

Examensarbete i Informatik

Examensarbete på Kandidatnivå inom Informationslogistik

Betydelsefulla faktorer vid systeminförande.

En fallstudie om förändringsfaktorer som påverkar användarmedverkan vid implementering av ett tidrapporteringssystem.



*Författare: Julia Zivanovic
och Mher Mirzoyan
Handledare: Peter Adiels
Termin: VT19
Kurskod: 2IL10E*

Sammanfattning

Termen användarmedverkan har funnits och arbetats med sedan 1960 talet. Användarmedverkan innebär att utvecklare och användare arbetar tillsammans för att ta fram en så bra programvara som möjligt, där syftet är att man vill förenkla användarnas dagliga arbete (Preece et al, 2002). Denna rapport är en fallstudie som genomförts på ett fallföretag inom bemanningsbranschen, där implementering av ett nytt tidsrapporteringsystem skett. Implementeringen upplevs ha lett till ett uttalat motstånd ifrån användarna av systemet.

Syftet med studien var att undersöka hur implementeringen utav ett nytt tidsrapporteringsystem mottagits av fallföretagets anställda konsulter, genom att belysa hur användarmedverkan påverkat förändringsarbetet och vilka faktorer som bidragit till att användarna ställt sig negativa till förändringen i form av ett motstånd. Med erfarenheter därifrån presentera förbättringsförslag inför kommande förändringsarbeten. Tidigare forskning visar likmässiga genomförda studier inom stora organisationer, fast med inriktning på olika förändringsarbeten och IT-system samt med fokus på högt uppskattade befattningar. Det nämns även i tidigare forskning att likmässiga studier bör genomföras för att stärka forskningen om så är möjligt. Det ansågs därför intressant att studera området utifrån ett annat perspektiv, inom bemanningsbranschen med fokus på anställda konsulter.

Teorier som användes för att uppnå syftet med studien var förändring i organisationer, kommunikationsplan, change management, technological acceptance model och användbarhet. Teorierna har använts som stöd i rapporten för att förklara och upplysa respektive problem som uppkommit utav implementeringen och påverkat de anställda konsulternas användarmedverkan.

Resultatet visade vara ett missnöje ifrån de anställda konsulternas perspektiv mot det nya systemet, med många för och nackdelar som rörde hela förändringsarbetet på fallföretaget. Studien bidrog till framtagandet av olika betydelsefulla faktorer inom användarmedverkan som påverkat implementeringen negativt. När resultatet ställdes mot forskningsfrågan och teorin visade det sig att de upplevda faktorerna gick i linje med teorin.

Genom att utvecklare och användare integrerar vid ett förändringsarbete, kan alla faktorer och individer involveras i projektet för att undvika missnöjet. Därmed skulle en implementering kunna lyckas.

Abstract

The term user involvement has existed and been worked with since the 1960s. User involvement means that developers and users work together to produce as good a software as possible, the aim being to simplify the users' daily work (Preece et al, 2002). This report is a case study that has been carried out on a fall-back company in the staffing industry, where implementation of a new time reporting system has taken place. The implementation is felt to have led to an unspoken resistance from the users of the system.

The purpose of the study was to investigate how the implementation of a new time reporting system was received by the case company employees consultants, by highlighting how user involvement affected the change process and which factors contributed to the users' negative attitude to the change in the form of a resistance. With experience from there, present improvement proposals for future change work. Previous research shows similarly completed studies within large organizations, with a focus on various change work and IT systems, and with a focus on highly appreciated positions. It is also mentioned in previous research that equal studies should be carried out to strengthen research if possible. It was therefore considered interesting to study the area from a different perspective, within the staffing industry with a focus on employee consultants.

Theories used to achieve the purpose of the study were change in organizations, communication plan, change management, technological acceptance model and usability. The theories have been used as support in the report to explain and inform the respective problems that arose from the implementation and affected the employee consultants' user involvement.

The result was a dissatisfaction from the employees 'consultants' perspective towards the new system, with many advantages and disadvantages affecting the entire change work on the fall company. The study contributed to the development of various important factors in user participation that had a negative impact on implementation. When the result was raised against the research question and the theory it turned out that the perceived factors were in line with the theory.

Because developers and users integrate in a change process, all factors and those involved can be involved in the project and avoid the dissatisfaction. The implementation could thus succeed.

Förord

Detta arbete är en uppsats inom informatik med inriktning inom informationslogistik. Arbetet utförs på kandidatnivå vid Linnéuniversitetet, Växjö. Att studera detta problemområde kom att intressera oss då en av oss forskare i studien utförde en praktiktermin på fallföretaget under samma period som implementeringen av det nya systemet. Det noterades under praktikterminen ett uttalat motstånd till systemet och upplevdes problematiskt bland de anställda konsulterna. Då förändringsarbeten inom företag påverkar olika aktörer, ansåg vi ämnet intressant och valde att studera anställda konsulter som arbetade hos en specifik kund.

Vi vill rikta ett stort tack till samtliga deltagare i studien som möjliggjort genomförandet av studien. Vi vill även tacka fallföretaget som givit oss möjligheten att utföra vårt examensarbete hos dem. Avslutningsvis vill vi tilldela ett tack till vår handledare Peter Adiels, som varit ett stöd under hela arbetets gång.

Ljungby, maj 2019

Julia Zivanovic och Mher Mirzoyan

Innehåll

1	Introduktion	7
1.1	Bakgrund	7
1.2	Praktiskt problem	8
1.3	Tidigare forskning	8
1.4	Problemformulering	9
1.5	Syfte och frågeställning	9
1.6	Fallföretag	10
1.7	Avgränsning	10
1.8	Målgrupp	10
2	Teori	11
2.1	Förändring i organisationer	11
2.2	Kommunikationsplan	11
2.3	Change Management	12
2.4	Technological Acceptance Model	12
2.5	Användbarhet	13
3	Metod	14
3.1	Kunskap	14
3.2	Kvalitativ respektive kvantitativ metod	14
3.3	Deduktive respektive induktiv ansats	14
3.4	Datainsamling	15
3.4.1	Primärdata	15
3.4.2	Datainsamlingstekniker	15
3.5	Urval	16
3.6	Genomförande	16
3.7	Analys av empiri	17
3.8	Tillförlitlighet och giltighet	17
4	Empiriskt resultat	18
4.1	Kategorier	18
4.2	Mottagande av systemet	18
4.2.1	Orsaker och fördelar med förändringen	18
4.3	Användarmedverkan och utbildning av systemet	19
4.3.1	Utbildning i systemet	19
4.3.2	Change Management	21
4.3.3	TAM	21
4.4	Brister under implementeringen av systemet	22
4.4.1	Optimal användning av systemet	22
4.4.2	Brister i utbildning och implementering	23
4.4.3	Kommunikationsplan	24
5	Analys	26
5.1	Kategorier	26
5.2	Mottagande av systemet	26

5.3	Användarmedverkan och utbildning i systemet	26
5.4	Brister under implementeringen av systemet	28
6	Diskussion	29
6.1	Resultat diskussion	29
6.1.1	Orsaker till motstånd mot systemet	29
6.1.2	Användarmedverkan och utbildning	30
6.1.3	Kommunikation vid förändring	31
6.2	Metod reflektion	31
7	Avslutning	33
7.1	Slutsats	33
7.2	Förslag till fortsatt forskning	34
	Referenser	35
	Bilagor	37

Bilagor

Tabell 1: Respondenternas kön

Tabell 2: Respondenternas ålder

Tabell 3: Upplevd förenkling av systemet

Tabell 4: Upplevd utbildning av systemet

Tabell 5: Upplevd enkelhet utav användningen

Tabell 6: Upplevd personlig involvering

Tabell 7: Medverkan under förändringen

Tabell 8: Optimal tidrapportering

Tabell 9: Hjälpmedel för tidrapportering

Tabell 10: Förmedling av implementeringen

Tabell 11: Upplevd information om fördelar

Tabell 12: Tidpunkt för förmedling av information

1 Introduktion

Följande kapitel introducerar en inledande bakgrund till det studien avser behandla. Tidigare forskning inom området tas upp, en problemformulering som leder till ett syfte och en frågeställning med studien. Vidare presenteras fallföretaget som studien kopplas till. Avslutningsvis tas avgränsningar och målgrupp för studien upp.

1.1 Bakgrund

Det är i dagsläget allmänt känt att förändringar kontinuerligt pågår inom organisationer, i en mängd olika former och på olika nivåer. Förändringar är således svåra att undvika som enskild individ eller organisation, om inte helt omöjliga att undvika med andra ord. Organisationer som inte hänger med i omvärldens ständiga utveckling, riskerar att slås ut. Däremot är förändringsarbeten ofta tidskrävande och kräver engagemang ifrån olika parter, så som ledare och medarbetare för att lyckas (Goldkuhl & Röstlinger, 1988). Det är också känt att den största delen av dagens organisationer använder sig av IT-system för att förenkla och effektivisera de berörda parternas arbetsuppgifter. Engagemanget går in i användarmedverkan som är en välkänd term och viktig aspekt vid förändringsarbeten. Termen har använts i en rad olika vetenskapliga publikationer, där de belyser hur viktig integrering av användarna i en systemimplementation är. Frågan är om det i praktiken arbetas så mycket med användarmedverkan som teorin förespråkar?

De berörda aktörerna som påverkas av förändringsarbetet kan göra motstånd om de inte är överens med förändringsledarna, ofta på grund av att upplevelsen av vad som är ett bra resultat eller lösning skiljer dem åt (Brunsson & Olsen, 1990). Bakgrunden till studiens problemområde innefattar ett fallföretag och dess anställda konsulter som arbetar ute hos kund och erhåller en månadslön genom att rapportera respektive arbetade timmar i ett tidsrapporteringsystem. I rapporten benämns en kund som valt att hyra konsulter ifrån fallföretaget. Namnet på kunden nämns inte i rapporten på grund av sekretess. Studien inkluderar de anställda medarbetarna på fallföretaget och benämns med ordet konsulter genom hela rapporten. En annan aktör som förekommer i rapporten är konsulternas chef på fallföretaget, och benämns som konsultchef. Under 2018 implementerades ett nytt tidsrapporteringsystem på fallföretaget, med syftet att förenkla rapporteringen genom ett mer mobil anpassat system. Ett arbetspass planeras centralt av konsultchefen på fallföretaget och vidare kan konsulten klarrapportera sitt arbetspass i form av arbetade timmar samt lägga till uppgifter om raster, resor med mera. Tidsrapporteringsystemet är kopplat till ett lönesystem. Den första i varje månad skickas uppgifter ifrån tidsrapporteringsystemet om konsulternas rapportering över till lönesystemet i syfte att skapa lönespecifikationer och betala ut löner till konsulterna. För att lönerna ska stämma överens med konsulternas arbetade timmar, uppmanas konsulterna av fallföretaget att tidsrapportera föregående arbetsvecka varje måndag. Detta eftersom tidsrapporteringen är lönegrundande och fakturagrundande gentemot kunden som konsulterna arbetar ute hos. Konsulterna är användarna av tidsrapporteringsystemet som fallföretaget har implementerat.

Inför implementeringen utav systemet fick konsultchefer en nätverksbaserad utbildning av hur systemet fungerar och hur användningen av systemet för konsultcheferna skulle förändras. Konsultcheferna fick sedan lära ut systemet till sina anställda. Med kort varsel blev konsulterna inbjudna till ett möte där utbildningen av det nya systemet skulle ske. Det fanns under en dag olika tillfällen att medverka på mötet samt att medverkan på mötet även belönades i form av

lön. Resultatet av antalet medverkande blev väldigt låg. Beerel (2009) beskriver i sin bok att människan är rädd för förändring och att de helst uppskattar det säkra och kända. Det anses att förändringar kan vara välkomna på den personliga nivån men undviks gärna på arbetsplatsen där valet istället blir det gamla och bekväma som alltid varit. Odell (2017) betonar i sin artikel att ett förändringsarbete med utveckling av ett nytt IT-system vanligtvis löper på och hinner lanseras innan medarbetarna involveras. Odell (2017) menar på att detta oftast genererar till en misslyckad förändring och uppmanar organisationer att börja med det mänskliga perspektivet för att stötta förändringsprocessen.

Som forskare till denna studien ansåg vi ämnet intressant eftersom människor i dagens organisationer och privatliv generellt är rädda för förändring. Båda forskarna är anställda konsulter på fallföretaget sedan tidigare och arbetar ute hos den specifika kunden. Båda har erfarenhet kring det gamla tidsrapporteringssystemet som använts samt till viss del kunskap i det nya införda systemet, och vill med denna studie framföra ett resultat som skall gynna både anställda konsulter och fallföretaget i fråga, genom att framföra konsulternas feedback på förändringsprocessen.

1.2 Praktiskt problem

En av författarna i denna studie har under fem månader utfört praktik på fallföretaget och varit medverkande i införandet av systemet. Efter införandet upplevdes det tråda fram ett mönster i form av ett motstånd till systemet hos konsulterna som ställer sig negativt till förändringen. Ett exempel på detta var att ett större antal konsulter inte deltog på utbildningen eller att många konsulter hade svårigheter med att använda det nya systemet och valde att inte rapportera sina arbetade timmar vid avsatt tid. Ämnet anses därför intressant att studera och undersöka varför motståndet till förändringen inom fallföretaget sker. Detta genom att undersöka vilka faktorer som kan ha bidragit till ett motstånd mot systemet, och på så vis belysa vad som krävs för att minska eller undvika motståndet ifrån användarna av systemet. Efter samtal med konsultchefen på fallföretaget togs ett beslut om att genomföra studien och undersöka vad motståndet bestod av. Konsultchefen ställer sig positiv till denna studie eftersom det kan hjälpa fallföretaget att utvärdera upplevelsen hos konsulterna av förändringsprocessen.

1.3 Tidigare forskning

Furåker (2000) studerade faktorer som påverkar en anställds förändringsbenägenhet vid införandet av en ny systemutvecklingsmetod, där det framgick att alla berörda bör informeras om hur och varför en förändring sker i organisationen samt vad användarna tjänar på det hela. En annan faktor som framgår i Furåkers (2000) studie är att människans personliga egenskaper kan påverka intagning och acceptans av förändringen. Kock (2007) menar att vikten vid ett förändringsarbete ligger på att ta hänsyn till användarna och deras feedback. Även Kock (2007) anser att involvering av användare är ytterst viktigt under projektets gång och inte endast i slutspurten. Kock (2007) betonar även att det alltid finns missnöjda användare. Lundgren (2012) har utfört en studie om hur implementeringen av ett nytt IT-system mottagits av sektionscheferna på Ljungby kommun. Lundgren (2012) framför ett resultat om att förändringsmotståndet uppkommit på grund av ingen användarmedverkan i form av utbildningar, kommunikation eller involvering och medvetenhet om den genererade vinsten av

det nya IT-systemet. Det framkom även att systemet brister på grund av att sektionschefernas arbete inte är optimalt i det nya systemet.

Moberg & Karlsson (2016) skriver i sin artikel att motstånd vid en förändring är en naturlig reaktion som bör förstås. Författarna menar att motståndet bör nyttjas som kraft för förnyelse, förbättring och engagemang istället för att motverka motståndet. I artikeln nämns fem olika tips för att möta motståndet – Tydliggör målet med förändringen, informera tidigt om varför förändringen sker, lyssna på medarbetarnas perspektiv, ställ inte krav för tidigt och säkerställ en god dialog med användarna. Skyborn (2007) har utfört en studie i syfte att studera information, kommunikation samt motivation i förändringsarbeten. Det som framgick av studien var att intern kommunikation bör anpassas genom en användbar kommunikationskanal och avseende budskap till mottagaren, samt att en kommunikationsplan skall finnas för att påvisa informationsspridningen.

1.4 Problemformulering

Att studera förändringsmotståndet som träder fram i förhållande till införandet av det nya tidsrapporteringsystemet, anses relevant då användarnas feedback är viktigt. Vi kommer att ta till oss Furåkers faktorer i vår studie för att undersöka om detta är något som påverkar konsulterna på fallföretaget och hur de spelar in. Furåker (2000) nämner även att likmässig studie bör genomföras inom andra stora organisationer för att undersöka om samma resultat påvisas. Vi vill undersöka hur involverade och informerade de anställda konsulterna varit av projektarbetet med att implementera ett nytt tidsrapporteringsystem, samt hur det nya systemet skall komma att påverka konsulternas rapportering i form av vinst. Studien anses relevant för att samla feedback i syfte att identifiera de faktorer som påverkat motståndet och hur implementeringen kan göras utifrån de anställda konsulternas syn. Vi anser att vår datainsamling för studien bör vara hos de anställda konsulterna som är de viktigaste användarna av systemet. Det vi kan se är att ingen annan tidigare utfört denna studie inom fallföretagets bransch och särskilt inte med ett fokus på de anställda konsulterna. Det vetenskapliga kunskapsbidraget ämnas leda till en belysning av vilka faktorer som kan ha påverkat förändringsarbetet negativt ifrån användarnas perspektiv, riktat mot fallföretagets bransch. Då det i dagsläget som tidigare nämnt förekommer en rad av publikationer inom problemområdet, anses det relevant att undersöka hur teorin stämmer överens med arbetet i praktiken på fallföretaget.

1.5 Syfte och frågeställning

Syftet med studien är att undersöka hur implementeringen utav ett nytt tidsrapporteringsystem mottagits av fallföretagets konsulter genom att belysa hur användarmedverkan påverkat förändringsarbetet samt undersöka vilka faktorer som bidragit till att konsulterna ställt sig negativa till förändringen i form av ett motstånd. Vi vill att resultatet av studien skall kunna användas främst utav fallföretaget för att ta till sig feedback ifrån sina anställda konsulter, men även för att andra företag inom branschen skall kunna använda resultatet som en riktlinje för att inte missa de anställdas aspekt vid förändringsarbeten. Eftersom det idag finns ett outtalat motstånd till systemet på fallföretaget och vi med vår undersökning vill finna svar till varför det uppstår och förklara hur detta skall minskas för att undvikas, anses studiens

problemställning leda fram till både ett förklarande och ett beskrivande resultat. Den frågeställning som vi tänkt utgå ifrån i vår studie är:

- Vilka faktorer kan påverka användarnas upplevelse av en ny implementerad programvara vid förändringsarbetet?

1.6 Fallföretag

Fallföretaget är inom bemanningsbranschen och är ett värderingsstyrt bolag som inkluderar alla människor på arbetsmarknaden. Företaget har fyra olika varumärken under sig, där denna studie har sitt fokus på ett av varumärkena. Företaget är i Sverige ledande inom bemanningsbranschen och arbetar med rekrytering och personaluthyrning till kund. Kunden är en verksamhet som tillfälligt är i behov av medarbetare under en kortare eller längre period, utan att anställa egen personal. Kunden väljer då att hyra konsulter ifrån fallföretaget.

1.7 Avgränsning

Studien är avgränsad till ett fallföretag och genomförandet utav studien hos fallföretagets kund. Aspekten av att avgränsa studien till en specifik kund anses relevant för att tidsramen för studien inte anses hålla om man studerar användare av systemet inom hela Sverige. Avgränsningen gjordes främst för att arbetet skulle bli hanterbart.

1.8 Målgrupp

Den främsta målgruppen för studien är personer med intresset inom förändringsarbete och implementering utav tidrapporteringsystem inom bemanningsbranschen. En annan målgrupp är fallföretaget där fallstudien utförs och som resultatet kommer att appliceras på.

2 Teori

Under detta avsnitt presenteras de utvalda teorier som studien bygger på och som anses lämpliga för att besvara frågeställningen och uppnå syftet med studien. De teorier som anses relevanta för studien är: Förändring i organisationer, Kommunikationsplan, Change Management, Technological acceptance model samt Användbarhet.

2.1 Förändring i organisationer

Erikson (1992) förklarar att upplevelsen av en förändring kan vara olika från individ till individ, men sammanlänkas genom en gemensam tanke om det trygga och välkända skall bytas ut. Författaren betonar att det viktiga är medarbetarnas förståelse för orsak och verkan av förändringen, genom en nyfikenhet för vad som komma skall. När en helt ny förändring ska införas uppkommer ofta en osäkerhet bland medarbetarna i organisationen på grund av att målen för det nya inte är helt klara. Författaren menar på att effektiv och välriktad kommunikation vid förändringsprocessen är ett bra sätt att motverka motståndet till förändringen och att det är ledningens uppgift att på ett enkelt och effektivt sätt uppmärksamma möjligheterna med det nya som skall komma. En beskrivning av teorin valdes för att få en bättre inblick av vilken roll förändringar spelar för medarbetare eller berörda aktörer, samt att externa läsare skall inneha en övergripande bild av området. Teorin belyser även vikten av att informera användare om förändringen för att undvika att osäkerhet uppstår, vilket kopplas till syftet med studien om att undersöka hur användarmedverkan påverkats i fallföretagets förändringsarbete.

2.2 Kommunikationsplan

Erikson (1992) förklarar att kommunikationen ut till medarbetarna är viktig vid en förändring i en organisation, detta för att undvika motstånd. Erikson (1992) menar på att en ryktesspridning internt av en förändring bidrar till oro bland medarbetarna och för att undvika detta krävs det att man förankrar förändringen i form av en kommunikationsplan i rätt tid bland de berörda. Det presenteras i tre olika steg:

1. Informera de anställda om varför en förändring skall ske och grundtanken med denna. Här skall alla enas om bakgrunden till förändringen samt förstå förändringsprocessen, alltså hur de berördas arbete påverkas under förändringen och deras del i det hela. Erikson (1992) menar på att den muntliga kommunikationen skall undvikas för att inte leda till ryktesspridning och misstolkning. Utan här är den elektroniska eller skriftliga kommunikationen den mest väsentliga informationsspridningen.
2. Informera de anställda om vem som håller i det övergripande arbete med förändringen och vilka som ingår i vilka arbetsgrupper. Syftet med förändringen måste hela tiden vara på tal samt varför förändringen ska ske. Tidsplaner och viktiga hållpunkter diskuteras samt hur projektet löper på. Detta ska helst göras en gång i veckan för att hålla arbetarna uppdaterade och motiverade.
3. Steg tre handlar enligt Erikson (1992) om genomförandet och efterarbete. Medarbetarna ska stödjas i förändringen som sker och har skett. För att underlätta detta kan ett särskilt informationsmaterial om själva förändringen göras för att med hjälp av en gemensam utvald kommunikationskanal föras vidare till de anställda.

Den valda teorin tillämpas i studien då tidigare forskning visar på att kommunikation i förändringsprocesser är av stor vikt för att medarbetare ska involveras och informeras om vad som komma skall. Teorin används även som stöd för framtagande av frågeformulär till konsulterna på fallföretaget.

2.3 Change Management

Enligt Motiwalla & Thompson (2009) är den viktigaste delen i ett förändringsarbete - Change Management processen för framtagning av en planering vid förändring i en organisation. Fokus ligger främst på människorna som påverkas av förändringen där tyngden läggs på kommunikation och träning i systemet för att förändringen ska lyckas. Man menar att ledningens uppgift är att kommunicera förändringen på alla nivåer inom organisationen för att finna ro hos medarbetarna samt erbjuda träning i det nya systemet som en förberedelse inför det nya som skall komma. I Change Management skall organisationens och lika så medarbetarnas krav och önskemål finnas i åtanke vid införandet av ett nytt system. Dessa faktorer möjliggör involvering av användarna i systemet och resulterar i en smidig övergång till det nya. Teorin tillämpas i studien genom ett stöd för framtagandet av frågeformulär till datainsamlingen. Change Management anses relevant för att det är en del av planeringen i ett förändringsarbete och kan kopplas till ovan teori kommunikationsplan, eftersom kommunikation är ett fokus inom teorin med syftet att förbereda berörda aktörer och nå ett lyckat resultat.

2.4 Technological Acceptance Model

Technological acceptance model (TAM) är en teori och förklarar hur användarna av ett nytt system tar emot systemet, accepterar det och använder det. Den version som denna rapport kommer att fokusera på är den som är ett förslag av Fred Davis år 1985 (Legris et al, 2003). TAM är relativt enkelt att tillämpa men visar bara generell information. Ett nytt system är inte alltid accepterat av användarna då många kan vara rädda för förändring eller testa någon nytt (Mathieson, 1991). Technological acceptance model som föreslås av Davis har tre steg för att acceptera ett nytt system.

Avsikt att använda systemet: handlar om på vilket sätt samt hur användaren tänkt sig använda systemet. Första delen ses som en mer generell och kompletteras utifrån nedanstående två delar i teorin.

Användbarheten: där användaren är medveten om värdet utav användningen av systemet genom att använda systemet.

Användarvänligheten: visar att systemet konstruerats i syfte att ge användaren samt organisationen någon form av vinst.

Teorin går ut på att acceptera ett system och kan resultera i olika resultat som till exempel att den är väldigt användbar för en organisation men inte är så enkel att tillämpa eller vice versa (Mathieson, 1991). Davies et al, (1989) menar att teorin avser att förklara användningen utav ett system utifrån tre olika delar. Det lyfts fram en del kritik mot TAM modellen som menar att TAM bara är en enkel och snabb modell och visar bara enkla problem. Vilket bidrar med att användarna kan missa verkliga problem. Annan kritik kommer från informatiker, de menar att modellen ligger mer åt beteendevetenskap och inte inom informatik. Vi anser dock att fördelarna överväger nackdelarna och att TAM är relevant för denna studie då den möjliggör en förståelse av det problemområde som valts att studera. Samt att fokus ligger på det nya systemet på fallföretag och användarnas feedback. Eftersom studiens fokus ligger i att undersöka hur konsulterna på fallföretaget mottagit implementeringen av det nya

tidrapporteringssystemet anses teorin relevant. TAM anses vara en teori som kan stödja analys av empirin och framtagandet av studiens resultat.

2.5 Användbarhet

Ottersten & Berndtsson (2002) förklarar att användbarheten är en egenskap av kvalitet i de interaktiva produkterna. Vid ett nytt systemframtagande krävs det att man tar hänsyn till sammanhanget, nyttan och de mänskliga egenskaperna. Författarna menar på att ett system som uppfyller beställarens krav och syfte, har en hög användbarhet. Om systemet har en låg användbarhet påverkas användarna i systemet vilket bidrar till mer ansträngning och onödig lagd tid på att hantera felen i systemet. Författarna skriver att anledningen till misslyckade IT-projekt är att användare och beställare inte är tillräckligt engagerade i utvecklingsprocessen. Därför menar de på att användarnas medverkan med åsikter och involvering i processen krävs för att lyckas med förbättring och förändring. Ottersten & Berndtsson (2002) nämner att man vid utformningen av en användbar produkt behöver ta hänsyn till olika faktorer. En faktor är den nytta som produkten förväntas ge för den som använder produkten, exempelvis förenkling, effektivisering eller nöje. Denna faktorn är grunden till att uppfylla den förväntade nyttan hos användarna, annars anses produkten ha en låg användbarhet. Andra faktorer som tas upp av författarna påverkar det mänskliga systemet i form av beteende och känslor, vilket inte anses tillhöra denna studie då risken finns att studien flyter över till beteendevetenskaps området och hamnar utanför studiens ämnade syfte. Involvering av medarbetare i en förändringsprocess går i linje med användarmedverkan, därför anses också användbarheten delvis ingå i detta område. Teorin tillämpas i studien för att undersöka om förändringsledarna tagit hänsyn till användarnas krav och önskemål, samt om någon nytta uppfyllts hos användarna, exempelvis effektivisering.

3 Metod

Inom metodkapitlet redovisas teorier om de metoder som studien och rapporten är uppbyggd av.

3.1 Kunskap

Jacobsen skriver i sin bok "Vad, Hur och Varför?" (2002) om två typer av kunskap. Beskrivande och förklarande kunskap. Den beskrivande visar hur en viss förståelse ser ut och förklarande kunskap visar varför en viss förståelse uppstår. Den här studien använder sig av både beskrivande och förklarande kunskap för att få fram ett generaliserbart resultat. Den förklarande kunskapen fokuserar på orsak och verkan och den beskrivande kunskapen undersöker situationer som händer dagligen. Genom att kombinera den beskrivande och den förklarande kunskapen kan studiens fokus vara på att ta fram varför det outtalade motståndet har uppstått och hur motståndet kan minskas.

3.2 Kvalitativ respektive kvantitativ metod

Jacobsen (2002) förklarar att kvalitativa undersökningsmetoder samlar in data i form av ord på en färre mängd undersökta objekt. Vidare nämner Jacobsen (2002) att metoden ger en nyanserad bild utav omgivningen och individerna samt framkallar en närhet till objekten som undersöks. Vid en kvalitativ metod används främst intervjuer eller observationer. Den kvantitativa undersökningsmetoden beskriver Jacobsen (2002) har sitt fokus på att samla information och göra om den till tal för att visa på stora mängder av variation. Denna metod ger forskaren en bredare bild utav omgivningen samtidigt som den skapar ett avstånd till de undersökta objekten och undersökningen. Vid en kvantitativ metod används främst enkäter för insamling av data. Jacobsen (2002) påpekar att de båda metoderna inte skall vara konkurrenter utan komplettera varandra samt att forskaren skall ha förmågan att växla mellan metoderna. Rapportens problemställning syftar till att leda fram till ett förklarande samt beskrivande resultat, därmed valdes en kombination utav de två metoderna för att komplettera varandra, stärka validiteten samt reliabiliteten. En blandning mellan dessa kallas för mixed methods. Forskarna såg den valda metoden som ett bra stöd för genomförandet av studien och tidsramen som föreligger.

3.3 Deduktive respektive induktiv ansats

Det finns två olika tillvägagångsätt när det kommer till information som samlas in, en deduktiv ansats och en induktiv ansats. Med den deduktiva ansatsen menas att forskaren får fram information innan empirin har samlats och jämför med tidigare kunskap som har samlats in för att se om dessa stämmer överens. Nackdelen med denna metod är att forskare ibland bara får fram information som den letar efter vilket gör att viktig information kan missas (Jacobsen, 2002).

Den induktiva ansatsen handlar om att forskaren samlar in empiri utan förväntningar och är objektiv. Efter informationen har samlats in studeras den insamlade informationen och jämförs med olika teorier. Kritiken mot denna metod är istället att ingen människa kan gå ut helt objektiv för att utföra en studie. Detta eftersom vi människor alltid har någon åsikt eller antar något om allt eller i detta fall information som samlats in (Jacobsen, 2002).

Jacobsen (2002) skriver att forskaren inte måste välja mellan induktiv eller deduktiv ansats utan kan använda sig utav en öppen ansats. Detta innebär att forskaren är öppen för ny information men också letar efter en viss information. Forskarna för denna studie valde att utgå ifrån en öppen ansats, då en kvalitativ metod i form av intervjuer användes, som var tänkta att skapa en grund till hur problemet ser ut genom att gå på djupet samt att det kan leda till följdfrågor som kan skapa nya insikter för forskarna. Den kvantitativa metoden för studien i form av enkätfrågor ansågs utgöra bakgrunden till att leta efter viss ledande information att samla in. Utifrån den öppna ansatsen påbörjades studien med forskning efter viss information, vilket var att undersöka varför motståndet uppkom. Genom att hela tiden ha i åtanke att agera oberoende till genomförandet, kunde ny information tas in och slutligen resultera i att ett motstånd till systemet inte funnits. Att utgå ifrån en öppen ansats innebar för oss forskare att vi objektivt kunde intervju konsulterna på fallföretaget, utan att påverka studien genom att inkludera egna åsikter och exempelvis välja bort konsulternas.

3.4 Datainsamling

I del kapitlet redogörs det för hur data till studien kommer att samlas in.

3.4.1 Primärdata

Primärdata handlar om data som har samlats in av forskarna direkt från respondenterna och informanter för första gången (Jacobsen, 2002). I denna studie används primärdata för att samla in information då vi som forskare studerar respondenterna och informanterna direkt via både intervjuer och enkäter. Då blir den insamlade informationen från en primärkälla. Denna studie fokuserar på användarnas upplevelse av det nya tidrapporteringssystemet hos Manpower. Därför är det viktigt att fokusera på den primära källan där de medverkande uttalar sig om sina upplevelser direkt.

3.4.2 Datainsamlingstekniker

I studien används både kvantitativ ansats i form av enkät och kvalitativ ansats i form av intervjuer. Vi har valt denna metod för att vi tycker att dessa två kompletterar varandras svagheter och bidrar med mest data till forskningen. Vi har även valt att utesluta övriga metoder för att de inte är relevanta för just denna studie. Exempelvis kan vi som forskare inte stå och observera vad användarna tycker om tidrapporteringssystemet. Bakgrunden till valet att komplettera de två datainsamlingsteknikerna var med hänsyn till tidsramen för studien. Forskarna för denna studie anser att användningen utav endast kvalitativa intervjuer hade begränsat resultatet på grund av för kort tid för genomförandet. Därav anses en blandning utav de två datainsamlingsteknikerna relevant för att uppnå bästa möjliga resultat i förhållande till tiden för genomförandet. Vi tror att endast en kvantitativ undersökning med enkäter hade genererat till ett resultat med endast en övergripande bild av problemet.

•Enkät- Denna form av datainsamlingsteknik förknippas med en kvantitativ ansats där forskarna gör enkäter som respondenterna svarar på. En kvantitativ ansats bygger på att vi som forskare kategoriserar informationen innan den samlas in. Här är det viktigt att formulera frågorna på enkäten så att respondenterna inte bara kan svara med ja eller nej utan mer utförligt som till exempel på en skala mellan ett och fem (Jacobsen, 2002).

•Intervju - Datainsamlingstekniken i form av intervju förknippas med kvalitativ ansats där forskarna intervjuar informanter i detta fall anonymt. Denna metod är öppen för mer diskussioner under datainsamlingen då vi som forskare kan ställa följdfrågor efter ett svar. Under intervjuer kan man även väcka fram känslor och observera detta på ett sätt som inte går genom enkäter (Jacobsen, 2002).

3.5 Urval

Population är den grupp individer som är målet för undersökningen. Det förekommer två alternativ när man undersöker en population: totalundersökning och urval. En totalundersökning används när forskaren vill undersöka alla inom en viss population, och urval görs när forskaren inte väljer att undersöka alla på grund av olika skäl. Skall stickprov göras måste dessa vara representativa för den hela populationen för ett tillförlitligt resultat. Om stickprov inte väljs ut korrekt finns det en risk för systematiska fel i resultatet (Ejlertsson, 1996). Slumpmässigt urval görs när forskarna slumpmässigt väljer respondenter av en större population (Jacobsen, 2002). I denna studie har ett slumpmässigt urval antagits i intervjuerna. Då informanterna utav denna studien förekommer av en större population, drogs slumpmässigt tre konsulter ut till intervjuerna. De slumpmässiga urvalen gjordes genom ett besök hos fallföretagets kund, där tre konsulter var tillgängliga för att intervjuas vid detta tillfälle. Detta genererade ett slumpmässigt urval. Antalet slumpmässiga urval ansågs realistiskt tidsmässigt. Urvalet som antagits i enkätundersökningen är en totalundersökning på hela populationen som arbetar hos kunden, vilket var ett 40 tal anställda konsulter. Ett antal bortfall framgick i enkätundersökningen, vilket är naturligt i forskningsstudier. Vi är dock nöjda med antalet respondenter som uppgick till 60%. Det förekom enstaka bortfall i enkätundersökningen där respondenten kan ha missat att svara på en fråga eller inte förstått frågan och därför gått vidare till nästa fråga och slutfört enkäten. Detta bortfall anses inte ha påverkat resultatet, då samma resultat hade framgått även om respondenten svarat.

3.6 Genomförande

Som tidigare nämnt är båda forskarna sedan tidigare anställda konsulter på fallföretaget som studien utförts på, med viss kunskap inom det nya tidrapporteringssystemet. Som anställda konsulter på fallföretaget har arbetet skett hos samma specifika kund, som inkluderats i studien. En av forskarna i studien utförde även praktik på fallföretaget, vilket var startpunkten som genererade ett intresse för studien. Genomförandet av datainsamlingen utfördes hos fallföretagets kund, som är ett företag och har inhyrda konsulter ifrån fallföretaget. Den kvantitativa undersökningen gjordes genom en enkätundersökning med 13 frågor och fasta svarsalternativ. Frågorna utformades av forskarna i studien genom att beakta frågeställningen samt tidigare forskning. Enkätundersökningen delegerades till konsultchefen på fallföretaget och sändes ut till ett 40 tal inhyrda konsulter hos fallföretagets kund. Resultatet av enkätundersökningen genererade till 26 respondenter. Det är möjligt att ett bortfall av respondenter skett på grund av språksvaga konsulter. Orsaken till bortfallen spekuleras även till att inget intresse för denna studie funnits hos konsulterna eller att den mänskliga faktorn spelar in om konsulter missat att läsa sin mejl. Insamlade data ifrån enkäterna har även visat bortfall på enstaka enkätfrågor, där ett antagande kan göras om att respondenten inte förstått frågan eller missat att svara. I den kvalitativa studien har tre anställda konsulter som arbetar ute hos kunden intervjuats. Konsulterna är användare av systemet. Intervjuerna genomfördes på plats hos kunden och formades med stöd från enkätundersökningen för att få en djupare

förståelse i svaren. Efter att intervjuerna ägt rum strukturerades data upp enligt Jacobsens tre stegs modell för analys av kvalitativa data.

3.7 Analys av empiri

Denna rapport använder sig utav Jacobsens (2002) trestegsmodell för analys av kvalitativa data. Detta för att analysera data som samlas in för att bedöma mönster och resultat. Genom att använda de tre stegen ”Beskrivning, systematisering och kategorisering samt kombination” kommer insamlade data analyseras och visa orsaker, samband samt ett resultat. Jacobsen (2002) beskriver dessa tre steg som följande.

Beskrivning- Detta steget handlar om en grundlig beskrivning där detaljerna är viktiga. Det är viktigt att använda sig av mycket detaljer och analyser samt variation. Detta bidrar med att data som har samlats in visar ett mönster och är väl analyserad (Jacobsen, 2002). En detaljerad beskrivning av intervjuerna gjordes för att renskriva anteckningarna samt för att få en övergripande uppfattning av den insamlade data. All data från de tre kvalitativa intervjuerna skrevs ner och sammanställdes i ett dokument. Den kvantitativa insamlade data sammanställdes i form av statistik och samtidigt valdes det att komplettera empirin med den kvalitativa data, för att få en helhet samt stärka validiteten och reliabiliteten.

Systematisering och kategorisering- Detta steget går ut på att systematisera och kategorisera insamlade data. Detta visar en överblick av all data samt formulera insamlade data på ett sätt som är lättare att följa. Insamlade data blir mer strukturerat om man kategoriserar den (Jacobsen, 2002). I detta steg skapades en överblick av datainsamlingen genom att skapa kategorier utifrån texten. För att kategorisera ytterligare användes data ifrån den kvantitativa insamlingen, samtidigt som studiens valda teori beaktades.

Kombination- Här tolkas data som har samlats in. Genom att tolka data och hitta meningar kan slutsatser dras till orsaker och samband. Här ska även informationen generaliseras och det är i detta steg som man kan hitta de dolda sambanden av data (Jacobsen, 2002). Nu kunde även samband hittas mellan empirin ifrån de två datainsamlingsmetoderna. Avslutningsvis kunde analys av empiri göras

3.8 Tillförlitlighet och giltighet

Det är viktigt att resultatet av en studie är giltig och tillförlitlig. Detta kallar Jacobsen (2002) för validitet och reliabilitet respektive. Jacobsen (2002) nämner för att empirin skall vara valid måste den vara giltig och relevant och för att den skall vara reliabel skall den vara tillförlitlig och trovärdig. Det är alltså viktigt att forskaren mäter det som studien är avsedd för att mäta och avgör utifrån detta om resultatet går att lita på. Vi som forskare har kombinerat kvalitativa och kvantitativa ansatser eftersom dessa kompletterar varandra och förstärker resultatet. Undersökningen i denna studie har utförts genom intervjuer och enkäter med ett tydligt syfte i åtanke och på så sätt togs empirin fram. Empirin anses vara giltig och relevant eftersom rätt målgrupp för studien studerats, samt att målgruppen för studien givit oss relevant information för att besvara frågeställningen utifrån valda teorier. Studien anses uppfylla validitet. Vid intervjuerna och enkätundersökningen informerades konsulterna tydligt om syftet med studien samt att den utförs i anslutning till ett examensarbete. Forskarna för studien valde att utföra anonyma undersökningar för att samla in trovärdiga data. Konsulterna informerades om anonymiteten för att de skulle känna en tillit till oss forskare och svara så ärligt som möjligt. Utifrån detta anses studien uppfylla reliabilitet.

4 Empiriskt resultat

Här redovisas det empiriska resultat som framkommit ur intervjuerna med de slumpmässigt utvalda informanterna samt resultatet av enkätundersökningen. Individerna i studien är anonyma.

4.1 Kategorier

Som tidigare nämnt används Jacobsens trestegsmodell för analys av data. Forskarna för denna studie valde att kategorisera empirin genom att ta hänsyn till de undersökningsfrågor som använts samt den teori som beskrivits tidigare i studien. Utifrån detta kunde kategorier för empiriskt resultat och analys formars tack vare respondenternas svar på frågorna. Kategorierna är tänkta att underlätta förståelsen hos mottagaren för resultatet utav denna studien samt för att få en överblick av den insamlade data och ett strukturerat resultat. Huvudrubrikerna redogör huvudkategorierna som tagits fram utifrån beskrivna teorier i rapporten med hänsyn till framtagna undersökningsfrågor i enkäten och muntliga intervjuer. De används för att förtydliga inom vilket område empirin tillhör. Följande underrubriker är således underkategorierna till huvudkategorierna. Underkategorierna namngavs utifrån insamlade data ifrån enkäten och muntliga intervjuer, genom att sammanfatta relevant information ifrån empirin och med hänsyn till teori. Detta gjordes för att framföra ett strukturerat och förståeligt resultat av empirin.

4.2 Mottagande av systemet

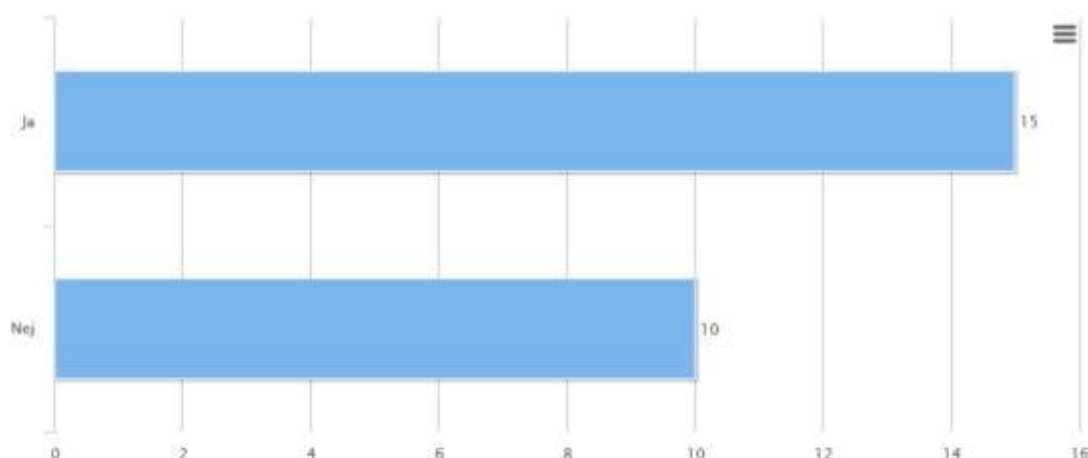
4.2.1 Orsaker och fördelar med förändringen

Vid de muntliga intervjuerna med konsulterna framkom det både negativa och positiva fördelar med det nya systemet. En av de positiva fördelarna var en förenkling utav tidrapporteringen med tanke på att systemet var mobil anpassat, modernt och att inloggning i systemet numera sker enkelt via en hemsida och inte via tre hemsidor som tidigare. Det uppskattas även hos konsulterna att det nya systemet möjliggör effektiv rapportering utav arbetade timmar eftersom konsulten endast redogör starttid, sluttid och rast. Tidigare har konsulterna behövt splittra på arbetade pass manuellt. De negativa orsakerna påpekar konsulterna genom att berätta hur de inte ser några stora vinster med det nya systemet eftersom de anser förändringen som otillräcklig. Konsulterna menar att förändringsledarna valt bort systemets fulla förmåga och potential som andra företag inom bemanningsbranschen använder sig utav, eftersom konsulterna fortfarande tid rapporterar manuellt vilket många gånger bidrar till fel på konsulternas löner och kundens fakturor.

Enkätundersökningen skickades ut till 40 personer och resulterade i 26 respondenter. Studien visar på att respondenternas kön är relativt jämt fördelade mellan kvinnor och män (tabell 1) och att respondenternas ålder i enkätundersökningen varierar (tabell 2). Vidare visar tabell 3 resultatet av respondenternas svar huruvida de anser att systemet förenklat tidrapporteringen, där 15 av respondenterna anser att systemet har förenklat deras tidrapportering. 10 anser att systemet inte har förenklat tidrapporteringen. Tabellen visar ett bortfall på denna fråga då en av respondenterna kan ha missat eller valt att inte svara på denna fråga. Effekten av bortfallet anses inte generera till någon större förändring, utan resultatet kvarstår oförändrat

Tabell 3: Upplevd förenkling av systemet

Anser du att det nya systemet har förenklat din tidsrapportering?



En annan fråga som ställdes i enkätundersökningen och kopplas till mottagningen av systemet är om respondenterna har personliga åsikter eller önskemål i systemet. Frågan hade ett öppet svarsfält och var frivilligt för respondenterna att svara på. De åsikter och önskemål som lyfts fram i respondenternas svar är:

- Önskemål om att kunna se lön vid varje tidsrapporterings tillfälle.
- Förtydligande i systemet när det gäller rapportering av övertid, semester, sjukskrivning och frånvaro.
- Önskemål om fler valbara ordrar (arbetsplatser) vid tidsrapportering.
- Otydlig bild när man tid rapporterar via en dator då bilden anses se mindre ut och svårsläst. Respondenten menar att det är ett fel i systemet och borde gå att centrera.
- Flertalet respondenter är osäkra på om systemet känner av rapporterad rast vid olika skift och om detta påverkar lönen.
- Önskemål om att kunna se totalt arbetade timmar per månad/vecka i systemet.

4.3 Användarmedverkan och utbildning i systemet

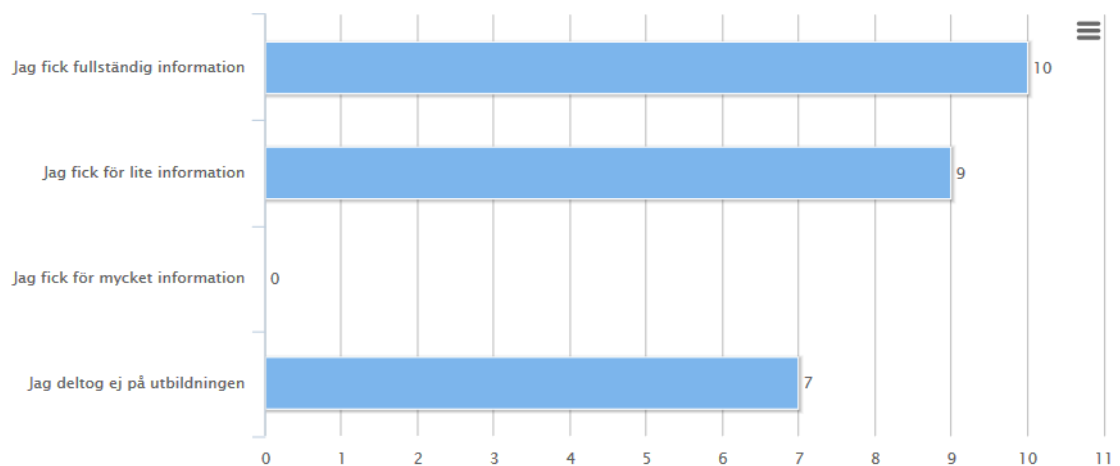
4.3.1 Utbildning i systemet

En av konsulterna som intervjuats muntligt har deltagit på utbildningen i systemet som erbjuds av konsultchefen och upplevde informationen under utbildningen som fullständig för att erhålla tillräckliga kunskaper för användning av systemet. Resterande två konsulter som intervjuats deltog inte på utbildningen, dels på grund av inbjudan med för kort varsel och att en av de intervjuade konsulterna fått en enskild genomgång i systemet av konsultchefen vid tidigare tillfälle. Respektive konsulter är enade om att ingen information framgått kring uppföljningstillfällen utav utbildningen, och menar att det skulle bidra till en chans för medverkan av de konsulter som inte kunnat medverka på grund av kort varsel för kallelse till utbildningen. Utbildningen kommunicerades ut genom ett mailutskick till konsulterna och gavs under en heldag med tre olika tillfällen för att anpassa de olika arbetsskiften hos kunden. Nedan följer resultat utav två enkätfrågor som kopplas till utbildningen samt användarmedverkan i

systemet. Första frågan (tabell 4) visar ett resultat på hur utbildningen i det nya systemet uppskattats av konsulterna. Resultatet visar att 10 upplever ha fått fullständig information under utbildningen, samtidigt som 9 respondenter upplever sig fått för lite information under utbildningen. Ett antal av de svarande respondenterna har även valt att inte delta på utbildningen. Nästa enkätfråga (tabell 5) möjliggör ett förtydligande kring hur pass användbart systemet upplevs vara. Frågan ger möjlighet till att svara på en skala från 1 till 5, där resultatet visar att majoriteten valt skala 3 i förhållande till hur enkelt systemet är att använda. Resten av svaren är olika fördelade.

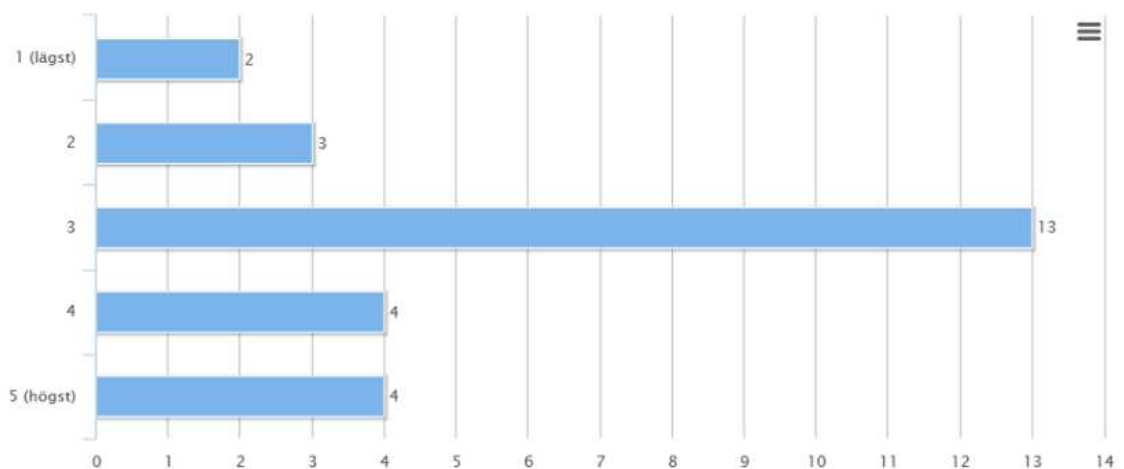
Tabell 4: Upplevd utbildning av systemet

Hur upplever du utbildningen av det nya systemet?



Tabell 5: Upplevd enkelhet utav användningen

Hur enkelt anser du att det nya systemet är att använda?

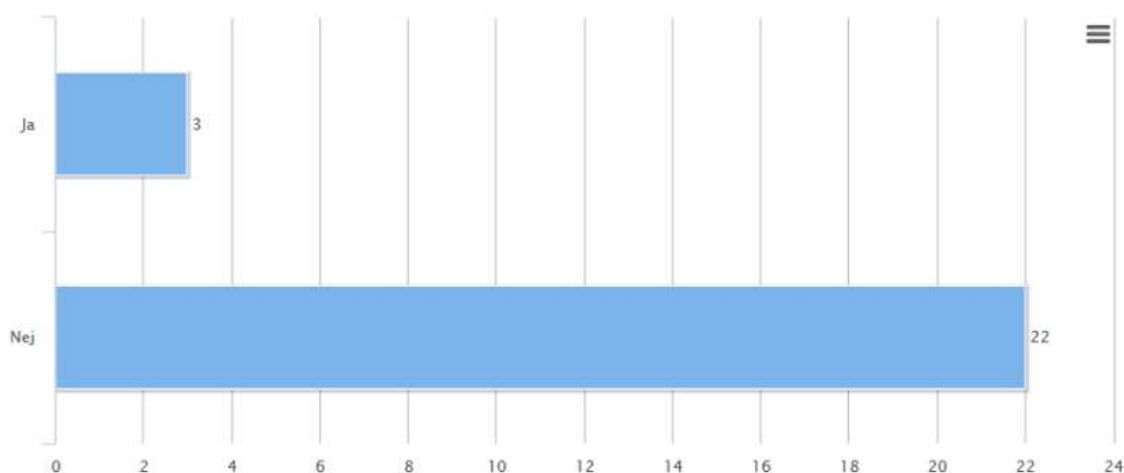


4.3.2 Change Management

En av konsulterna betonar under den muntliga intervjun att personen inte varit involverad i förändringsarbetet eller införandet av systemet, men anser att en involvering någonstans i processen skulle vara uppskattat. Det framkommer under intervjun även att ingen information kommunicerats ut angående förändringsarbetet och vad det skulle innebära för vinster och förluster för användarna av systemet. En annan konsult som intervjuats berättar att denne fick reda på förändringen innan införandet av det nya systemet. Samma konsult anser att involvering i form av förmedling av åsikter och idéer skulle uppskattats under förändringsarbetet. En tredje intervjuad konsult kommenterar att involvering i förändringsarbetet inte är av intresse för konsulten, utan nöjer sig med ett nytt system som genererat en enklare tidrapportering. Nedan resultat (tabell 6) kring involvering av konsulterna i förändringsprocessen av systemet, visar tydligt att majoriteten av konsulterna inte varit involverade i förändringen. Antalet respondenter för enkätfrågan visar på ett bortfall.

Tabell 6: Upplevd personlig involvering

Har du personligen varit involverad i förändringsprocessen av det nya systemet?

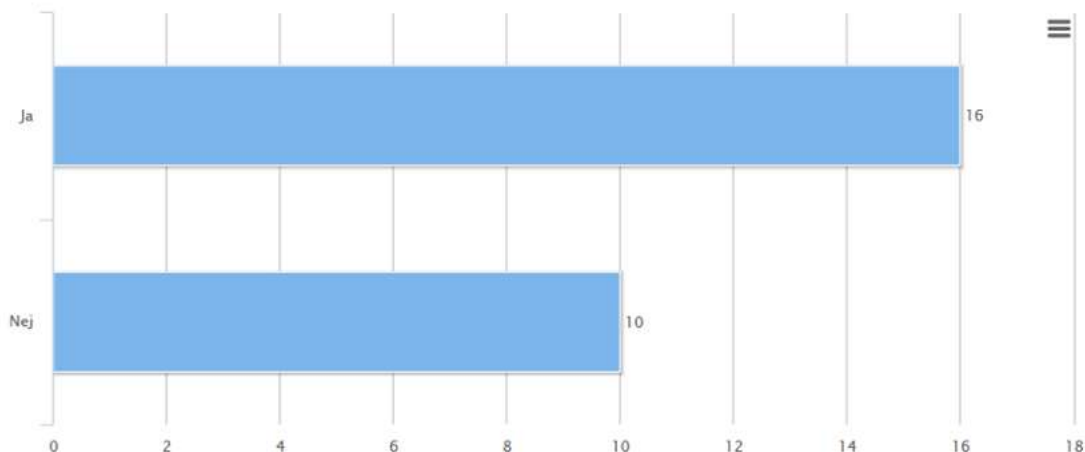


4.3.3 TAM

Det framgår i intervjuerna att medverkan i förändringsprocessen är en viktig del för förståelse och medvetenhet av förändringsarbetet. En av konsulterna nämner att involvering i förändringsarbetet är viktigt för att framföra önskemål ifrån användarna, då det trots allt är de som skall komma att använda systemet. Förslag ges om att fallföretaget åtminstone borde utfört en förstudie hos konsulterna om önskemål, tankar och idéer kring ett nytt system. Konsulten menar på att det kanske hade bidragit till att det nya systemets fulla potential användes. Ett bortfall för den ställda frågan är konsulten som under den muntliga intervjun förklarar att involvering inte är av intresse för personen. Tabell 7 visar konsulternas tankar kring hur viktigt de anser deras egen medverkan i förändringsprocessen. 16 respondenter anser medverkan i förändring som något viktigt, medan 10 av de svarande respondenterna anser tvärtom.

Tabell 7: Medverkan under förändringen

Anser du som användare av det nya systemet att din medverkan under förändringen av systemet är viktigt?



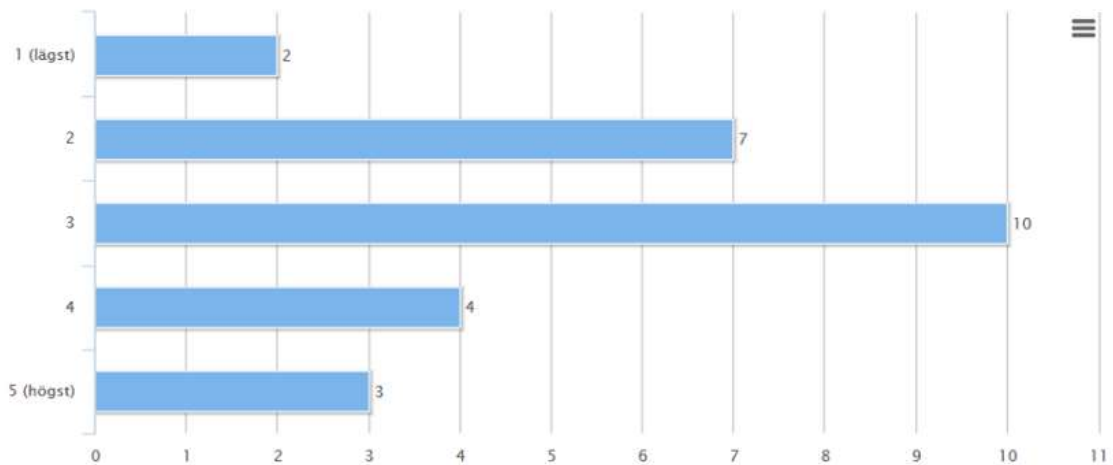
4.4 Brister under implementering av systemet

4.4.1 Optimal användning av systemet

Utifrån muntliga intervjuer framgår det ifrån en konsult att denne i grund och botten är nöjd med systemet då det är anpassat för enklare tidrapportering samt att allt som en konsult aktuellt behöver rapportera föreligger i det nya systemet. Lättare navigation i systemet och dess funktioner samt att systemet moderniserats uppskattas av de intervjuade konsulterna. En annan konsult som intervjuats nämner även att en utveckling av det befintliga tidrapporteringssystemets potentiella förmåga skulle behöva implementeras för att uppfylla önskemål som konsulterna har, önskemål om exempelvis lön och godkännande av manuellt inlagda arbetspass av konsultchefen. Konsulterna menar att ovanstående faktorer påverkar den optimala användningen av systemet. Tidigare ställdes frågan om systemet möjliggjort enklare tidrapportering, vilket kan diskuteras i förhållande till frågan om hur anpassningsbart systemet är för optimal tidrapportering (tabell 8). Frågan visar ett resultat med olika åsikter från skala 1 till 5, men majoriteten har valt skala 3 och endast tre respondenter har valt den högsta skalan 5.

Tabell 8: Optimal tidrapportering

Hur anpassningsbart för optimal tidrapportering är det nya systemet?

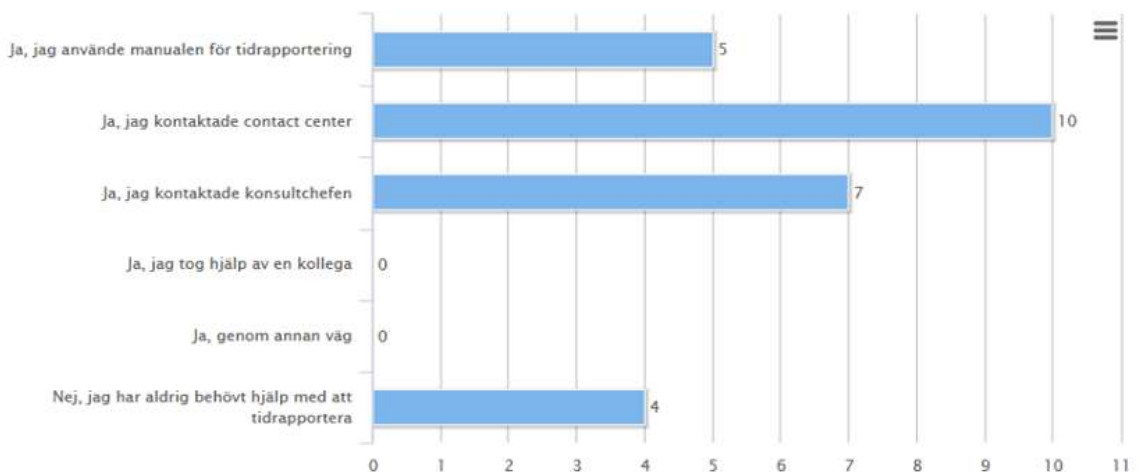


4.4.2 Brister i utbildning och implementering

En av de intervjuade konsulterna anser att obligatorisk utbildning skulle varit ett alternativ för ett större antal deltagande på utbildningen. Konsulten menar att det skulle bidra till att konsulterna låg på samma nivå av kunskapsgrunder kring det nya systemet och på så sätt spara tid för konsulten i fråga genom att slippa visa och lära ut systemet till andra kollegor på arbetet. Två av konsulterna som blev intervjuade deltog inte i utbildningen och kunde därför inte uttrycka sig om brister i utbildningen. Tabell 9 visar att många av de svarande respondenterna någon gång behövt hjälp med tidrapportering, genom att välja olika tillvägagångssätt och resultatet visar att främst Contact center använts som hjälp.

Tabell 9 - Hjälpmedel för tidrapportering

Har du någon gång behövt hjälp med att tidrapportera i det nya systemet?

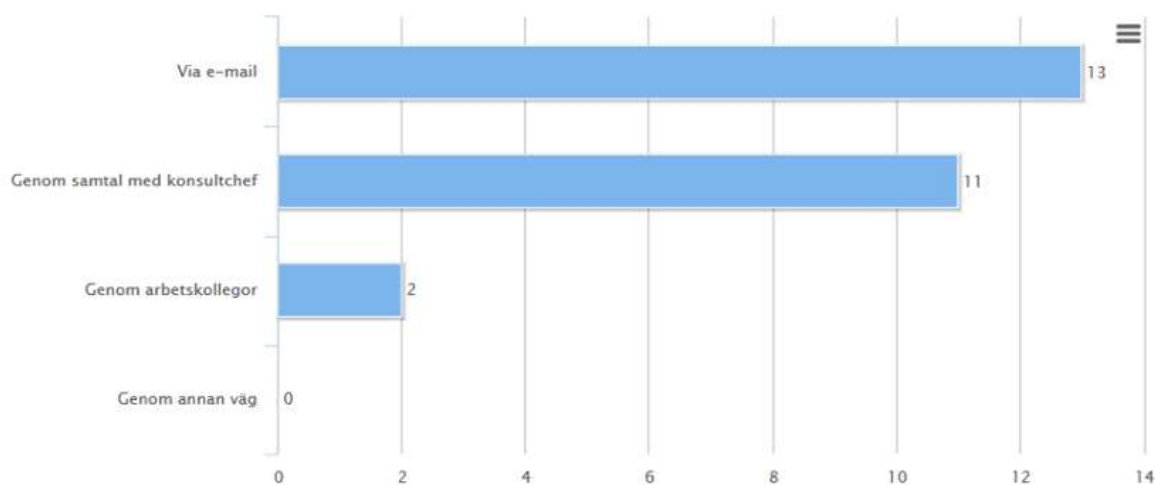


4.4.3 Kommunikationsplan

En konsult berättar under den muntliga intervjun att vissa konsulter fått mer, mindre eller ingen information alls kring införandet av det nya systemet. Konsulten menar att detta inte är optimalt, då den enda kommunikationen som nått ut till konsulterna är ett mail om att Manpower byter tidrapporteringssystem samt datumet det börjar gälla. Det framgick inga för- och nackdelar kring det nya systemet. Det framgår i intervjuerna med konsulterna att viss information om fördelar med det nya systemet kommunicerats muntligt till en liten del av konsulterna, men menar att detta skett endast vid informella samtal mellan konsultchef och konsult som sedan spridits vidare. En konsult nämner under intervjun att information angående utbildningen borde kommunicerats ut till kundens produktionsledare, som i sin tur kunde förmedla informationen vidare till konsulterna vid varje skiftmöte. Nedan (tabell 10) resultat visar hur implementeringen av det nya systemet kommunicerats ut till konsulterna. E-mail är den kanal som främst använts för att kommunicera det nya tidrapporteringssystemet. Tabell 11 illustrerar frågan om konsulterna fått information om fördelarna med systemet. 15 har svarat ja och 11 stycken nej. Vidare visar tabell 12 när konsulterna fått informationen om det nya systemet. 20 av respondenterna svarar att de fått information innan införandet av systemet, varav 6 stycken svarar att informationen togs emot först efter införandet av systemet.

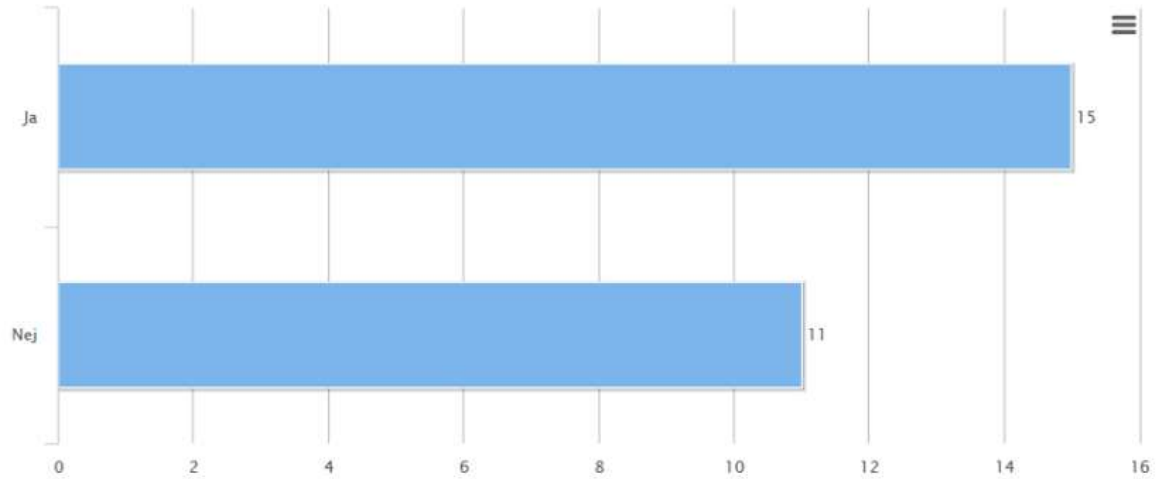
Tabell 10: Förmedling av implementeringen

Hur fick du information om att ett nytt tidsrapporteringssystem har implementerats?



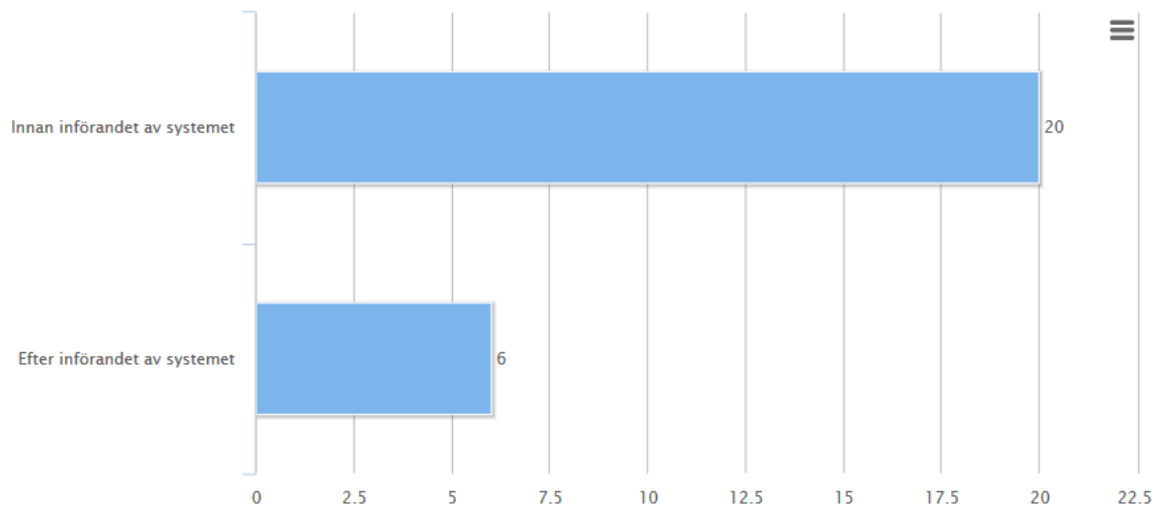
Tabell 11: Upplevd information om fördelar

Fick du som konsult någon information om fördelarna med det nya systemet?



Tabell 12: Tidpunkt för förmedling av information

När fick du information om det nya systemet?



5 Analys

I analyskapitlet ställs det empiriska resultatet med dess huvudkategorier mot lämpliga teorier för att analyseras.

5.1 Kategorier

Följande rubriker är huvudkategorier som tidigare nämnt är framtagna utifrån teori med hänsyn till framtagna undersökningsfrågor. För att analysera det empiriska resultatet har tidigare underkategorier tagits hänsyn till och inkluderats i den underliggande texten till respektive huvudkategori. Detta för att strukturera analysen till huvudkategorierna och analysera det som faktiskt framkommit, med stöd av teorin.

5.2 Mottagande av systemet

Ottersten & Berndtsson (2002) menar på att användarnas medverkan med åsikter och involvering i processen krävs för att lyckas med förbättring och förändring. Utifrån enkätundersökningen kopplas en fråga till författarnas påstående, där majoriteten av respondenterna för frågan anser att systemet förenklat tidrapporteringen samtidigt som resterande tycker tvärtom. Däremot framkommer det att respondenterna har olika önskemål och åsikter angående systemets funktioner, vilket visar på att kvalitén i systemet inte uppfyller användarnas krav. Ottersten & Berndtsson (2002) nämner att även den mänskliga aspekten är viktig att ta hänsyn till vid ett system framtagande. Detta bidrar till onödig lagd tid på att förstå systemet utifrån användarnas perspektiv och antas påverka förändringen negativt.

5.3 Användarmedverkan och utbildning i systemet

Utifrån de muntliga intervjuerna och enkätfrågorna framställs en helhetsbild över antalet medverkande konsulter på utbildningen som gavs i det nya systemet samt en överblick av utbildningen i sig. Resultatet visar på att de som deltog i utbildningen upplever ha fått både fullständig och för lite information för att använda systemet vid tidrapportering. Thompson & Motiwalla (2009) förklarar att Change Management lägger stor tyngd på träning i system vid förändring för att lyckas med ron hos användarna. Effekten utav utbildningen som gavs till konsulterna visar att ron som Thompson & Motiwalla (2009) förespråkar inte finns hos konsulterna. Utbildningen i det nya systemet var avsedd för att utbilda och träna konsulterna vid tre olika tillfällen under en heldag. Det har visat sig vara ett stort antal ej medverkande konsulter på utbildningen på grund av olika skäl. Önskemål ifrån de intervjuade konsulterna var som tidigare nämnt att ett uppföljningstillfälle av utbildningen borde anordnats för att ge de konsulter som ej medverkat under första tillfället en chans till träning i systemet. Detta uppföljningstillfälle skulle likaså fungera för de konsulter som upplever ha fått för lite information vid första tillfället av utbildningen, att återigen tränas i systemet för att finna sin ro i förändringen. Ottersten & Berndtsson (2002) skriver att hög användbarhet av ett IT-system bör uppfylla beställarens krav och syfte. Om systemet har en låg användbarhet misslyckas IT-projektet på grund av ej tillräckligt engagemang ifrån beställare och användare, samtidigt påverkas användarna av systemet. En fråga ställdes om hur enkelt systemet anses i användningen från skala 1 till 5, där majoriteten svarat skala 3 och kan kopplas till att konsulterna fått för lite information under utbildningen eller att de inte medverkat i utbildningen, vilket också är ett tecken på ej tillräckligt engagemang ifrån konsulterna.

Intervjuerna och enkätfrågorna visar ett tydligt mönster på att majoriteten av konsulterna inte varit involverade i förändringsarbetet. Enligt Motiwalla & Thompson (2009) skall organisationen och lika så medarbetarna, i detta fall konsulterna vara involverade vid införandet av ett nytt system genom att ta hänsyn till krav och önskemål. Thompson & Motiwalla (2009) menar att involvering av konsulterna bidrar till en smidig övergång till det nya, genom förberedelser hos människorna som påverkas av förändringen. De intervjuade konsulterna nämner att även de anser sin involvering som betydelsefull för att framföra sina önskemål kring framtagandet av ett nytt system. Det framkommer även i intervjuerna att inga vinster eller förluster kommunicerats ut kring det nya systemet. Ett antagande kan göras om att övergången till det nya inte varit smidig, med tanke på ingen involvering av medarbetare, kommunikation kring vinster och förluster av det nya systemet samt lågt antal medverkande konsulter på utbildningen. Ottersten & Berndtsson (2002) nämner att faktorn nyttan som produkten förväntas ge, är viktig att ta hänsyn till vid utformningen av exempelvis ett nytt system. Effekten av dessa faktorer visar på ingen planering och förberedelse inför införandet av det nya systemet, samt att faktorn som Ottersten & Berndtsson (2002) nämner inte tagits hänsyn till i full grad eftersom användarna av det nya tidrapporteringsystemet upplever att ingen kommunikation kring den förväntade nyttan uppgetts.

Davis (1985) förklarar att teorin Technological Acceptance Model handlar om hur användare av ett nytt system tar emot, accepterar och använder systemet utifrån tre steg. Användarna utav det nya systemet på fallföretaget upplever att de inte involverats i förändringsarbetet men antas generellt vara nöjda med fördelarna som det nya systemet genererat, vilket är några faktorer som påverkar mottagandet, användningen och acceptansen utav systemet.

Användbarhet: Användarna av det nya tidrapporteringsystemet på fallföretaget upplever att inga vinster om det nya systemet kommunicerats ut under förändringsarbetet. Däremot anser majoriteten av konsulterna att det nya systemet först efter implementeringen medfört fördelar och vinster i deras tidrapportering. Detta anses gå i linje med vad teorin säger om att användaren är medveten om värdet i användningen av systemet genom att använda systemet (Davis, 1985).

Användarvänlighet: Konsulterna visar under de muntliga intervjuerna och lika så enkäterna att det nya tidrapporteringsystemet medför fördelar. Systemet har konstruerats med syfte att vara mobil anpassat, vilket enligt konsulternas anses ha uppfyllts. Andra vinster som systemet fört med sig berättar konsulterna är ett moderniserat utseende samt en förenkling av den manuella tidsrapporteringen. Davis (1985) nämner att användarvänligheten förstärks då systemet konstruerats i syfte att ge användaren någon form av vinst. Studien visar på att användarvänligheten i det nya systemet finns, då ett mobil anpassat system konstruerats för att förenkla användarnas tidrapportering.

Avsikt att använda systemet: Användarnas avsikt för användningen av systemet har efter införandet varit att rapporteringen förenklas på grund av mobilanpassningen. Det som framkommer i denna studie är att konsulternas tänkta avsikt var att det nya systemet skulle innehålla sin fulla potential där den manuella rapporteringen i systemet skulle elimineras och konsulterna skulle endast behöva godkänna arbetade pass som konsultchefen planerat upp i systemet. Detta steget i teorin handlar om på vilket sätt användaren tänkt sig använda systemet (Davis, 1985). Den insamlade empirin ger en förklaring till att avsikten att använda systemet ifrån användarna påverkats negativ och inte i linje med användarnas förväntningar av systemet.

5.4 Brister under implementeringen av systemet

Resultatet av undersökningen visar brister som förekommit under implementeringen av det nya systemet. Konsulterna som intervjuades nämner att de upplever mottagningen av informationen kring det nya systemet som grundlös, eftersom konsulter fått olika mycket information. Det diskuterades om att den enda information som kommunicerats ut till respektive konsulter är ett mailutskick angående systembyte och datumet för utbildningen. Erikson (1992) betonar att kommunikationen till medarbetarna inom en organisation är särskilt viktig vid förändringar. Resultatet utav de intervjuade konsulterna visar på att organisationen inte kommunicerat ut tillräcklig information till medarbetarna om förändringen. Resultatet av enkätundersökningen visar istället på att konsulterna upplever sig ha mottagit information kring systemet redan innan införandet, dock är resultatet relativt jämt fördelat om konsulterna mottagit någon information angående fördelar med systemet. Det framkommer även att respondenterna mottagit information genom samtal med konsultchefen. En intressant fråga blir varför vissa konsulter upplever ha mottagit information angående systemet och dess fördelar innan införandet av systemet, medan de konsulter som intervjuats och ett antal respondenter ifrån enkätundersökningen upplever tvärtom. Ett antagande kan utifrån detta göras att en ryktesspridning uppkommit bland konsulterna, och att det kan vara orsaken till att resultatet är fördelat. Erikson (1992) nämner att en ryktesspridning internt kring en förändring bland konsulterna bidrar till oro, och för att undvika detta behöver man förankra förändringen genom en kommunikationsplan. Erikson (1992) har beskrivit en kommunikationsplan med tre grund steg.

I denna studie framgår det tydligt att ingen kommunikationsplan använts på rätt sätt i rätt tid till de berörda. Steget om att informera de anställda om varför förändringen skall ske har till viss del nyttjats med tanke på att konsulterna mottagit information om ett systembyte samt utbildningen via en elektronisk kanal. Erikson (1992) skriver att den elektroniska kanalen bör nyttjas vid informationsspridningen för att undvika ryktesspridningen som uppkommer vid den muntliga kommunikationen. Dock finns det en djupare grund till varför detta steg bör nyttjats, vilket är att de anställda skall informeras för att enas om bakgrunden till förändringen och på så sätt få en förståelse till hur de berörs och påverkas av förändringen. Under intervjun med en konsult föreslogs det att en obligatorisk utbildning borde varit aktuellt, för att slippa lära ut rapporteringen till kollegor som inte medverkat på utbildningen. Enkätundersökningen visade att de flesta konsulter någon gång behövt hjälp med tidrapporteringen och att de på olika sätt tagit hjälp. Effekten av detta bidrar till ett antagande om att det förekommer brister i utbildningen och kommunikationen. Erikson (1992) skriver att en effektiv och välriktad kommunikation vid förändringen är ett bra sätt att undvika osäkerhet.

6 Diskussion

I följande kapitel förs en diskussion om resultatet som framkommit av studien och format kategorier, mot valda teorier och den tidigare forskningen. Resultatet ställs även mot den problematik som beskrivits i inledningen. Avslutningsvis reflekteras metodvalet för studien.

6.1 Resultat diskussion

Syftet med studien var att undersöka hur implementeringen utav ett nytt tidsrapporteringsystem mottagits av fallföretagets anställda konsulter, samt med erfarenheter därifrån presentera förbättringsförslag inför kommande förändringsarbeten. Följande rubriker förknippas med det framtagna resultatet och är också kategorier som formats med hjälp av resultatet. Kategorierna anses stärka förståelsen för vad studiens problem resulterat i, samt visar en förtydligad överblick på konsulternas feedback på förändringen.

6.1.1 Orsaker till motstånd mot systemet

I början av denna studie nämner vi forskare att en av oss tidigare utfört ett verksamhetslagd projektarbete på fallföretaget under samma period som det nya systemet implementerades, och såg då ett outtalat motstånd träda fram bland de anställda. Därför ställde vi som forskare oss själva en övergripande fråga om: 'Hur det ny implementerade systemet togs emot av de anställda?'. Det vi har kommit fram till är att det inte finns ett outtalat motstånd, utan mer ett missnöje till att systemet inte uppfyller kvalitén och användarnas förväntningar.

Enligt konsulterna skedde ingen som helst kommunikation om förändringen eller bakgrunden till varför under förändringsarbetet. Vi anser att orsaken och vinsten till förändringen bör kommuniceras ut till de involverade konsulterna för att förenkla genomförandet och uppnå ett lyckat resultat. Furåker (2000) menar på att de som påverkas inom en organisation måste informeras om varför en förändring ska ske, vilket vi håller med om efter att ha utfört denna studie. För att minska missnöjet och oron hos konsulterna krävs det att ledningen kommunicerar ut bakgrunden till förändringen samt de vinster som kan komma att gynna användarna i det nya systemet.

När konsulterna inte involveras kan ledningen lika så mötas av ett misslyckat resultat när övergången till ett nytt system sker. Effekten av att konsulterna inte involveras under projektets gång blir att de kastas in i ett nytt system utan kunskaper. Ottersten & Berndtsson (2002) betonar att användarnas åsikter och involvering under projektet är en viktig del för att lyckas med förändringen. När användarna inte får möjligheten till att dela sina åsikter och önskemål till ledningen under projektets gång, påverkas förändringens resultat negativt. Då framträder även ett missnöje hos användarna eftersom de inte kan se deras fördelar med att arbeta i det nya systemet och tiden som krävs för att förstå det nya systemet. Vi har kommit fram till att ledningen missat viktiga åsikter om systemets funktioner och potential genom att inte involvera de anställda i förändringsarbetet.

Tidigare forskning säger att människan är rädd för förändring och helst uppskattar det säkra och kända, där förändringar ofta undviks på arbetsplatsen och valet blir det gamla och bekväma (Beerel, 2009). I denna studie anser vi att missnöjet av det nya systemet inte påverkats på grund av konsulternas rädsla för det nya. Vi håller istället med Odell (2017) om att en förändring lätt misslyckas när medarbetare inte hinner involveras innan lanseringen av ett nytt IT-system, och anser att det var en faktor som påverkade konsulterna gentemot implementeringen av tidsrapporteringsystemet.

6.1.2 Användarmedverkan och utbildning

Det som framkommit i studien är att alla undersökta konsulter varit eniga om att inga av användarna till det nya systemet fick vara delaktiga under förändringsarbetet och implementeringen. Vi tror att detta varit en bidragande faktor till missnöjet. Som tidigare nämnt är användarmedverkan eller involvering en viktig del under förändringar, och vi tror därför att missnöjet hade kunnat minskas om konsulterna känt en delaktighet i processen genom att dela sina åsikter och önskemål. En annan aspekt är att det under projektet inte samlats in några krav ifrån användarna för att sätta funktionerna för det kommande systemet. Vi tror att detta bidrog till att konsulterna framförde sina önskemål om systemfunktioner i samband med denna studie.

Motiwalla & Thompson (2009) menar på att användarna skall involveras för att uppnå en smidig övergång till det nya, genom att ta hänsyn till deras krav och önskemål på systemet. Att arbeta med Change management innebär en förberedelse och tydlig planering på förändringsarbetet med fokus på människornas träning i systemet för att de ska finna ro i arbetet (Motiwalla & Thompson, 2009). Vi har kommit fram till att ingen planering utförts för att förbereda konsulterna med tanke på att de inte informerats om vinsterna av förändringen, vilket påverkat deras anpassning av en smidig övergång till det nya systemet negativt.

Effekten av det sistnämnda anser vi bidragit till att konsulterna haft svårt att anpassa sig till utbildningen som gavs i systemet. Om konsulterna hade involverats under projektets gång hade de också varit förberedda på att en träning i det nya systemet väntade dem. Eftersom utbildningen kommunicerades ut först vid införandet av det nya systemet, påverkades antalet deltagande konsulter vid utbildningen. Vi tror att kommunikation vid rätt tid och att involvera användarna hade bidragit till en ökad ro hos konsulterna och ett större antal deltagare.

Teorin Technological acceptance model handlar om att finna svar på hur användare av ett nytt system mottar, accepterar och använder systemet (Davis, 1985). Vi har med hjälp av denna teori kommit fram till att användbarheten i systemet är lågt på grund av att fördelar med systemet framkommit först efter implementeringen, där konsulterna upplever att man gått miste om funktioner som skulle underlätta tidrapporteringen. Konsulterna har haft högre förväntningar på det nya systemets funktioner. Eftersom konsulterna inte fått lämna några krav under förändringen har det skapats förväntningar. Vi tror att missnöjet påverkats på grund av förväntningarna av systemfunktionerna. Andra företag inom branschen använder sig av samma systemägare, fast med fler funktioner. Konsulterna på fallföretaget hade därför högre förväntningar och önskar att de hade blivit involverade för att framföra åsikter om dessa funktioner.

Kock (2007) berättar att involvering av användare är som viktigast under projektets gång och inte endast i slutet eller efter. Efter genomförandet av denna studie kan vi hålla med, eftersom det framkommit att användarna inte varit involverade under projektets gång. Ingen involvering av användarna bidrog till att användarnas önskemål och krav utelämnades, och medförde istället att önskemål och krav togs upp i genomförandet utav denna studien. Kock (2007) menar att man vid en involvering av användarna tar hänsyn till användarnas feedback. Vi tror att feedbacken ifrån användarna utgör grunden för resultatet i denna studie. Resultatet stärker även Lundgrens (2012) slutsatser om att bland annat användarmedverkan och involvering är faktorer som påverkar förändringar i form av motstånd eller i detta fall missnöjet.

6.1.3 Kommunikation vid förändring

Kommunikation ut till medarbetarna är en viktig del vid förändringar inom en organisation (Erikson, 1992). I studien framkom det att kommunikation kring förändringen över lag hade varit knapp. Konsulterna hade inte informerats om bakgrunden till förändringen. Eftersom kommunikationen bevisats vara en viktig del vid förändringar, blev det extra intressant att studera detta. Muntlig kommunikation mellan konsultchefen och ett fåtal konsulter förekom precis innan implementeringen av det nya systemet. Den information som framkom då var att ett systembyte skulle ske samt fördelen med att systemet skulle vara mobil anpassat. Effekten av detta kan ha påverkat ryktesspridning mellan ett antal konsulter, vilket vi tror är svaret på att några konsulter upplever sig ha mottagit information angående systemet innan införandet. Majoriteten uttalade sig dock om att ingen informationsspridning ska ha skett. Erikson (1992) menar på att en ryktesspridning angående förändringar bidrar till oro och att en kommunikationsplan bör skapas för att undvika detta.

Eftersom konsulterna är de dagliga användarna av systemet tycker vi att en kommunikationsplan borde använts av ledningen för att planera hur förändringen skulle skett. En plan över bakgrunden och orsakerna till förändringen, de som påverkats och ingick i förändringen, implementeringen av systemet och involveringen av konsulterna och det viktigaste hur informationen skulle anpassas och kommuniceras ut. Vi anser att resultatet går i linje med artikeln som Moberg & Karlsson (2016) skrivit, där de nämner fem tips för att undvika ett motstånd och som vi anser inte tillämpats under förändringen på fallföretaget. De fem tipsen är: Tydliggör målet med förändringen, informera tidigt om varför det sker, lyssna på medarbetarna, ställ inte krav för tidigt och säkerställ kommunikation med användarna. Skyborn (2007) menar att den interna kommunikationen bör anpassas genom en användbar kommunikationskanal med avseende till budskapet, vilket även vi kan stärka i denna studien då vi tycker att informationsspridningen av förändringen bör planeras och anpassas för att alla användare ska motta samma information.

6.2 Metod reflektion

I studien användes mixed methods som datainsamlingsmetod, en kombination av kvalitativ och kvantitativ metod. Denna metod valdes för att få en djupare förståelse för problemet genom att komplettera den kvantitativa data med kvalitativa intervjuer, vilket anses ha bidragit till ett generaliserat resultat. Något som hade ökat generaliserbarheten är antalet respondenter i de kvalitativa intervjuerna. På grund av begränsad tidsram för studien, kunde vi inte intervjua mer än tre personer muntligt. Enkätundersökningen skickades ut till ett 40 tal konsulter, varav 60% svarade. Hade man endast utgått ifrån en kvalitativ datainsamlingsmetod, tror vi att ett djupare resultat hade kunnat framföras med ett större antal respondenter. Bortfallen ifrån den kvantitativa enkätundersökningen tror vi hade kunnat kompletteras med fler antal kvalitativa intervjuer, där språksvaga konsulter hade fått till sig utförliga förklaringar om studien och frågorna. Dock anser vi att kombinationen av de två metoderna kompletterat varandra och bidragit till ett giltigt och användbart resultat.

Eftersom mixed methods valdes som datainsamlingsmetod valde forskarna för denna studie att arbeta utifrån en öppen ansats, vilket anses ha fungerat bra i förhållande till datainsamlingsmetoderna och genererat till ett nyanserat resultat. En induktiv ansats hade kunnat användas om tidsramen för studien har sträckt sig mycket längre, samt om forskarna för studien inte varit bekanta med problemet. För att utgå ifrån en deduktiv ansats i studien, tror vi att en större förstudie hade behövt göras för att samla in mer bakgrundsinformation och på så sätt begränsat oss till att söka efter något mer specifikt. Genom att utgå ifrån en öppen

ansats anser vi ha uppnått ett resultat som visar det verkliga problemet. Problemet visade sig snarare vara ett missnöje än ett motstånd, och vi tror att detta resultat hade kunnat förbises om vi exempelvis hade valt att endast utgå ifrån en deduktiv ansats. Eftersom vi forskare sedan tidigare är anställda på fallföretaget, fanns det en risk att påverka studien genom att leda resultatet mot ett mål. Vi har under studiens gång arbetat objektivt och inte låtit våra kunskaper påverka studien samt tagit hänsyn till att agera oberoende under genomförandet av datainsamlingen. Däremot kan ett antagande göras om att våran bekantskap med problemet påverkat framtagandet av enkätfrågor och intervjufrågor. Dock anser vi att detta är en positiv faktor då det gjort att vi fokuserat och ramat in relevanta frågor för studien.

Att välja respondenter utifrån ett slumpmässigt urval ansågs relevant för att samla in objektiv information. Om vi till exempel hade specifika urval, skulle det kunna bidra till att vi valde respondenter med endast negativa åsikter om systemet och då kanske leda till ett större upplevt motstånd. Vi anser därför att det slumpmässiga urvalet medfört ett förbättringsförslag med både positiva och negativa aspekter som vi anser är viktiga att ses över. Efter att ha reflekterat metodvalet för studien anses det relevant och lämpligt för genomförandet av studien. Ett användbart och trovärdigt resultat anses ha uppnåtts genom den metod som använts, och därmed möjliggjort en framställd studie med uppnått syfte.

7 Avslutning

Under detta kapitel presenteras slutsatsen för studien i förhållande till syftet och den frågeställning som grundat studien. Avslutningsvis ges förslag på fortsatt forskning.

7.1 Slutsats

Syftet med studien var att studera hur implementeringen av det nya tidrapporteringssystemet mottogs av de anställda konsulterna på fallföretaget. Utifrån kvalitativa intervjuer och kvantitativa enkäter har det fastställts ett resultat som visar bidragande faktorer till ett missnöje bland användarna av systemet. Tidigare resultat kategorier ifrån resultat diskussionen, möjliggjorde ett framtagande av faktorernas formulering. Dessa faktorer är:

-Ingen involvering under förändringsarbetet. Denna faktor kan ses som huvudet för respektive faktorer. I huvudsak har användarna inte varit involverade på något vis i förändringsarbetet, och det har därför påverkat mottagandet och acceptansen av det systemet efter implementeringen. För att undvika missnöjet krävs det att man vid ett förändringsarbete involverar användarna.

-Ingen kommunikation ut till användarna av systemet. Det har visat sig att ingen kommunikation använts för att sprida bakgrunden till förändringen och dess påverkan i både användningen och användarna. Ingen kommunikationsplan har utformats. För att minska missnöjet skulle man behöva framställa en kommunikationsplan som inkluderar användarna, och på så sätt involvera dem.

-Inga kravinsamlingar för att anpassa systemet till användarnas önskemål. Missnöjet har även uppstått på grund av att systemet upplevts ha låg prestanda och kvalitet och givit en negativ effekt på användbarheten. Användarna hade åsikter och förväntningar på systemet som inte lyckades uppfyllas. För att hantera denna faktorn skulle man behöva tillföra kravinsamlingar till användarna, eftersom dem är de dagliga och slutliga användarna av systemet.

Resultatet av denna studie mynnar ut till ovan faktorer och är en feedback ifrån användarna av tidrapporteringssystemet på fallföretaget som anses ha påverkat användarmedverkan. Som nämnt i början av denna rapporten finns en rad publikationer tidigare forskning kring problemområdet. En fråga som ställdes i introduktionen av denna studie var huruvida teorin tillämpas verkligt i praktiken. Efter genomförandet av denna studie, kan vi förstärka tidigare forskning återigen. Däremot förekommer det en hel del andra faktorer som påverkar mottagandet av förändringsarbeten inom organisationer stora som små. Detta resultat är genomfört på ett fallföretag med en mindre population hos fallföretagets kund, och kan svara på frågan om hur teorin tillämpats i praktiken. Resultatet medför ett antagande om att teori utelämnats helt under detta förändringsarbete, och att en snabb förändring varit ett större fokus. Resultatet anses ha uppfyllt syftet med studien och besvarat forskningsfrågan.

7.2 Förslag till fortsatt forskning

Resultatet av studien anses vara valid. Ett förslag för framtida forskning kan vara att studera problemområdet inom andra bemanningsföretag för att få en nyanserad bild över hur väl de framtagna faktorerna stämmer överens inom andra förändringsarbeten. För att stärka detta resultat skulle även en större population behöva intervjuas kvalitativt, som till exempel flera konsulter som arbetar ute hos andra stora kunder. Ett ytterligare förslag är att genomföra studien med konsultchefernas upplevelse och perspektiv på involveringen av detta förändringsarbetet inom fallföretaget.

Referenser

- Beerel, A. (2009). Leadership and change management. Cornwall: TJ International
- Brunsson, Nils & Olsen, Johan P. (red.) (1990). Makten att reformera. Stockholm: Carlsson
- Davies, F. Bagozzi, R & Warshaw, P. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. Management science, (35)8, ss. 982 -1003.
- Chuttur M.Y. (2009). Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, Developments and Future Directions. Indiana University, USA. Sprouts: Working Papers on Information Systems, 9(37). <http://sprouts.aisnet.org/9-37>
- Ejlertsson, G. (2005). Enkäten i praktiken: en handbok i enkätmetodik. Lund: Studentlitteratur AB
- Erikson, P. (1992). Planerad Kommunikation: Strategiskt ledningsstöd i företag och organisation. Malmö: Liber Ekonomi
- Furåker, L. (2000) Förändringsarbete: faktorer som påverkar en anställds förändringsbenägenhet vid införandet av en ny systemutvecklingsmetod. Skövde: Institutionen för datavetenskap
- Goldkuhl, G. & Röstlinger, A. (1988) Förändringsanalys - arbetsmetodik och förhållningssätt för goda förändringsbeslut. Upplaga 2 Lund: Studentlitteratur
- Jacobsen, D. I. (2002). Vad, hur och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen. Lund: Studentlitteratur AB
- Kock, G. (2007) ”Change management - en introduktion till förändringsarbete”
Hämtad 2019-02-05
<https://cio.idg.se/2.1782/1.129787/change-management---en-introduktion-till-frndringsarbete>
- Legris Paul, Ingham John, Collerette Pierre. (2003) Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance mode. Information & Management. Volume 40, issue 3
- Lundgren, J. (2012). Implementering av IT-system. En fallstudie om införandet av ett nytt IT-system inom Ljungby kommun. Institutionen för datavetenskap, fysik och matematik
- Mathieson Kieran. (1991) Predicting User Intentions: Comparing the Technology Acceptance Model with the Theory of Planned Behavior. Information systems research. Volume 2, issue 3.
- Moberg,K. & Karlsson, H. (2016) ”Så hanterar du motstånd vid förändringsprocesser”
Hämtad 2019-02-07
<https://www.motivation.se/innehall/sa-hanterar-du-motstand-vid-forandringsprocesser/>
- Motiwalla. L. F. & Thompson. J. (2009) Enterpriser systems for management. Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.

Odell, K. (2017). Förändringsledning. ”Lyckas med förändring”.

Hämtad 2019-02-10

<https://www.astrakan.se/lyckas-med-forandring-forandring-modeller/>

Ottersten, J., Berndtsson, J. (2002) Användbarhet i praktiken. Lund: Studentlitteratur

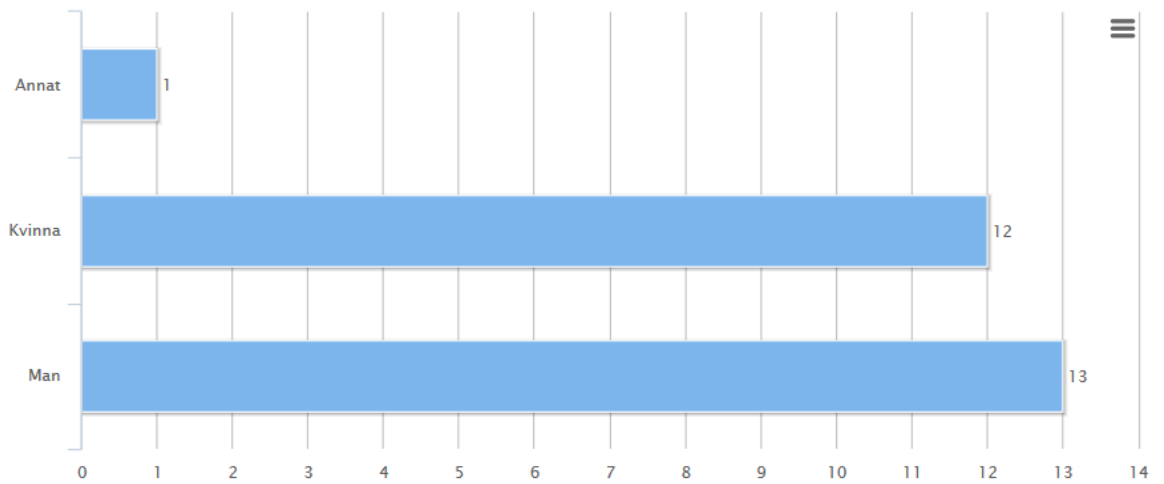
Preece, J. Rogers, Y. Sharp, H. (2002) Interaction design: Beyond human – computer interaction. New York, USA, John Wiley and Sons Inc.

Skyborn, C. (2007) Information, kommunikation och motivation i förändringsarbete. School of Mathematics and Systems Engineering

Bilagor

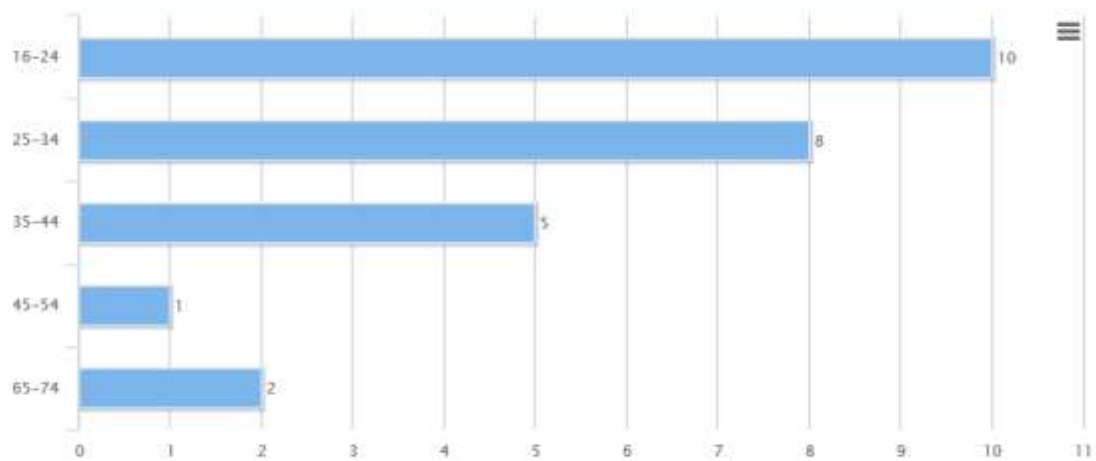
Tabell 1 – Respondenternas kön

Vilket är ditt kön?



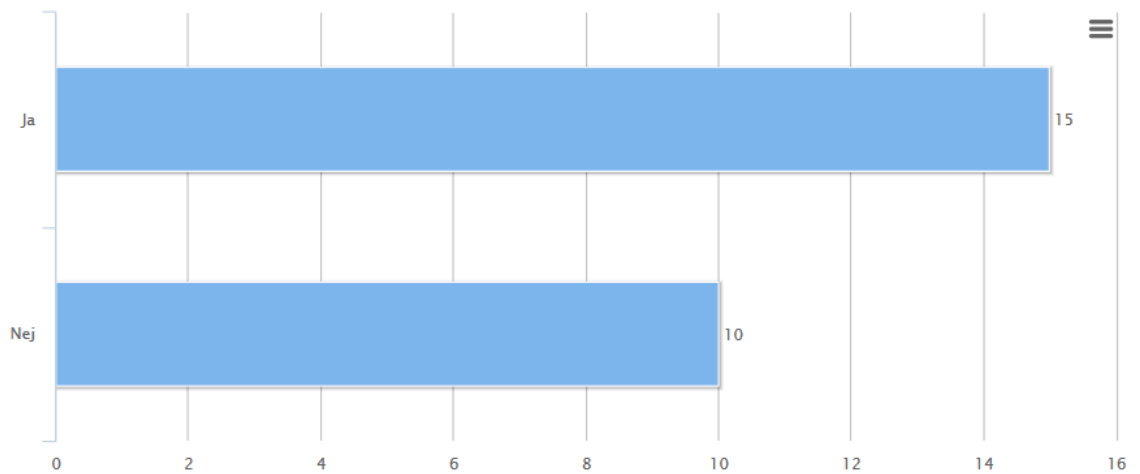
Tabell 2 – Respondenternas ålder

Hur gammal är du?



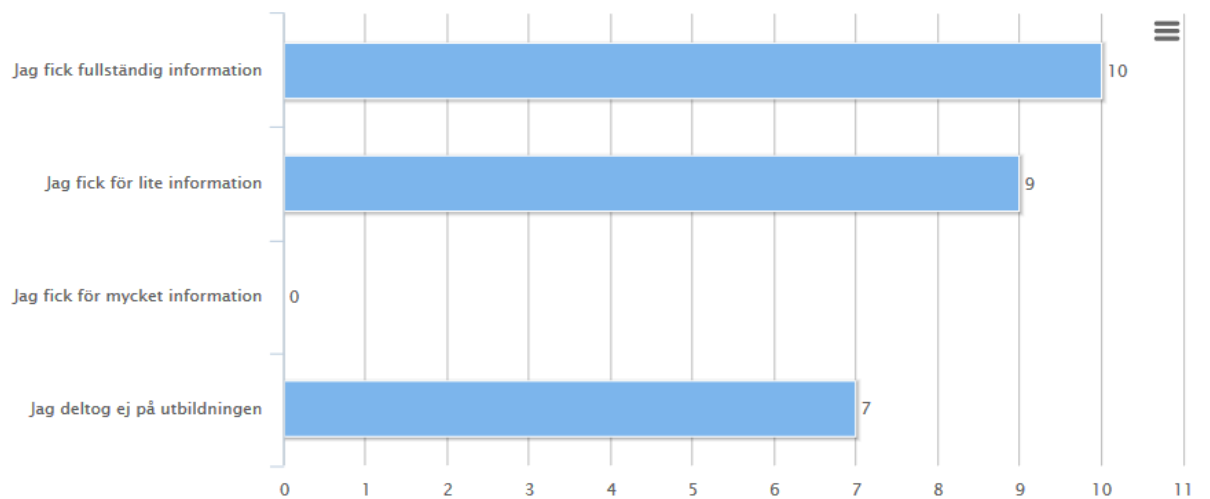
Tabell 3 – Upplevd förenkling av systemet

Anser du att det nya systemet har förenklat din tidsrapportering?



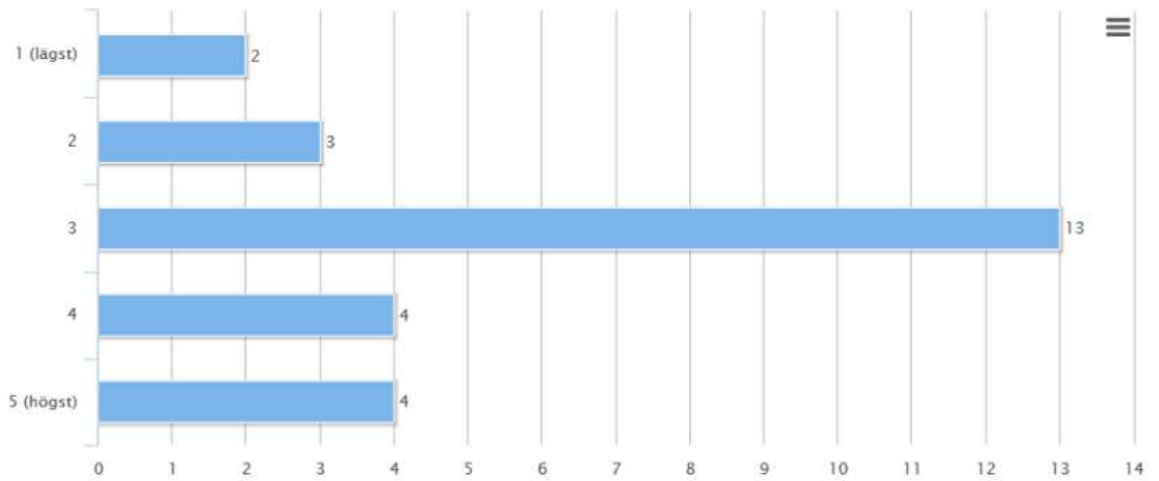
Tabell 4 – Upplevd utbildning av systemet

Hur upplever du utbildningen av det nya systemet?



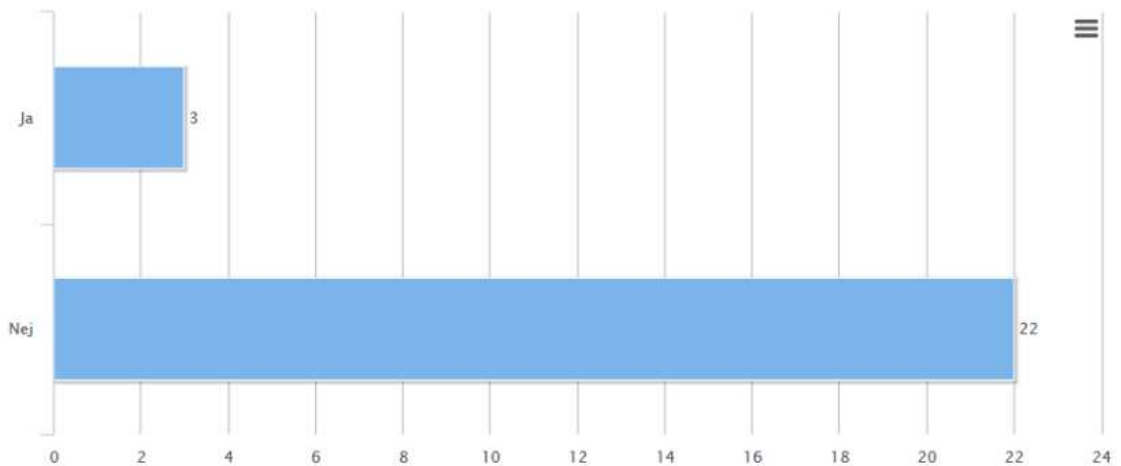
Tabell 5 – Upplevd enkelhet utav användningen

Hur enkelt anser du att det nya systemet är att använda?



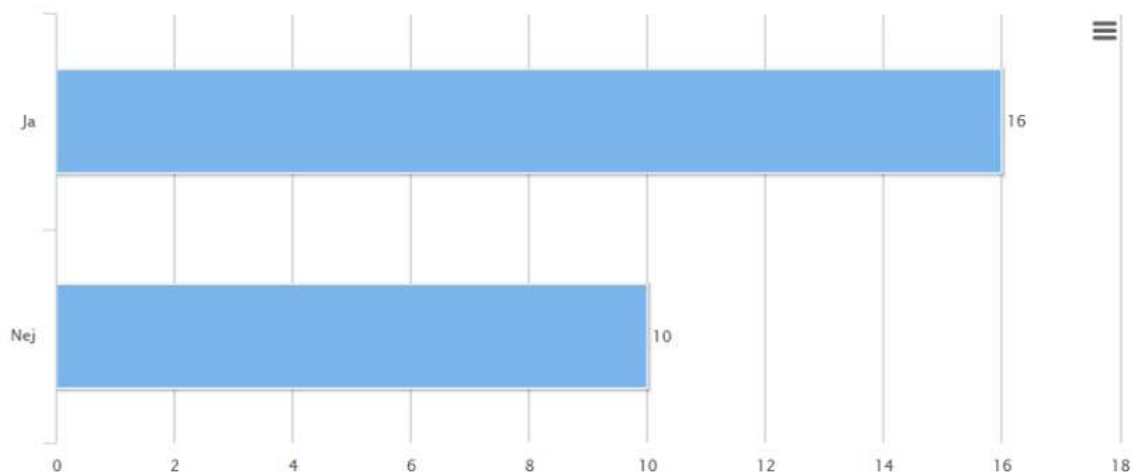
Tabell 6 – Upplevd personlig involvering

Har du personligen varit involverad i förändringsprocessen av det nya systemet?



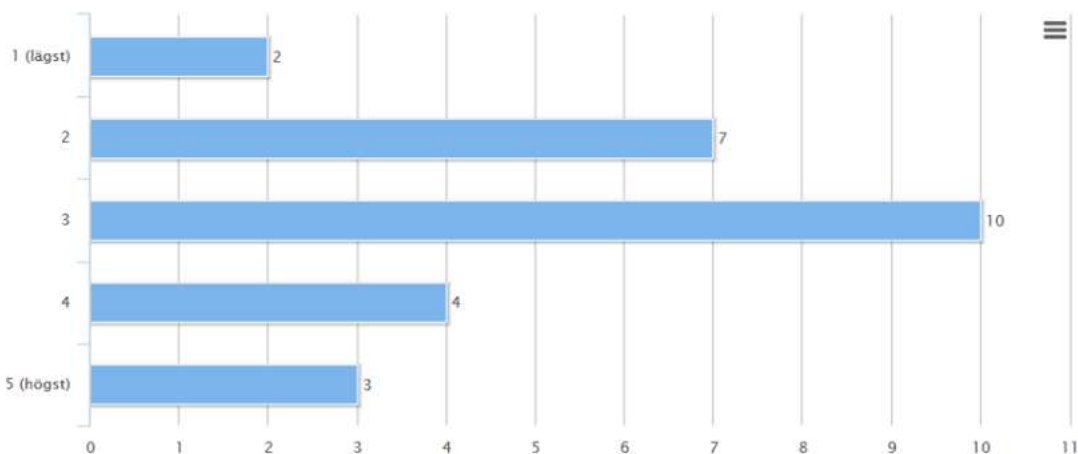
Tabell 7 – Medverkan under förändringen

Anser du som användare av det nya systemet att din medverkan under förändringen av systemet är viktigt?



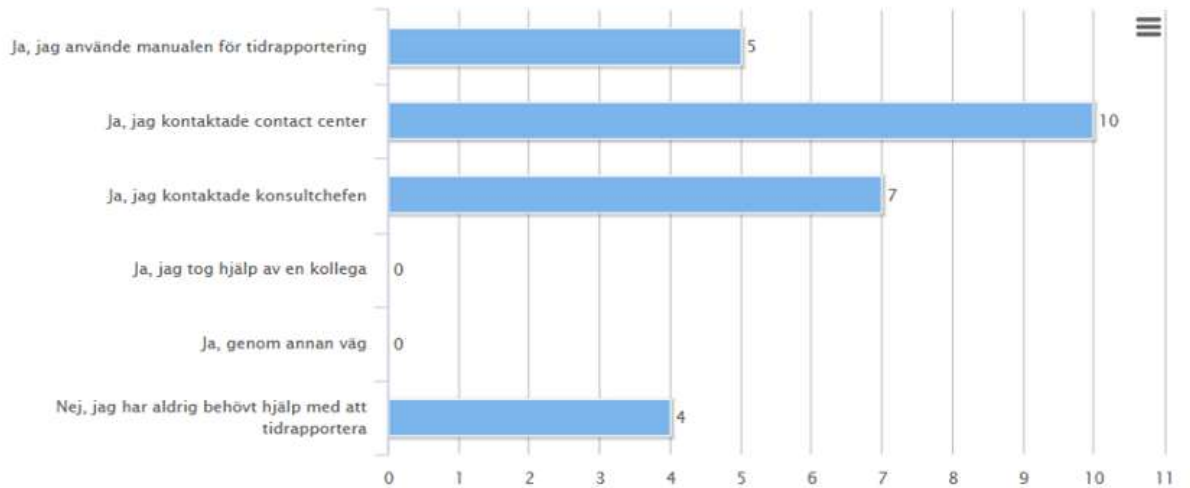
Tabell 8 – Optimal tidrapportering

Hur anpassningsbart för optimal tidrapportering är det nya systemet?



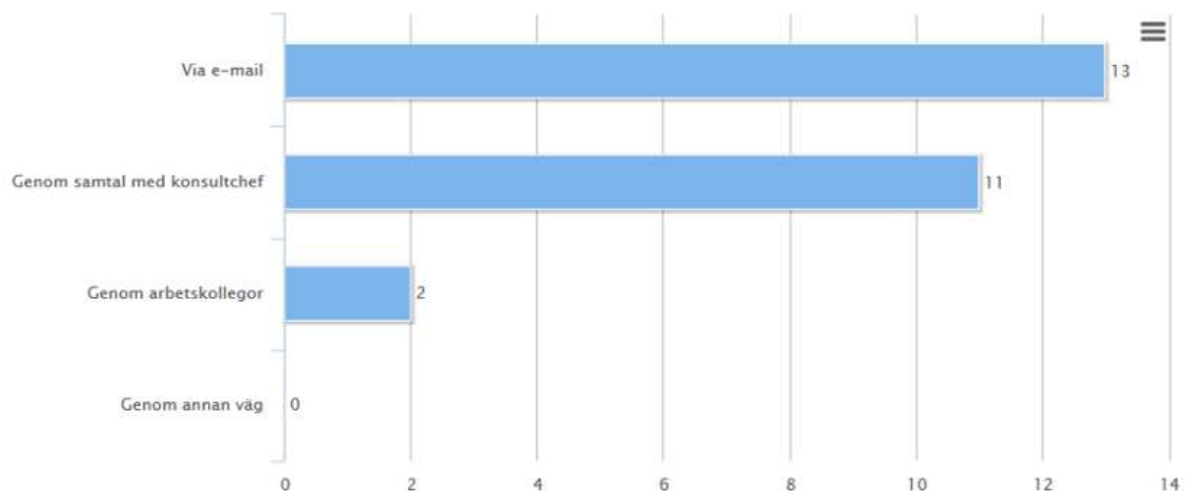
Tabell 9 – Hjälpmedel för tidrapportering

Har du någon gång behövt hjälp med att tidrapportera i det nya systemet?



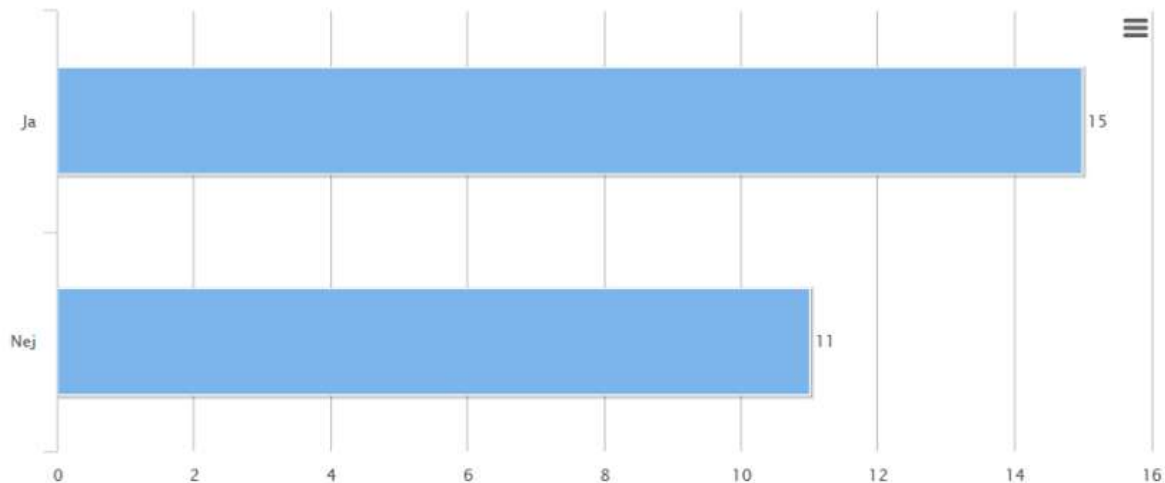
Tabell 10 – Förmedling av implementeringen

Hur fick du information om att ett nytt tidsrapporteringssystem har implementerats?



Tabell 11 – Upplevd information om fördelar

Fick du som konsult någon information om fördelarna med det nya systemet?



Tabell 12 – Tidpunkt för förmedling av information

När fick du information om det nya systemet?

