vilket medför att alla utför sina uppgifter på ett och samma sätt, som i sin tur innebär att konkurrensen på ett sätt avtar eftersom ingen är effektivare än någon annan. Detta skulle anses vara som en nackdel i och med att det bli en minskad mängd konkurrens bland organisationerna och att många leverantörer av de befintliga systemlösningarna skulle förlora kunder. Fördelen är då att införandet av en och samma systemlösning möjliggör integration med externa aktörer, som då innebär konkurrensfördel.

För att sammanfatta varför vikten av att använda en standardiserad systemlösning är stor, kan man helt enkelt säga att det blir en stor nödvändighet för verksamheten att implementera en sådan då den kommer att täcka de viktiga behoven som organisationen har, som avgör huruvida effektiva de är samt hur de hänger med i konkurrensen. Den kommer även att underlätta för verksamheten då de inte kommer att behöva tänka på att hantera flera olika system för olika uppgifter, utan istället bara kan lägga fokus på en och samma lösning som i sig utgör alla de andra systemen eller verktygen.

### **5.3. Anpassning till och hantering av en standardiserad systemlösning**

För att överhuvudtaget kunna använda ett IS/IT och nyttja dess möjligheter, gäller det att de som kommer att använda det besitter en viss kunskap kring det som kommer att implementeras. En sak som vi, genom våra insamlade data, kunnat se som riskfaktor med att implementera ett nytt IS/IT eller byta ut nuvarande, är just att IT-kompetensen kan vara väldigt begränsad hos en eller flera individer i organisationen, vilket innebär att *användarvänlighet* är viktigt hos ett system. Brist på kunskap hindrar oftast företag från att utföra förändringar i sina verksamheter (Bournes, 2004)

på grund av att de antar att den kommer att leda till bakslag eftersom man inte vet hur man ska hantera förändringarna och situationerna som uppstår i och med dem. Om fallet är sådant att det är stor brist på kunskap, är ett bra sätt att hantera denna utmaning att anordna kollektiva utbildningar för de anställda för att på så sätt öka förståelse för vad arbete med IS/IT innebär. Detta kan kopplas ihop med Lewins teori och steget *moving* i teorin, som generellt innebär att man sakta men säkert tar gruppen ifrån ett beteende till ett annat (Bournes, 2004). I detta fall innebär det genom diverse utbildningar som tillhandahåller information kring IS/IT, funktionalitet, möjligheter med mera. Genom att göra detta underlättar man även framtida samarbeten som en enhetlig grupp inom organisationen eftersom alla kommer att förstå begreppen och använda sej av samma terminologi.

#### **5.4. Kopplingen mellan en standardiserad lösning och kunder**

Vi har genom våra intervjuer kunnat se hur beroende företagen är av sina kunder för att kunna existera. Utan kunderna skulle organisationerna inte kunna utföra någon typ av tjänster i och med att det inte hade funnits någon som tjänsterna skulle säljas till och då hade konsekvensen varit att organisationen till slut slutar existera. Med detta sagt och efter att ha utfört intervjuerna fick man en klar bild av hur viktiga kunderna är för organisationerna och deras existens, vilket behov man har av kunder. Man kan förstå att ett av deras mål är att ha bra relation till sina kunder då de utgör en viktig del av verksamheten och för att nöjda kunder innebär lojalitet mot organisationen och även utgör en förutsättning för långsiktig lönsamhet för verksamheten i fråga. En standardiserad systemlösning skulle i detta fall kunna bidra till att nuvarande kundrelationer stärks, och därmed även tilliten mellan verksamheten och dess kunder, genom att den skulle erbjuda diverse funktioner som skulle underlätta hanteringen av kunder på olika sätt. Dessa funktioner skulle bland annat kunna vara att man på ett enklare sätt kan nå ut till sina kunder med viktig information kring sin verksamhet eller allmänt information kring kunden själv, information då gällande personliga ärenden med mera. Detta kan återspeglas i den självsäkerhet som Lewins teori beskriver. Både kunder och de anställda känner självsäkerhet eftersom det finns en tillit mellan dem. Den här tilliten skulle alltså inte försvinna ifall man skulle införa ett nytt IS/IT, även ifall de anställda ibland kan ha den rädslan, vilket därför gör att de väljer att stå kvar i sina gamla rutiner, som redan utvecklat en tillit mellan de anställda och kunderna. Lewins teori säger att den här självsäkerheten ibland behöver destabiliseras för att sedan kunna stabiliseras, vilket sker i det första steget som Lewin kallar för *unfreezing* (Bournes, 2004), även fast en implementering av ett nytt IS/IT inte nödvändigtvis innebär en destabilisering, utan helt enkelt en effektivisering, en förbättring av den redan existerande självsäkerheten.

Vidare hur kunderna skulle vara kopplade till en standardiserad systemlösning kan man påpeka att eftersom det kommer att vara en webbaserad lösning, kommer i vissa av fallen även kunderna att kunna interagera med lösningen på egen hand beroende på ifall organisationen som använder sig av den väljer att använda funktioner som tillåter att kunder interagerar med lösningen. Exempel på detta kan vara att en frisörsalong väljer att implementera systemlösningen och då använder tjänsten där kunderna själva kan skapa ett personligt konto på webben för att på så sätt kunna boka tider online istället för att behöva ringa till eller besöka salongen varje gång. Om kunden är en

större kund än en privatperson, exempelvis en standardkund som aktivt och ofta utnyttjar tjänsterna som organisationen har att erbjuda, vill den här kunden kanske från och till kunna se vilka aktiviteter denne gjort och se över exempelvis fakturor som skickats ut, tjänster denne beställt med mera. I och med detta är det därför viktigt att kunden känner sig säker och vågar lämna ut eventuella personliga uppgifter som lösningen då kommer att kräva, vilket vi påpekat då vi nämnt att tilliten är viktig, kunder och organisationer emellan. Genom att erbjuda kunder bättre onlinetjänster och enklare sätt att göra affärer av olika slag med verksamheten skulle det öka chansen att kunden fortsätter vara att en lojal och trogen kund för organisationen. Därför är det även viktigt att veta vad kunden vill ha, vilket också innebär att verksamheterna bör samla in information om dessa som sedan hamnar i databaserna, där de sedan går att söka ut, det vill säga lagra data kring kunder. Ett förslag som våra respondenter tyckte var en väldigt bra idé, då de i dagsläget inte har haft lika bra verktyg eller sätt för detta.

Det skulle även vara bra för företagen att se vad kunderna egentligen tycker om dem och deras tjänster, och ett sätt att ta reda på ifall kunderna är nöjda med systemet är att utföra diverse kundundersökningar där man då även kan se hur många som använder de webbaserade tjänsterna som verksamheten erbjuder. Som vi nämnde i teorin, är man ibland tvungen att peka ut delar som inte är så bra inom ens verksamhet. Genom att göra kundundersökningar kan man på så sätt få fram synpunkter på, åtminstone enstaka delar av organisationen, och då kan det vara både bra och mindre bra saker. Detta kan då, som Bournes genom Lewins teori nämnde, trigga just viljan att förändra (Bournes, 2004) och därav även kunna införa nya IS/IT, som man från början varit tveksam till. På samma sätt skulle man genom kundundersökningar även kunna mäta verksamhetens framgång och se hur många nya kunder man har lockat eller allmänt hur många potentiella kunder som man har haft. Denna undersökning kommer naturligtvis att variera från verksamhet till verksamhet beroende på vilken typ av verksamhet det är.

## 6. Diskussion

*I detta avsnitt kommer vi att diskutera vad vi har kommit fram till efter att ha analyserat resultatet. Vi kommer även att mera ingående beskriva kraven vi kommit fram till för att klargöra ännu mera varför de är viktiga för en standardiserad systemlösning.*

Våra intervjuer har visat på vilket behov av IS/IT dessa mikroföretag har, eftersom det är just via IS/IT som de får fram information kring dem och deras tjänster. Det har även kommit fram till att det är av stor vikt att tjänsterna presenteras på ett professionellt sätt för att det på så sätt ökar kundens förtroende till företaget då de får intrycket av att företagen är seriösa, återigen en återspeglning i Lewins teori kring självsäkerhet, som de anställda känner (Bournes, 2004). En annan viktig del vi fått från intervjuerna är att även de anställda vill arbeta med professionella verktyg då det även får dem att känna att deras verksamheter går framåt och att de hänger med i utvecklingen. I och med detta sagt har vi vidare ur våra insamlade data varit tvungna att se till att dessa företag kan få de IS/IT som de vill ha, och som de kan hantera utan

att de ska känna besvär eller komplikationer med systemet. Intervjuerna och observationerna visade att det inte alltid så att de anställda har tidigare erfarenheter eller kunskap kring datorer generellt, vilket därmed innebär att det IS/IT som de inför ska kunna hanteras även av dessa. Vi har därför dragit fram de viktigaste behoven, kraven, som våra respondenter har betonat, och kommer att beskriva dem mer ingående nedanför.

## **6.1. Behoven, kraven**

Genom analyserna av våra insamlade data har vi kunnat se att vissa aspekter har belysts mer än andra. Vi har även genom observationerna kunnat se hur de anställdas rutiner varit och även hur deras beteenden har varit då de utfört sina vardagliga sysslor och även då de hamnat i diverse situationer. Dessa beteenden har kunnat användas för att fastställa vad de anställda finner positivt och negativt i deras arbetsdag, då även inkluderat hur de ser på den befintliga teknologin som idag utgör verktygen för att de ska kunna utföra sina uppgifter. Eftersom våra respondenter består av en blandad målgrupp, har det varit en aning diffust för oss att veta exakt hur deras vardagar ser ut, eftersom ingen av oss arbetar med något av det som våra respondenter gör. Däremot har intervjuerna och observationerna gett oss en överblick över hur deras företag fungerar och därmed även visat oss vilka behov de egentligen har. Efter ytterligare analyser och diskussion kring våra insamlade data, har vi därmed kunnat komma fram till de tre viktigaste aspekterna som belysts kring hur de anställda känner inför en standardiserad systemlösning. Av de ursprungliga fem kategorierna vi tog upp i början av denna studie, var dessa tre de som utmärkte sig som de viktigaste för våra respondenter:

### *Prisvärd, Användarvänlig samt Flexibel*

Punkterna ovan innebär alltså att det viktigaste för de anställda är att systemlösningen ska vara billig att införskaffa, enkel att förstå och interagera med, samt att lösningen alltid ska fungera och kunna följa de organisatoriska förändringar som mikroföretagen ständigt genomgår. Detta har våra respondenter kunnat styrka då de ständigt tog upp att företag som dem inte vill lägga ner stor budget på system, att inte alla anställda har stor kunskap kring IT allmänt samt att företagen vill att deras system ska kunna anpassas efter företaget och dess förändringar.

Vi valde att mera ingående beskriva varje behov, krav, för sig, och har därför delat upp dem i tre delar för att klargöra ännu mera hur vi kom fram till var och en.

#### **6.1.1. Prisvärdighet**

Man kunde direkt se hur stor betydelse det här temat hade för företagen vi intervjuade och hur mycket vikt de lade ner på att få fram betydelsen av budgeten. Det som hela tiden kom upp på tal var att mikroföretagen inte har råd att lägga ner mycket pengar på dyra system eller utbildningar för att utbilda personalen till att kunna använda det. De påpekade även att det inte fanns någon tillräcklig budget för att lägga ner på underhållet av systemet eller de servrar som hade behövts för lagring av data. Därför var det väldigt viktigt att systemlösningen var så billig som möjligt men att den skulle



tillhandahålla relevant funktionalitet som täcker företagets behov, samt att den skulle vara tillräckligt enkelt så att man inte behöver få ökade kostnader på grund av utbildning till personalen. Här ser man direkt en koppling till *användarvänlighet* som kommer att beskrivas mer ingående nedan.

Att ta fram frågorna som rörde de ekonomiska delarna var i sig inte den svåraste delen, däremot var det en aning utmanande att formulera dem så att de inte utmanade företagets integritet. Vi märkte att vissa av företagen var mindre angelägna över att prata om deras ekonomi, vilket vi respekterade.

Några av frågorna såg ut ungefär så här:

*Hur stor årsomsättning har ni?*

*Hur stor vinst har ni?*

*Vilken budget har ni för IS/IT-lösningar?*

*Hur mycket lägger ni ner på utbildningar kring IS/IT?*

De viktigaste frågorna för oss här var budget för IS/IT samt utbildningar, då man här såg hur stor betydelse IS/IT hade för företagen.

### **6.1.2. Användarvänlighet**

När vi pratade med respondenterna kring olika förändringar som de behöver göra, kunde man märka att många av dem var tveksamma till dem. Anledningen till detta var att det skulle uppfattas som en aning skrämmande att behöva ändra sina nuvarande vanor och rutiner, att en rädsla för det okända spelade roll här (Bournes, 2004). Många av respondenterna ansåg att det skulle vara krångligt att behöva lära sig använda nytt system och dess funktionalitet, vilket fick oss att inse att stor vikt även lades ner på att systemlösningen skulle vara så användarvänligt som möjligt. Detta var speciellt viktigt med tanke på att även kunder, i vissa av fallen, skulle få interagera med den. Exempel på detta är ifall en frisörsalong väljer att införa systemlösningen och har funktionen ”online-bokning”, där kunderna själva ska få boka en tid online. Då gäller det även här att systemlösningen inte är allt för krånglig med tanke på att kundernas kunskap kan variera avsevärt. En annan anledning till att vi anser att *användarvänlighet* var ett av kraven som ställdes på systemlösning, var att företagen hade för få anställda för att kunna lära sig hantera systemlösningen. Eftersom mikroföretag, som tidigare nämnt, har färre än tio anställda, har de sällan en enda person som ansvarar för teknologin. I detta fall ska alla kunna hantera systemen oavsett vilka andra sysslor de har. Därför får systemlösningen inte vara för komplicerad då IT-kunskapen varierar bland de anställda, men att alla ändå ska kunna nyttja det. Systemlösningen ska helt enkelt vara så användarvänligt att det ska kunna användas av användare oberoende av kunskap eller ålder, detta även med fokus på eventuella kunder som kommer att använda den.



Vi ville att frågorna kring användarvänligheten skulle ge oss en bild över hur stor kunskap kring IS/IT anställda har i genomsnitt och även hur datorvanorna såg ut. Meningen med frågorna var att se vad som är stor respektive liten kunskap och likadant med datorvanorna. Exempelvis tycker några att stor datorvana är att kunna öppna sin e-post, medan någon annan uppfattar stor kunskap då man kan utveckla ett eget system. Detta tacklade på så sätt att vi i början av intervjun bad varje respondent ge oss sin förklaring av vad ett system är. Vi bad de även förklara sina svar efter varje fråga vi ställde för att få en ännu djupare blick över hur stor kompetensen var. Här kunde man urskilja kompetensnivån på ett bra sätt.

Några av frågorna såg ut såhär:

*Hur stor är datorvanan?*

*Är nuvarande IS/IT lättanvänt?*

*Har ni tidigare erfarenhet?*

### **6.1.3. Flexibilitet**

Slutligen har vi *flexibilitet*. Vi har nämnt att mikroföretag ständigt genomgår förändringar och att de ständigt utvecklas. Detta betyder att systemlösningen ska kunna följa med i dessa förändringar och utvecklingar utan att det ska anses som hinder för detta. Ett mikroföretag ska inte känna sig låsta eller hämmade i sin utveckling på grund av att systemlösningen inte kan anpassas efter de nya förändringar som skett. Detta är därför en viktig aspekt att ha i åtanke vid utvecklingen av en standardiserad systemlösning. Systemlösningen ska alltså främja ett mikroföretags utveckling och förändring och ge dem nya möjligheter istället för att låsa dem och hindra detta.

Den här delen av intervjun var den mest utmanande i och med att vi inte riktigt visste vilken typ av frågor vi skulle ställa här. Det visade sig att flera av frågorna tolkades som säkerhetsrisker, som försvarade för vårt arbete. Däremot kunde vi genom analys av intervjuerna i sig få fram att *flexibilitet* var viktigt, då respondenterna konstant tog upp hur viktigt det var att systemlösningen skulle vara kompatibel med företagets övriga delar, både externa och interna.

Några av frågorna var:

*Är det en bra idé att ha ett centralt kundregister?*

*Skulle ni vilja samköra IS/IT med andra verksamheter?*

*Vad tycker ni om att ha leasade lösningar i form av prenumerationsstjänster?*

## 7. Slutsats

Efter att ha analyserat och studerat vårt insamlade och framställda material, har vi sett att mikroföretag har stor problematik med systemutveckling. Med detta menas att mikroföretag idag inte har kompetensen att utveckla sina egna system och att de inte heller kan beställa ifrån leverantörer då systemen är för avancerade och dyra. De förlitar sig främst till lösningar framställda av små utvecklare som har ett fåtal kunder. Dessa lösningar kräver ofta anpassning till verksamheten och uppdateringar som får ske på plats av utvecklaren. Även underhåll av systemet och IT-parken sköts av leverantörerna, vilket gör företagen beroende av leverantörerna. Utöver detta kunde vi även peka ut andra faktorer som försvårar systemutvecklingen och systemhanteringen. Dessa faktorer var bland annat; rädslan för misslyckande, brist på kunskap kring IT generellt, brist på information kring möjligheter med IS/IT.

En annan faktor som påverkar mikroföretagens införande och nyttjande av IS/IT är att mikroföretag ständigt förändras och utvecklas bland annat på grund av den mer och mer krävande marknaden. Detta innebär att icke flexibla systemlösningar inte är lämpliga för mikroföretag just på grund av att de löpande förändras snabbt och spontant, vilket i sig kan medföra att de oflexibla systemlösningarna inte längre är kompatibla med företagets övriga behov och därmed bromsar om inte till och med hindrar företagets utveckling.

Det lösningsförslag som vi kom fram till vad det gäller denna problematik baserar sig på de viktigaste behov som mikroföretagen, enligt våra intervjuer samt observationer har för att kunna införa en standardiserad systemlösning. Dessa nämndes i diskussionen ovan och de definitiva behoven som visat sig högst prioriterade ur ett mikroföretags synvinkel är:

*Prisvärdighet, Användarvänlighet samt Flexibilitet.*

Tanken är att genom att sätta fokus på de behoven, kommer den standardiserade systemlösningen på ett enklare sätt kunna anpassas till mikroföretagens förhållanden till problematiken vi nämnt. Det som gör en standardiserad systemlösning bra är att även större företag kan använda den då den är flexibel och kan anpassas efter organisationens behov och de krav som organisationer ställer på sina system. Positivt med en standardiserad systemlösning är även att organisationer, oavsett storlek, slipper belasta sin

IT-verksamhet då systemlösningen är webbaserad och all data lagras externt. Det är alltså externa företag som underhåller och kör systemen, och att organisationen som använder systemet endast betalar för den tjänsten. Organisationerna hyr med andra ord plats för sina data hos andra företag så länge som de känner de har behov av det. Detta medför även att användare kan komma åt sina system oberoende av var de befinner sig eller vilket verktyg de använder för att komma åt webbläsaren.

För mikroföretagarna måste man absolut se detta som en fördel då de över huvudtaget inte behöver bry sig om sin IS/IT när den väl är beställd. När mikroföretag på detta vis utnyttjar samma källor för sina IS/IT-lösningar så medför det att de får större tillgång till kompetenta utvecklare och med det bättre systemlösningar, men de minimerar även riskerna och kostnaderna som utveckling av nya system medför. De får därmed en driftsäker lösning som underhålls, uppdateras och sköts på samma vis som de större företagens. Mikroföretagen behöver därför inte köpa systemlösningar som inte är helt optimala för deras verksamhet utan kan hyra dessa som webbtjänster och därmed säkerställa att den lösning de använder är relevant för deras verksamhet. Det enda som behövs är någon maskinvara som har en webbläsare samt en anknötning mot Internet och då fördelaktigen en med hög bandbredd.

För att kunna få fram bra systemlösningar med god lönsamhet till mikroföretagen krävs, som studien visar, en teknik som dels är flexibel och dels är billig för företagen, samt att den även är användarvänlig.

### **7.1. Förslag till fortsatta studier**

Ett förslag till fortsatta studier inom hur mikroföretag skulle kunna tillgodogöra sig de fördelar som standardiserade lösningar medför, är hur man skulle kunna nå ut till mikroföretagen med information om detta slags förhållningssätt.

Vår studie visade på att det finns väldigt olika anledningar till varför ett mikroföretag väljer en specifik lösning och att det inte alltid ligger väldigt mycket tanke och efterforskning bakom besluten. Vår uppfattning blev att många gånger baseras besluten om IS/IT på vad chefen tyckte om IT. Därför skulle det vara intressant och nyttigt att veta hur marknadsföringen av dessa standardiserade lösningar skulle behöva utformas för att nå de allra minsta företagen på marknaden.

## 8. Referenser

Andersson, B-E. (1985) *Som man frågar får man svar - en introduktion i intervju- och enkätteknik*. Raben & Sjögren

Applegate L.M., Austin R.D. & McFarlan F.W. (2007) *Corporate information strategy and management: Text and Cases, 7th Edition*

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

Bournes B. (2004) Kurt Lewin and the planned approach to change: *A re-appraisal*. *Journal of Management Studies*, 46(6), pp. 977-1002

Chappell, D. (2008) A short introduction to cloud platforms: *An enterprise-oriented view*.

Caldeira, M.M. & Ward J. M. (2002) Understanding the successful adoption and use of IS/IT in SMEs: *An explanation from Portuguese manufacturing industries*, *Information Systems Journal*, Vol. 12, pp 121-152

Computer Sweden (2009-05-23)

<http://computersweden.idg.se/2.2683/1.219076/smaforetag-mal-for-molntjanster>

Computer Sweden (2009-05-23)

<http://computersweden.idg.se/2.2683/1.190296/lagkonjunktur-driver-pa-molntjansterna?=/0.28/grp1/SPL/adcl.htm>

Czaja, S.J. (1996) *Aging and the acquisition of computer skills*. In W.A. Rogers, A.D. Fisk, N

EZbooking - <http://www.artologik.com/se/EZbooking.aspx>

Fortnox (2009-05-23) [http://www.fortnox.se/om\\_kort.htm](http://www.fortnox.se/om_kort.htm)

Marko K. (2007) *Managed IT Services For The SME: The New Look Of Outsourcing*, vol 29, Issue 17

Lega Online - Bokningssystem (2009-05-23) <http://www.legaonline.se/>

Magnusson J. & Olsson B. (2005) *Affärssystem*. Studentlitteratur

Pilus (2009-05-23) <http://www.pilus.com/>

Pritchard S. (2006-09-19) How can so many businesses cope without computers: *Financial Times*, London, <http://ft.com>

Patel R. & Davidson B. (2007) *Forskningsmetodikens grunder – Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Studentlitteratur

Sharp H., Rogers Y. & Preece J. (2007) *Interaction Design – Beyond Human Computer Interaction*. Wiley

STR (2009-05-23) <http://www.str.se/Fler-webbplatser---aSTRa-2008/Om-aSTRa/>

Trauth E. (2001) *Qualitative Research in IS: Issues and Trends*. Idea Group Publishing

Wymer, S.A. & Regan E.A. (2005) Factors influencing e-commerce adoption and use by small and medium businesses: *Electronic Markets*, Vol. 15 No. 4, pp 438-453