



Handelshögskolan
VID GÖTEBORGS UNIVERSITET

Företagsekonomiska institutionen

Affärssystem och informationskvalitet

ur ett beslutsfattarperspektiv

Kandidatuppsats i företagsekonomi
Redovisning och Finansiering
Höstterminen 2003
Handledare: Johan Dergård
Författare: Anna Högberg 69
Jessica Svensson 74

Sammanfattning

Examensarbete i företagsekonomi, Handelshögskolan vid Göteborgs universitet, Redovisning och Finansiering, Kandidatuppsats, Ht 2003

Författare: Anna Högberg och Jessica Svensson

Handledare: Johan Dergård

Titel: Affärssystem och informationskvalitet ur ett beslutsfattarperspektiv

Bakgrund och problem: Affärssystem är ett formellt styrmedel som hjälper företag att tillhandahålla information. Att få ut rätt information från affärssystemet rankas i dagsläget som ett av de största problemområdena inom ämnet. Bättre informationshantering kan delvis uppnås genom bättre informationskvalitet. Endast begränsade undersökningar har studerat om individens förmåga att fatta beslut förbättras eller försämras av informationens komplexitet i affärssystemet.

Syfte: Huvudsyftet är att undersöka hur beslutsfattare uppfattar affärssystemets informationskvalitet och hur denna påverkar användbarheten för beslutsfattande. Ett underliggande syfte är att undersöka om användarna av informationen från affärssystemet finner att nyttan är större än ansträngningen att frambringa informationen som behövs för att underlätta beslutsfattandet.

Avgränsningar: Uppsatsen fokuserar på beslutsfattarens uppfattning av informationskvalitet från ett affärssystem i dagsläget.

Metod: En studie har genomförts på ett företag som använder sig av ett affärssystem. De utvalda respondenterna är beslutsfattare inom organisationen och dessa har valt att vara anonyma. Alla intervjuer genomfördes via elektronisk korrespondens kompletterat med telefonkontakt.

Resultat och slutsatser: Uppsatsen visar att informationskvalitet är en viktig faktor för beslutsfattande och för att den ska vara användbar för detta ändamål krävs att användaren har tillräckliga preferenser och kunskaper om systemet. Kunskaper om affärssystemet påverkar användandet och den upplevda nyttan.

Förslag till fortsatt forskning: En liknande studie med ett större urval av olika affärssystem och respondenter hade varit intressant att utföra. Ett annat perspektiv är att undersöka vad det är som gör att informationskvaliteten inte är tillfredsställande.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	INLEDNING	3
1.1	BAKGRUND	3
1.2	PROBLEMDISKUSSION	3
1.3	SYFTE	4
1.4	AVGRÄNSNINGAR	4
1.5	CENTRALA BEGREPP	5
1.5.1	Affärssystem	5
1.5.2	Informationskvalitet	5
1.5.3	Beslutsfattande	6
1.6	DISPOSITION	6
2	TEORI	8
2.1	EKONOMISTYRNING	8
2.2	AFFÄRSSYSTEM	8
2.3	INFORMATIONSHANTERING	9
2.4	INFORMATIONSKVALITET	10
2.4.1	Tillförlitlig	11
2.4.2	Tillgänglig	11
2.4.3	Relevant	12
2.4.4	Representativ	12
2.5	BESLUTFATTANDE	12
3	METOD	14
3.1	DATAINSAMLING	14
3.1.1	Intervjuer	14
3.2	METOD FÖR ATT ANALYSERA INTERVJUERNA	15
3.3	INTERVJUER	15
3.4	SÄKERSTÄLLANDE AV AFFÄRSSYSTEM	16
4	EMPIRI	17
4.1	FÖRETAGET	17
4.2	INTERVJUER	17
4.2.1	Användare av affärssystemet	17
4.2.2	Affärssystem	17
4.2.3	Informationshantering	18
4.2.4	Informationskvalitet	19
4.2.5	Beslutsfattande	21
4.2.6	Användarspecifika kvaliteter	22
4.2.7	Nytta	23
5	ANALYS	24
5.1	INFORMATIONSHANTERING	24
5.2	INFORMATIONSKVALITET	24
5.2.1	Tillförlitlig	25
5.2.2	Tillgänglig	25
5.2.3	Relevant	25
5.2.4	Representativ	25
5.2.5	Informationens användbarhet för beslutsfattande	25
5.3	BESLUTFATTANDE	26
6	AVSLUTANDE DISKUSSION	28
6.1	SLUTSATSER	28
6.2	FRAMTIDA FORSKNING	28

TABELLFÖRTECKNING

Tabell 1. Kvalitetskategorier och dess kännetecken.	6
---	---

FIGURFÖRTECKNING

Figur 1. Användare av affärssystem och kvalitetskategorier.	10
Figur 2. Detaljerad information.	18
Figur 3. Övergripande information.	18
Figur 4. Standardiserad information.	18
Figur 5. Lättförståelig information.	18
Figur 6. Enhetlig information.	19
Figur 7. Strukturerad information.	19
Figur 8. Trovärdig information.	20
Figur 9. Relevant information.	20
Figur 10. Felfri information.	20
Figur 11. Uppdaterad information.	20
Figur 12. Tillräcklig information.	20
Figur 13. Tillgänglig information.	21
Figur 14. Kompletterande källor.	22

BILAGOR

Bilaga 1. Intervjuguide.

Bilaga 2. Följebrev.

1 INLEDNING

Detta kapitel inleds med en kort historisk bakgrund. Därefter förs en problemdiskussion, vilken mynnar ut i syfte och avgränsningar. Vidare definieras de begrepp som är centrala för uppsatsen. I kapitlets avslutande del presenteras en övergripande disposition av innehållet i denna uppsats.

1.1 Bakgrund

Under 70- och 80-talet hände mycket med systemutvecklingsarbetet i svenska företag och under en följd av år växte ekonomidatasystemen fram successivt. Olika systemdelar tillkom allteftersom behoven uppstod. Varje applikation hade sin egen logik, sin egen information och sitt eget användargränssnitt. Befintliga system förändrades och byggdes fortlöpande om och i många verksamheter var kontinuiteten över tiden i systembyggandet inte särskilt stor. Så småningom uppstod en mångfald av system baserade på bland annat olika tekniska lösningar och med olika logik. Datamängder fanns i flera olika delsystem samtidigt och dubbling av funktioner i delsystemen var inte heller ovanligt. Integrationen av data mellan delsystemen var möjligt enbart efter stora manuella arbetsinsatser. Det var mycket svårt med samordning över funktionsgränser och geografiska områden (Samuelson, 2001).

I dagens dynamiska och föränderliga omvärld har företaget ett starkt behov av att skapa och behålla konkurrensfördelar. För att vara konkurrenskraftiga måste företagen komma närmare kunderna och leverera värdeskapande produkter och service (Zeng *et al*, 2003). Det blir allt vanligare att runt om i världen koppla ihop fler och fler företag och organisationer med varandra. Detta kan uppnås genom att införa affärssystem (Davenport, 2000).

Affärssystem är ett strategiskt verktyg som hjälper företaget att nå konkurrensfördelar genom att integrera affärsprocesser och optimera tillgängliga resurser. Med hjälp av affärssystem kan företagen även bemöta organisationens krav på information bättre och snabbare än konkurrenterna (Zeng *et al*, 2003). Företag som implementerar affärssystem förses med mer och bättre information, fortare än de någonsin hade kunnat tro. Cheferna får möjlighet att betrakta det som händer i företaget i så gott som realtid, utan att behöva vänta på månadsrapporter. Dessa kanske ändå var för gamla eller till och med fel vid den tidpunkt då cheferna fick dem. Informationen kommer att flöda genom olika funktioner, enheter och över geografiska gränser. Företagen skapar på så sätt en bättre helhetssyn, förbättrar kommunikationen i organisationen, minskar tidsåtgången i processen och uppnår kostnadsreduktion (Davenport, 2000).

1.2 Problemdiskussion

När vi började leta efter litteratur som rör affärssystem upptäckte vi att många undersökningar rör implementeringen av affärssystem. Xu *et al* (2002) har undersökt om datakvalitet är en av de främsta anledningarna till att företag implementerar affärssystem. De har även undersökt vilka kritiska framgångsfaktorer som gäller för datakvalitet vid en implementering. Undersökningar om hur arbetssättet har förändrats i och med införandet av affärssystem är också gjorda (Granlund *et al*, 2002). Strong *et al* (1997) har studerat vilka erfarenheter företag har med problem med datakvalitet och hur olika kvalitetskategorier påverkas av dessa problem. I detta inledande skede bestämde vi oss därför för att titta närmare på informationskvalitet i samband med affärssystem.

Vi fann att det fanns en stor mängd litteratur som behandlar dels informationskvalitet och dels affärssystem. Det råder dock brist på forskning inom området informationskvalitet i relation till affärssystem. En studie av Nilsson *et al* (2003) visar att ett av de klassiska problemen med affärssystem, att få ut informationen, även rankas som ett av de största problemområdena. Studien pekar även på att affärssystemets användare önskar ett system som är enklare och mer användbart än i dagsläget. Då det i slutändan är människor som skall använda systemet och informationen från detta finner vi det mycket intressant att göra en studie som berör informationskvalitet och affärssystem sett utifrån ett individperspektiv.

Eskilsson *et al* (2003) kategoriserar i sin studie olika effekter som främst eftersträvas att uppnås i och med införandet av affärssystem. En av dessa kategorier är just informationshantering. Bättre informationshantering kan uppnås genom bättre informationskvalitet, det vill säga att informationen skall vara tillförlitlig, tillgänglig, relevant och representativ. Vi funderade på vad bättre informationshantering kan leda till för individen och fann litteratur som berörde beslutsfattande i relation till informationskvalitet och affärssystem.

Enligt O'Donnell (2000) har bara begränsade undersökningar av affärssystem studerat hur beslut förändras när mängden information ökar markant och ingen undersökning har utvärderat effekten av den ökade komplexiteten i rapporteringsmiljön. Kan användare skapa de nödvändiga frågorna? Är de överdrivet självsäkra i sin förmåga att få ut rätt information som kan guida besluten? Förbättrar eller försämrar komplexiteten deras förmåga till beslutsfattande? Vi tog fasta på en del av författarens frågeställningar och beslöt oss för att inrikta oss på individer som är beslutsfattare i vår undersökning.

Intresset för att mäta nyttan med affärssystem är ett aktuellt ämne (Davenport, 1997). Dessa studier inriktar sig främst på att nyttan med affärssystemet skall överstiga kostnaderna för detta, det vill säga i monetära mått mätt, hur lönsamma de är (Nilsson *et al*, 2003). Endast teknik i sig skapar ingen resultatpåverkan utan det är användningen av informationsteknologi som är avgörande. Enligt Falk *et al* (1996) måste nyttan mätas i resultatet av användningen. Vi ämnar i vår studie även att ta reda på hur användarna uppfattar nyttan med systemet i förhållande till den ansträngning som krävs för att arbeta med det.

1.3 Syfte

Utifrån ovan presenterade bakgrund och problemdiskussion formulerar vi följande huvudsyfte för uppsatsen:

Hur uppfattar beslutsfattare affärssystemets informationskvalitet och hur påverkar denna användbarheten för beslutsfattande?

Vi vill även undersöka om användarna av informationen från affärssystemet finner att nyttan är större än ansträngningen att frambringa informationen som behövs för att underlätta beslutsfattandet.

1.4 Avgränsningar

Inom studier av datakvalitet brukar fyra typer av intressenter definieras, dataproducenter, datadesigners/utvecklare, datakonsumenter och dataansvariga. I

denna studie har vi valt att avgränsa oss till datakonsumenter, det vill säga de personer som använder informationen i sitt arbete.

Förbättrad informationskvalitet är en av de största orsakerna till att företag implementerar ett affärssystem. Vår uppsats avser dock inte att undersöka om ett visst affärssystem uppfyller detta syfte och vilka resurser som läggs ner på att kontrollera kvaliteten på informationen utan mer studera beslutsfattarnas uppfattning om informationskvaliteten.

Vi har heller inte för avsikt att undersöka hur informationskvaliteten har förändrats i och med implementationen av affärssystemet utan undersöka beslutsfattarnas uppfattning om informationen i dagsläget och beskriva dessa utsagor.

Studien inriktar sig inte på att undersöka ett specifikt företag eller ett specifikt affärssystem i sig utan skulle kunna utföras i en annan organisation med ett annat affärssystem. Vi kommer inte heller att titta på de tekniska aspekterna hos ett affärssystem.

1.5 Centrala begrepp

Nedan definierar vi de begrepp som är centrala för uppsatsen.

Affärssystem

Affärssystem är en integrerad mjukvara designad att integrera organisationens informationssystem, affärsprocesser och all relaterad data. Dessa system inkluderar både finansiell och icke-finansiell information för att underlätta tillgänglighet och analys (Samuelson, 2001).

I teknisk mening kännetecknas affärssystemen av att de är modulärt uppbyggda. Systemen består av ett stort antal moduler, vilka kan sättas samman utifrån verksamhetens krav på funktioner och arbetssätt. Systemen utgår ifrån en gemensam databas, där samtliga data lagras (Samuelson, 2001).

Informationskvalitet

Trots att innebörden av data och information är olika kommer vi att använda begreppen datakvalitet och informationskvalitet synonymt. I enlighet med litteratur om datakvalitet (Strong *et al*, 1997) definierar vi i vår uppsats informationskvalitet som information som är lämplig för användning av människor som använder informationen i sitt arbete. Detta innebär att användbarhet och användarvänlighet är viktiga aspekter av kvalitet.

Litteraturen definierar många olika kriterier för informationskvalitet och dessa kan grupperas i olika kategorier (Strong *et al*, 1997; Wang *et al*, 1996; Tayi *et al*, 1998; Svensson, 2003; Vickrey, 1985; Davenport, 1997). De fyra kategorier vi väljer att använda, enligt egen översättning, och vad som kännetecknar dessa kategorier redovisas i tabell 1 nedan.

Kategori	Kännetecken
Tillförlitlig	Trovärdig, felfri.
Tillgänglig	Lätt att få tag på, ej tidsödande att få fram.
Relevant	Användbar, tillräcklig och uppdaterad (aktuell).
Representativ	Lättolkad, lättförståelig och enhetlig.

Tabell 1. Kvalitetskategorier och dess kännetecken (Strong et al, 1997; Wang et al, 1996; Tayi et al, 1998; Svensson, 2003; Vickrey, 1985; Davenport, 1997).

Beslutsfattande

Beslutsfattande kan definieras som ett val mellan minst två alternativ (Agevall, 1994). Beslutsprocesser syftar till och leder till val av handlingsalternativ. Beslutsfattaren letar efter det bästa handlingsalternativet bland flera möjligheter. Beslutsfattande kan därmed liknas vid problemlösning där problemet är att det finns olika handlingsalternativ (Brunsson, 1998).

I beslutsprocessen krävs det tillgång till information för att kunna fatta beslut. De beslut vi avser är de som tas i respondenternas dagliga arbete med hjälp av affärssystemet. Vi kommer därför att behandla beslut utifrån vilken inverkan information har på beslutsfattande, med betoning på information från affärssystem.

1.6 Disposition

Kapitel 1 inleds med en kort historisk bakgrund. Därefter förs en problemdiskussion, vilken utmynnar i syfte och avgränsningar. Vidare definieras de begrepp som är centrala för uppsatsen. I kapitlets avslutande del presenteras en övergripande disposition av innehållet i denna uppsats.

Kapitel 2 behandlar den teori som ligger till grund för uppsatsen. Först redogörs för de styrmedel som finns som hjälpmedel vid ekonomistyrning. Vidare diskuteras affärssystem, informationshantering och informationskvalitet. I kapitlet redogör vi även för beslutsfattande.

Kapitel 3 innehåller metoden, vilken ligger till grund för genomförandet. Den ansats vi valt presenteras och motiveras. Därefter beskriver vi hur undersökningen praktiskt har genomförts. Motivet och tillvägagångssättet vid val av undersökningsobjektet beskrivs och efter detta redogör vi för vår uppfattning om den genomförda undersökningens kvalitet. Dessutom säkerställs att det undersökta objektet verkligen använder sig av ett affärssystem.

Kapitel 4 omfattar de empiriska resultat som framkommit vid undersökningen. Först ges en kort beskrivning av undersökningsobjektet, dess affärssystem och önskvärda effekter i och med implementeringen av systemet. Avslutningsvis redovisas resultatet av de genomförda intervjuerna.

Kapitel 5 rymmer uppsatsens analys, vilken utgörs av en jämförelse mellan teori och empiri, vad gäller informationshantering, informationskvalitet och beslutsfattande.

Kapitel 6 redogör för de slutsatser som har kunnat dras utifrån undersökningresultatet, angående hur beslutsfattare uppfattar informationskvaliteten och hur denna påverkar användbarheten för beslutsfattande. På detta sätt kommer den frågeställning som formulerats för att uppfylla uppsatsens syfte att besvaras. Kapitlet avslutas med att redogöra för förslag på framtida forskning inom ämnet.

2 TEORI

I detta avsnitt redovisas den teoretiska referensram som vi kommer att hänvisa till i uppsatsen. Först redogör vi för de styrmedel som finns som hjälpmedel vid ekonomistyrning. Vidare diskuteras affärssystem, informationshantering och informationskvalitet. I kapitlet redogör vi även för beslutsfattande.

2.1 Ekonomistyrning

Ekonomistyrningen har ett övergripande syfte, nämligen att hjälpa till i arbetet med att uppnå strategiska mål. För att kunna styra företag i riktning mot de ekonomiska mål som ställts upp behövs hjälpmedel, så kallade styrmedel. Dessa tre styrmedel är av mycket olika karaktär:

- **Formella styrmedel** är hjälpmedel av i huvudsak metodkaraktär och kan sägas utgöra ekonomistyrningens tekniker. Exempel på dessa är produktkalkylering, budgetering, intern redovisning, prestationsmätning och processtyrning.
- **Organisationsstruktur** innefattar aspekter som verksamhetens utformning, arbetets utförande, ansvar och befogenheter, beslut och personalstruktur.
- **Mindre formaliserade styrmedel** är de styrmedel som har fått genomslag under senare år. Några exempel på dessa styrmedel är företagskultur, lärande och medarbetarskap (Ax et al, 2002).

Även om fokus inom ekonomistyrningsområdet ligger på formella styrsystem och organisationsstruktur, får mindre formaliserade styrmedel ett allt större utrymme i så väl teori som praktik. Det finns flera olika typer av verktyg som stödjer de formella styrmedlen, affärssystem är ett av dessa verktyg (Ax et al, 2002).

2.2 Affärssystem

Affärssystem utgör ofta stommen i företags informationssystem och skall spegla och stödja företagets affärsmodell. Affärsmodellen visar företagets sätt att bedriva verksamheten och speglar därigenom organisationens uppbyggnad och hur verksamheten styrs och följs upp. Affärssystem kan ses som en programvara att kontrollera företagets alla informationsflöden som är av relevans för informationsmodellen (Samuelson, 2001). Genom att få fram mer och bättre information än tidigare kan företaget öka sin effektivitet och vinna konkurrenskraft (Samuelson, 2001).

Med hjälp av affärssystem skall processer och information i ett företag göras gemensamma samtidigt som mindre väl fungerande sätt att arbeta kan förändras och utvecklas (Samuelson, 2001).

Många av de företag som har implementerat affärssystem strävar efter en effektivare analytisk process, men den största vinsten ligger i att informationen produceras på ett effektivare sätt, snabbare och med mindre mänsklig inblandning. De har dessutom uppnått stora fördelar med bättre tillgänglighet av informationen (Davenport, 2000).

För att uppnå de önskade effekterna av ett affärssystem krävs att människorna i organisationen godtar de metoder som ingår i affärssystemet. Om personerna på de olika avdelningarna som förväntas använda affärssystemet inte tar till sig de ingående metoderna kommer de antingen att vägra använda affärssystemet eller be IT-

avdelningen att förändra systemet så att det passar deras behov för att utföra arbetsuppgiften. Detta kommer då att orsaka att införandet av affärssystem misslyckas (Hedman et al, 2002).

2.3 Informationshantering

Eskilsson et al (2003) kategoriserar i sin studie sex olika kategorier av effekter som främst eftersträvas att uppnå i och med införandet av affärssystem. En av dessa effekter är just bättre informationshantering.

Introduktion av affärssystem reducerar överflödigt information på grund av dess integrerade natur. Detta leder förhoppningsvis till förbättrat informationsflöde och förbättrad informationskvalitet. Affärssystem underlättar även kommunikation och samarbete mellan olika enheter inom en organisation eftersom all information finns tillgänglig i en och samma databas. Dessutom förbättras informationskvaliteten och informationens trovärdighet. Eftersom affärssystem effektiviserar företagets dataflöde och förser chefer med direkt tillgänglighet till aktuell information förbättras beslutsprocessen (Eskilsson et al, 2003).

En av huvuduppgifterna för ett affärssystem är att ge tillgång till rätt information och att distribuera densamma till olika användare. Ett affärssystem kan förenklat ses som en datafabrik, där information produceras för intern och extern användning (Samuelson, 2001). Avsikten med dessa datafabriker är att de skall underlätta informationsrapportering och minska kostnaderna för denna (Davenport, 2000).

Det är viktigt att företagen noga tänker igenom vilken typ av information de behöver. Faran är att de inte tänker på djupet angående vilken information som verkligen behövs och hur den specifika informationen passar in i företagets strategi och struktur. Ofta använder de samma information som innan de införde affärssystemet. Enda skillnaden är att de producerar informationen snabbare och med mindre manuell inblandning. Det är inget fel med sådan effektivitet, men informationen i sig måste också förbättras. Ett sätt att uppnå detta är att definiera vilken information som är viktigast i organisationen. När företag implementerar affärssystem tänker de oftast på informationen som helhet, istället för information som enstaka delar. Att använda affärssystemet till att generera samma rapporter som tidigare är således ett slöseri med affärsmöjligheter. Det krävs istället en god informationsstrategi som involverar val av information som passar organisationen bäst (Davenport, 2000).

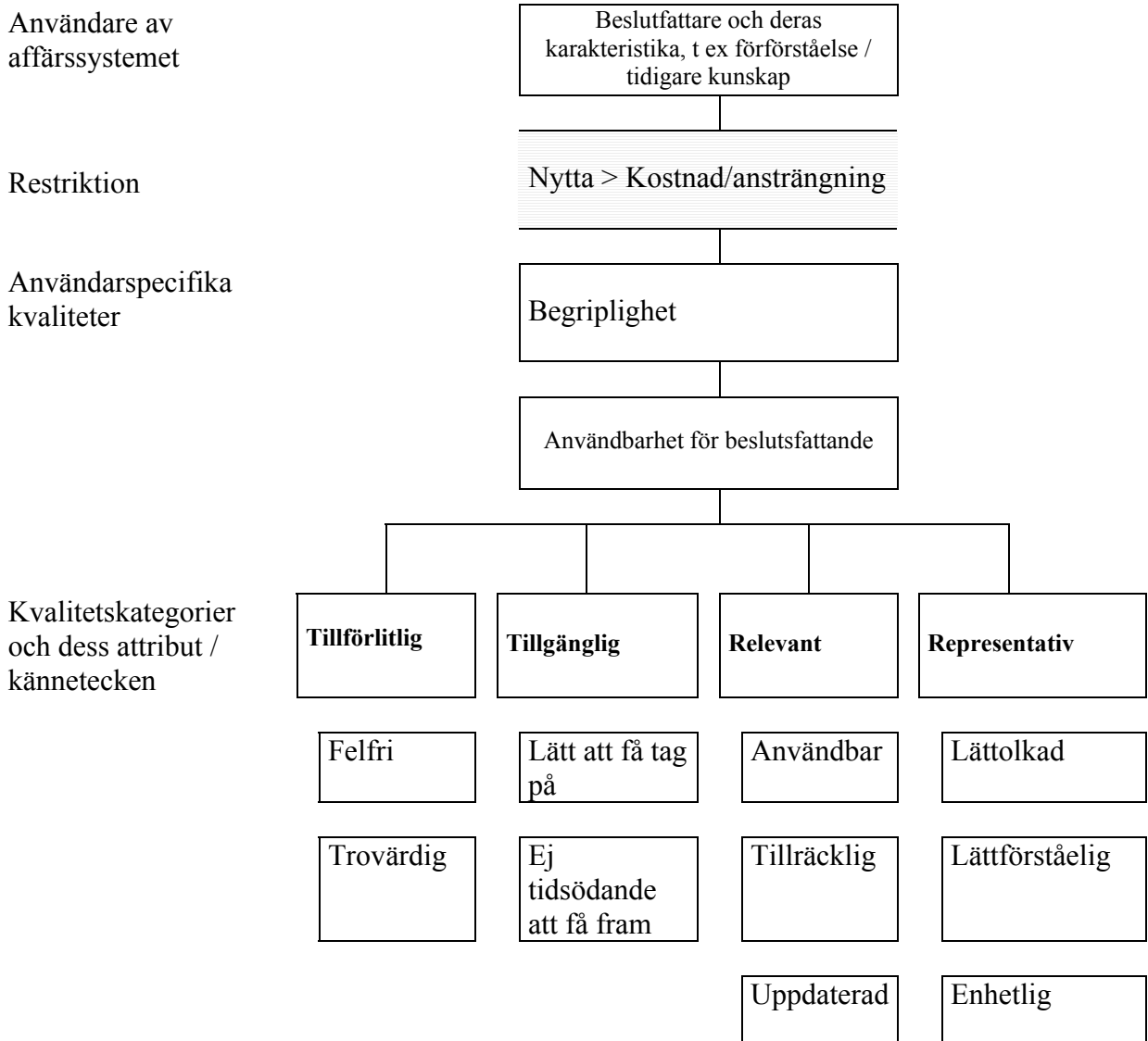
En central fråga är i vilken utsträckning dataelement och begreppsdefinitioner är desamma i företagets olika delar. Ofta är begreppen olika och data används på olika sätt och med olika tolkning runt om i företaget (Samuelson, 2001). Ett av målen med affärssystem är därför att uppnå gemensamma definitioner och meningar med nyckelord genom hela organisationen, så att alla i organisationen skall förstå den. Detta är möjligt att uppnå genom ett stort integrerat system (Davenport, 2000). Integration av flera enheter inom en organisation har enorm potential för förbättrad rapportering. All transaktionsdata kommer på så sätt att finnas tillgänglig från en källa. Det finns möjlighet till rapportering som tidigare var svår eller rent av omöjlig att genomföra (Vosburg et al, 2001).

Genom att ha all information samlad i organisationen blir det lättare att plocka ut och jämföra information mellan olika avdelningar i organisationen. Två rapporter som handlar om samma information skall inte ha olika resultat (Davenport, 2000). Företagen har börjat erfara att det tar tid och är svårt att skapa bra och flexibla rapporter. Därför

är det av stor vikt att de som skapar rapporterna är väl insatta i företagets verksamhet (Vosburg et al, 2001).

2.4 Informationskvalitet

Ett affärssystem kan ses som en underliggande informationsfabrik som producerar företagets information både för internt och externt bruk (Davenport, 2000). För att informationen som produceras skall vara av värde för konsumenten krävs att den uppfyller vissa kvalitetskriterier. Dessa kvalitetskriterier kritiserar ofta för att vara många och svåra att avväga. Varken typ av beslut, beslutssituation eller individuella preferenser är identiska och stabila över tid varför inte heller kriterierna förväntas vara det (Svensson, 2003). De fyra kategorier vi väljer att använda, enligt egen översättning, är tillförlitlig, tillgänglig, relevant och representativ informationskvalitet (Strong et al, 1997). Nedan redogör vi för dessa kategorier i en omarbetad modell (se figur 1) hämtad från Svensson (2003).



Restriktion

Väsentlighet

Figur 1. Användare av affärssystem och kvalitetskategorier (omarbetad modell, Svensson, 2003).

Modellen (se figur 1) utgår ifrån användare av affärssystemet och deras förförståelse och tidigare kunskap om detta.

En övergripande restriktion är att nyttan till följd av informationsanvändningen skall överstiga kostnaderna för att ta fram, hämta in och använda informationen.

Användarspecifika kvaliteter relateras till hur sofistikerade användarna är, deras kunskaper, kompetens och förmåga att begripa och använda information. Brist på utbildning kring affärssystemet kan vara frustrerande för användarna. Fortlöpande utbildning är ett krav för lyckosam implementering och användning av ett affärssystem. Företagen som implementerar affärssystem bör tänka på att avsätta gott om tid för utbildning både innan och efter implementationen. Återkommande träffar där användare får utbyta olika åsikter är en viktig del av utbildningen i systemet (Vosburg et al, 2001).

Ytterligare en restriktion är väsentlighet. Informationen skall tillföra användarna betydelsefull kunskap för beslutsfattandet. Restriktionen är nära relaterad till relevanskriteriet men kan även hänföras till användarspecifika egenskaper som till exempel förmågan att hantera mycket information och många detaljer. Både för mycket eller för lite information kan vara vilseledande (Svensson, 2003).

Kvalitetskategorierna är hänförliga till informationens användbarhet i beslutsmodeller. Kvalitetskriterierna är många och kan vara svåra att uppnå samtidigt på grund av oförenliga omständigheter och avsaknad av metoder för sammanvägning dem emellan. Relevant information kan ha påverkats så mycket av politiska överväganden, beslutsfattarnas policy och i övrigt den kontext besluten fattas i att tillförlitligheten är låg. Tillförlitligheten kan å andra sidan vara hög samtidigt som informationen är så inaktuell att den inte är relevant. Det är dock inte möjligt att information med låg tillförlitlighet är relevant eftersom felaktig information inte kan vara relevant (Svensson, 2003).

Tillförlitlig

- **Felfri.** Med felfri menas data som är korrekt, pålitlig och fri från fel. Information måste vara felfri för att uppfattas som värdefull och användas med tillförlit (Wang et al, 1996).
- **Trovärdig.** Förutom att data skall vara felfri måste användarna av informationen lita på källan. Trovärdig information ger samma värden vid upprepade mätningar. Trovärdighetskriteriet innebär också att informationen skall tillhandahålla en trovärdig och giltig bild av verkligheten (Svensson, 2003). För de flesta chefer är detta ett av de kriterier som betyder mest. Om inte användarna litar på källan lägger de ner onödiga resurser på att kontrollera den insamlade informationen (Davenport, 1997).

Tillgänglig

- **Lätt att få tag på.** Användaren vet på vilket sätt han skall få fram informationen (Wang et al, 1996).
- **Ej tidsödande att få fram.** Informationen skall vara lätt och snabb att nå (Wang et al, 1996).

Systemet måste vara strukturerat på ett sådant sätt att användaren kan förstå det och att han får tag på den information han eftersöker, utan att behöva lägga ner för mycket tid på att samla in informationen. Om informationen är för svår eller för tidsödande att samla in, kanske användaren inte ens tycker att det är värt ansträngningen att använda affärssystemet (Davenport, 1997).

Relevant

- **Användbar.** Hur värdefull information än är måste den vara användbar. Att informationen skall vara relevant innebär att den skall vara tillämplig och användbar för den uppgift användaren skall utföra (Wang et al, 1996). Relevans är ett av de viktigaste kvalitetskriterierna. Att använda sig av information som är irrelevant framstår inte som speciellt meningsfullt. Informationen är relevant om det är troligt att den reducerar osäkerhet, underlättar och förbättrar beslutsfattandet (Svensson, 2003).
- **Tillräcklig.** Informationen skall ha tillräcklig bredd, djup och omfattning för den uppgift som skall utföras (Wang et al, 1996).
- **Uppdaterad.** Med uppdaterad menas att informationen är aktuell och finnas till hands när den behövs (Svensson, 2003). Definitionen uppdaterad är situationsspecifik och olika uppgifter ställer olika krav på hur ny och uppdaterad informationen måste vara (Davenport, 1997).

Representativ

- **Lättolkad.** Informationen presenteras på ett språk och med enheter som användaren förstår och att datadefinitionerna är tydliga (Wang et al, 1996).
- **Lättförståelig.** Informationen är tydlig utan tvetydighet och lätt att ta till sig (Wang et al, 1996).
- **Enhetlig.** Data presenteras alltid i samma format och är jämförbar med tidigare data (Wang et al, 1996). Enhetlig information är fördelaktig så länge olikheter mellan och inom företaget elimineras och ökar jämförbarheten. Fullständig enhetlighet kan däremot innebära en begränsad handlingsfrihet och flexibilitet (Svensson, 2003).

2.5 Beslutsfattande

Beslutsprocesser och beslut framställs ofta som val, genom att ta ett beslut väljer beslutsfattaren således vad han ska göra. Forskning inom detta område utgår nästan alltid ifrån att beslutsprocesser syftar till och leder till val av handlingsalternativ. Beslutsfattaren antas leta efter det bästa handlingsalternativet bland flera. Beslutsfattande kan därmed liknas vid problemlösning där problemet är just att det finns flera vägar att gå. I detta skede uppstår ofta osäkerhet eftersom beslutet gäller framtida handlingar (Brunsson, 1998).

Vetenskaplig beslutsteori anser oftast att problemet skall lösas genom att beslutsfattaren följer reglerna för rationellt beslutsfattande. Detta betyder att beslutsfattaren verkligen känner till och utgår från sina egna värderingar, så kallade preferenser. Dessa ska sedan vägas mot varandra. Även alla relevanta handlingsalternativ och konsekvenser undersöks och jämförs för att nå fram till det slutgiltiga valet (Brunsson, 1998).

I stort sett alla beslut baseras på människors förväntningar om vad som kommer att ske på kort och lång sikt. Olika handlingsalternativ utvärderas på basis av beslutsfattarens subjektiva värderingar, vilka reflekterar de preferenser som sedan ligger till grund för

dennes förväntningar om framtiden. Viktiga egenskaper hos beslutsfattare är därför förutom kreativitet just förmågan att föreställa sig olika framtidsscenario. Beslutsfattarens förmåga att hantera, strukturera och förstå information inför komplexa beslutsproblem är viktig men begränsad och i vissa fall obefintlig (Svensson, 2003).

I praktiken kan det vara svårt att föreställa sig alla relevanta handlingsalternativ. Framtida konsekvenser är heller inte lätta att fastställa. Många beslutsfattare har varken kapacitet eller kompetens för denna komplicerade informationshantering. Vidare kan beslutsfattare även vara osäkra på sina preferenser (Brunsson, 1998). Bedömningar blir därför i olika omfattning istället intuitiva och otillräckliga (Svensson, 2003).

Olika fel i systemet ökar beslutsfattarens osäkerhet angående tidigare händelser. En liknade osäkerhet uppkommer om beslutsfattaren inte helt förstår informationen som finns tillgänglig. Därför är det inte informationen som når beslutsfattaren som är viktig, utan det är beslutsfattarens uppfattning om informationens innehåll. Felaktiga uppfattningar uppkommer ofta när informationen är okänd och när beslutsfattaren är osäker på betydelsen av informationen. Denna uppfattning av informationen beror dels på hur informationen är presenterad och dels på beslutsfattarens bakgrund och utbildning. Uppfattningen kan därför förbättras antingen genom ytterligare utbildning eller genom att ändra på hur informationen presenteras (Feltham, 1968).

Två av de vanligaste positiva effekter som förväntas i och med införandet av affärssystem är förbättrad informationskvalitet och tillgänglighet och förbättrat beslutsfattande. Bättre informationskvalitet och synlighet påverkar analys- och beslutsprocessen på ett positivt sätt. Det är dock svårt att mäta dessa effekter. Få organisationer mäter vare sig kvalitet eller tidsåtgång för beslutsfattande. De flesta företag som har implementerat affärssystem strävar efter en effektivare analytisk process, men den största vinsten ligger i att informationen produceras på ett effektivare sätt, snabbare och med mindre mänsklig inblandning. Dock anser många företag att de uppnått stora fördelar med bättre tillgänglighet av informationen (Davenport, 2000).

3 METOD

Detta kapitel behandlar metoden, vilken ligger till grund för studiens genomförande. Den ansats vi valt presenteras och motiveras. Därefter beskriver vi hur undersökningen praktiskt har genomförts. Motivet och tillvägagångssättet vid val av undersökningsobjekt presenteras och därefter redogör vi för vår uppfattning om den genomförda undersökningens kvalitet. Dessutom säkerställs att det undersökta objektet verkligen använder sig av ett affärssystem.

3.1 Datainsamling

I denna uppsats har vi valt att utföra ett antal intervjuer i ett företag. Vi beskriver hur beslutsfattare uppfattar affärssystemets informationskvalitet och hur denna påverkar användbarheten för beslutsfattande.

Vi började med att studera tidigare litteratur och forskning som utförts om affärssystem, informationskvalitet och beslutsfattande, för att därigenom kunna utforma en adekvat frågeställning och en avgränsning av problemet. Den litteratur som används i uppsatsen finns redovisad i sin helhet i litteraturförteckningen. Vi har främst använt oss av tjänster från Ekonomiska Biblioteket vid Göteborgs Universitet för att hitta dessa källor. För att identifiera tidigare undersökningar, teorier och frågeställningar har vi till största del använt sökmotorn Gunda. Vi har även sökt information på internet och då i första hand sökt på Google. De viktigaste nyckelord vi använde för att få fram relevant information var, ”affärssystem”, ”Enterprise Resource Planning – ERP”, ”Enterprise Resource Planning Systems – ERPS”, ”data quality”, ”information quality” och ”usefulness”. Dessa ord har även använts i olika kombinationer.

Intervjuer

Innan en intervju utförs bör förkunskaper införskaffas. Det är viktigt att ta reda på vad som är känt i dagsläget och vad som inte är det. Intervjuaren måste dock vara mottaglig för ny kunskap och därför se till att förkunskaperna inte motverkar ett öppet sinnelag (Svensson, 1996).

För att få struktur på intervjun utformade vi en intervjuguide (se bilaga 1). Denna bestod både av öppna frågor och av frågor grupperade efter olika områden med svarsalternativ, så kallade attitydskalor. De senare används för att undersöka respondenternas attityd till olika förekomster (Patel et al, 2003). Attitydskalorna i vår intervju består av en sjugradig skala. Anledningen till att vi valde en strukturerad intervju var att vi ville ha viss information från alla respondenter. En del av frågorna var dock öppna eftersom vi utgick från att alla respondenter definierar sin verklighet på olika sätt (Merriam, 1994).

Via personliga kontaktnät tog vi därefter kontakt med ett antal företag för att förhöra oss om de använde sig av ett affärssystem och om beslutsfattare inom företaget var villiga att ställa upp på intervjuer. Vi kunde i det företaget vi valt att undersöka fastställa att de hade ett affärssystem med hjälp av en kontaktperson. Han hjälpte oss även med att få kontakt med fler intervjupersoner inom samma företag. Sammanlagt tillfrågades sju personer och fem av dessa intervjuades. Vi hade således ett bortfall på två personer. Respondenterna är beslutsfattare på olika avdelningar inom verksamheten.

Innan intervjutillfället måste respondenten få en beskrivning av uppgiften för att kunna överväga sin medverkan. Det är också avgörande för intervjuens tillförlitlighet att

respondenten förstått uppgiften och att intervjuaren gjort respondenten införstådd med intervjuens syfte (Lantz, 1993).

Då företaget inte ligger i Göteborgsregionen har all kontakt med kontaktpersonen och respondenterna skett via telefon och e-post. Vi presenterade därför uppgiften för intressanta respondenter per telefon. Därefter skickades ett e-postmeddelande som beskrev vår uppgift ytterligare (se bilaga 2) och med detta meddelande bifogades även intervjuguiden. De ifyllda svaren från de fem respondenterna returnerades via e-post.

I samband med intervjuerna gav vi respondenterna möjligheten till anonymitet. Då flera personer som var villiga att ställa upp på intervjuer hade som krav att få vara anonyma valde vi att låta hela företaget förbli anonymt. Det viktiga för undersökningen var att respondenterna hade en position som beslutsfattare i företaget. Vi ville även undvika att respondenterna skulle känna sig hämmade i sina svar på grund av att uppsatsen i slutändan kommer att vara en offentlig handling. Det här innebär att vi kommer att behandla respondenterna som en grupp. Redovisningen av svaren kommer till största del att presenteras därefter, men där möjlighet ges återges kommentarer från individerna.

3.2 Metod för att analysera intervjuerna

En analys av utförda intervjuer skall inte bara beskriva svaren från respondenterna utan intervjuaren skall även genom reflektion analysera svaren. Vid denna bearbetning bör teoretiska begrepp från förförståelsen användas även om respondenten själv inte anknyt till dessa. Målet är att kunna nyansera förståelsen av det som undersöks och genom teoretisk väg tillämpa olika valda begrepp som appliceras på undersökningen (Lantz, 1993).

När vi avslutat insamlingen av data sammanställde och strukturerade vi den information vi fått in genom intervjuer till en mer enhetlig form, som omfattade all den information som analyseras och redovisas i uppsatsen. Vi letade efter regelbundenheter och mönster i informationen genom jämförelser mellan svaren och reflekterade över olika sammanhang. För att underlätta detta arbete sammanställde vi informationen i form av enkla tabeller och diagram. Det finns ingen given form för hur informationen bör ställas upp, men det gör det möjligt att i nästa skede dra slutsatser (Lantz, 1993).

För att kunna analysera en del av attitydskalorna gjorde vi en uppgiftsanalys. De olika svarsalternativen för varje påstående poängsattes från 1 till 7. Därefter summerades varje påstående och dividerades med antalet individer. Då erhöll vi en genomsnittlig poäng för varje påstående som användes för vidare bearbetning (Patel et al, 2003). Analysen av insamlad data och intervjuerna ligger till grund för att besvara uppsatsens frågeställning.

3.3 Intervjuer

Fördelen med att ha med öppna frågor i intervjuerna var att de gav oss en ökad förståelse för respondenternas subjektiva erfarenheter och tankar. Vi kunde på så sätt fånga respondenternas uppfattningar och upplevelser av betydelsefulla kvaliteter. Nackdelen med en sådan intervjuform är att det är svårt att dra generella slutsatser. I och med att vi kompletterade våra intervjuer med frågor med fasta svarsalternativ fick vi ändå möjlighet att göra detta. En fördel med att blanda öppna frågor och frågor med svarsalternativ är att man uppehåller respondenternas motivation och undviker att de fastnar i ett visst svarsmönster (Patel et al, 2003).

Då vi inte hade möjlighet att göra någon testintervju, fann vi vid genomgång av svaren från respondenterna att vissa justeringar i intervjuguiden hade underlättat för oss vid sammanställningen av svaren. Däremot fann vi att vår intervjuguide täckte vårt behov av information från respondenterna för att kunna besvara studiens problemformulering.

Om vi hade genomfört fler än fem intervjuer hade vi troligen med större säkerhet kunnat fastställa mer generella slutsatser och mönster. De genomförda intervjuerna gav dock en god fingervisning om respondenternas inställning.

Då alla intervjuer genomfördes via elektronisk korrespondens gick vi miste om det samspel som kan yttra sig vid en personlig intervju (Svensson, 1996). Även om vi erbjöd respondenterna att kontakta oss via telefon eller e-post om de hade några funderingar över frågorna, finns det en möjlighet att de gjorde egna antaganden som kan ha påverkat deras svar. Vår uppfattning är att respondenterna hade förstått frågorna väl.

En fördel med att låta respondenterna svara utan vår närvaro är att de kunde sitta i lugn och ro och tänka igenom sina svar. Ytterligare en positiv effekt var att vi fick respondenternas svar nedskrivna vilket underlättade vår sammanställning.

3.4 Säkerställande av affärssystem

Det är viktigt att fastställa att ett affärssystem verkligen existerar hos undersökningsobjektet.

Företaget har implementerat ett flertal av de moduler som finns tillgängliga i SAP:s affärssystem. Modulerna är konstruerade som ett integrerat system med direkta sammankopplingar till olika delar i verksamheten. Systemet inkluderar både finansiell och icke-finansiell information.

Utifrån dessa omständigheter anser vi oss kunna säkerställa att undersökningsobjektet har ett affärssystem.

4 EMPIRI

Här redovisar vi de empiriska resultat som framkommit vid undersökningen. Först ges en kort beskrivning av fallorganisationen, dess affärssystem och önskvärda effekter i och med implementeringen av systemet. Avslutningsvis redovisas resultatet av de genomförda intervjuerna.

4.1 Företaget

Det företag vi valt att studera i vår uppsats verkar inom tillverkningsbranschen och har ca 650 anställda. Företaget ingår i en utländsk koncern och tillverkning sker i Sverige och Tyskland. De administrativa funktionerna är uppdelade geografiskt.

Det affärssystem som företaget använder sig av är SAP. Systemet implementerades under 1999. SAP är ett av de mest välkända affärssystem som finns på marknaden och även känt som ett av de största och mest komplexa systemen. Systemet består av ett flertal moduler som är avsedda för olika delar i verksamheten. SAP är vidare konstruerat som ett integrerat system vilket innebär direkta sammankopplingar till olika moduler från olika funktioner.

Initiativtagare till att implementera affärssystemet var ägare och ledningsgrupp. Orsakerna till implementeringen var att få en större tillgänglighet till bättre och mer omfattande information. Ytterligare effekter som förväntades uppkomma var att alla skulle kunna gå in i systemet och hämta information vid behov och att arbetet på alla avdelningar skulle rationaliseras. Dessutom fanns en önskan om att mängden pappersdokument skulle minska.

4.2 Intervjuer

Det vi ville ha ut av intervjuerna var att få en uppfattning om individen, som beslutsfattare, uppfattar att affärssystemet leder till bättre informationskvalitet. Vi ville dessutom undersöka hur de upplever att systemet påverkar beslutsfattande. De första fyra frågorna var till för att vi själva skulle få bakgrundsinformation om respondenten. Dessa svar redovisas inte i uppsatsen för att skydda respondenternas anonymitet.

Användare av affärssystemet

För att få en uppfattning om hur mycket respondenterna använder affärssystemet för beslutsfattande bad vi dem ange vilken typ av användare de är. De gavs möjlighet att gradera sitt svar på en sjugradig skala, där det lägsta alternativet var "Låganvändare" och det högsta värdet var "Höganvändare".

Fyra av respondenterna anser sig använda systemet mer än en genomsnittsanvändare och en person tycker att han utnyttjar systemet något mindre än genomsnittet.

Affärssystem

Eftersom affärssystemet består av ett flertal moduler fann vi det av intresse att undersöka från vilka moduler de hämtar information som underlag för beslutsfattande.

De moduler som intervjupersonerna hämtar information från är "Material Management", "S&D" (försäljning), "Production", "Warehouse", "Finans", "Controlling" och "Profit Center Accounting".

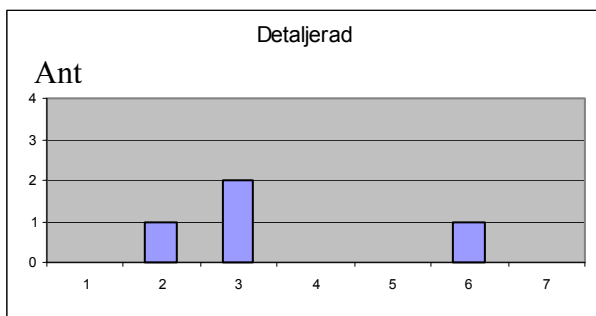
Den information som hämtas från affärssystemet är av både finansiell och icke-finansiell karaktär.

Informationshantering

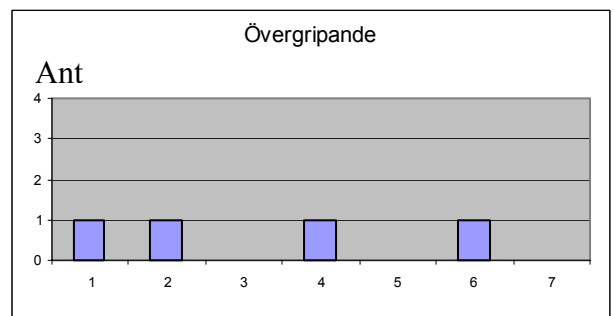
Efter att ha läst litteratur inom ämnet har det framkommit att affärssystem förbättrar och förenklar rapportering av sökt information. Vi har även erfarit att det dock tar tid och är komplicerat att skapa bra och flexibla rapporter. Vi ville därför undersöka respondenternas uppfattning om informationsrapporteringen från det aktuella affärssystemet.

Fyra av fem respondenter använder förutom standardrapporterna från affärssystemet även egenproducerade rapporter. Anledningen till detta är att vissa rapporter som behövs inte finns tillgängliga, till exempel kan det finnas behov av att gruppera och göra jämförelser på andra sätt än i standardrapporterna. Dessutom motsvarar inte alltid standardrapporterna kraven från moderbolaget.

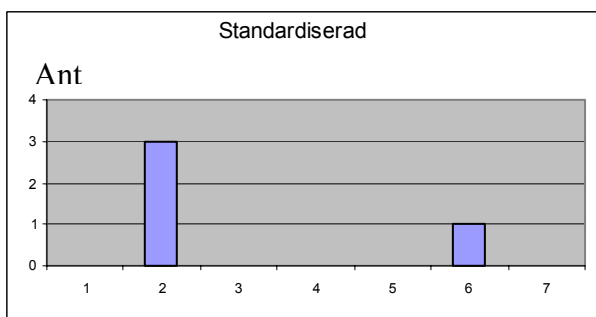
I nedanstående diagram (se figur 2 till 7) visas respondenternas uppfattning om de standardrapporter som systemet tillhandahåller. På denna fråga har vi ett bortfall då en respondent ej svarat. Resultatet av dessa påståenden varierar mycket och vi finner inget tydligt mönster mellan svaren eller mellan respondenterna. En etta på den sjugradiga skalan innebär att respondenten instämmer helt och en sju innebär således att personen inte alls instämmer.



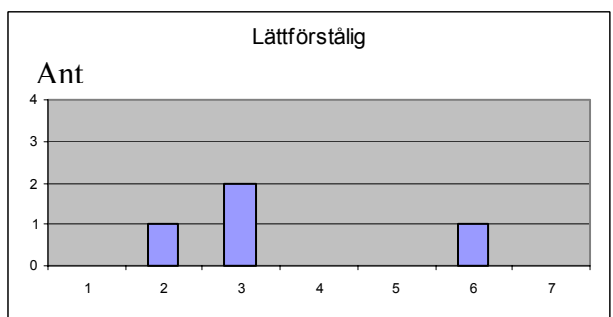
Figur 2. Detaljerad information.



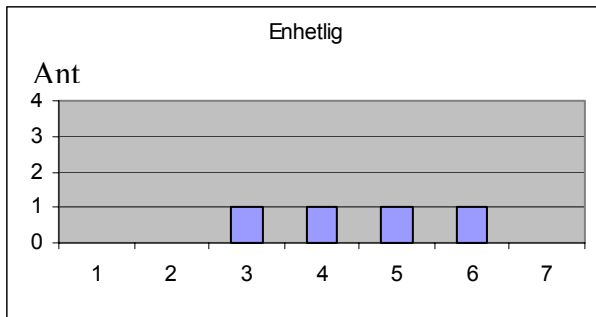
Figur 3. Övergripande information.



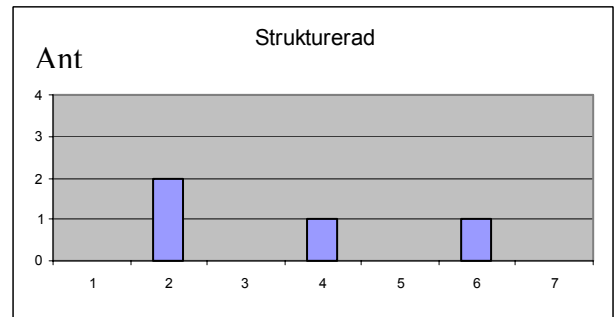
Figur 4. Standardiserad information.



Figur 5. Lättförståelig information.



Figur 6. Enhetlig information.



Figur 7. Strukturerad information.

När respondenterna fick möjlighet att komma med egna kommentarer svarade en person att det blir för dyrt att låta alla användare ha tillgång till systemet. Många som får hämta information vill inte utnyttja affärssystemet utan ber hellre om hjälp från någon annan. Personen anser vidare att det på vissa håll har blivit rationaliseringar, men ofta har jobb bara flyttats från en avdelning till en annan. Detta leder till att arbetsbelastningen på vissa avdelningar bara ökar. Dessutom har antalet pappersdokument på vissa håll ökat kraftigt.

En åsikt var att eftersom så många delar av företagets verksamhet är integrerade i systemet är det svårt att få en helhetsbild av hur alla delar hänger ihop. Systemet blir mycket komplext. Respondenten upplever det som om systemet lever sitt eget liv, att användarna är till för systemet och inte tvärt om.

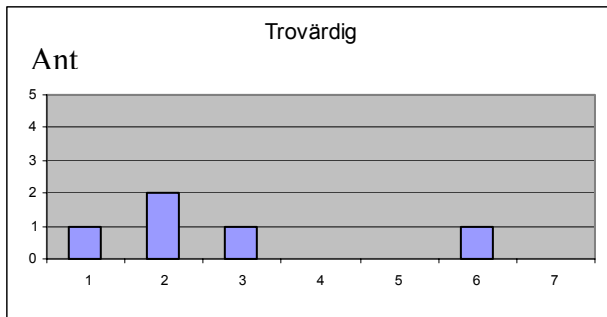
En av respondenterna anser att det finns moduler och funktioner i affärssystemet som företaget inte använder. Dessa skulle kunna vara en del i beslutsprocessen.

En beslutsfattare är kritisk till stora integrerade affärssystem. Anledningen till detta är att systemen blir för komplicerade och kräver för stora resursinsatser från användarna. Han anser vidare att systemet inte stödjer affärsprocessen och användarna utan belastar dem.

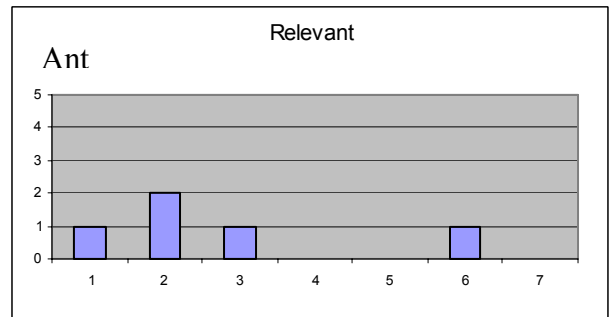
Informationskvalitet

Då syftet med uppsatsen är att ta reda på hur beslutsfattarna uppfattar affärssystemets informationskvalitet, lät vi beslutsfattarna gradera hur väl de instämmer i påståendena om att informationen från systemet är: trovärdig, relevant, felfri, uppdaterad, tillräcklig och tillgänglig. För att få en lättare överblick över respondenternas svar redovisar vi vart och ett av påståendena i ett diagram. En etta på den sjugradiga skalan i diagrammen innebär att respondenten instämmer helt och en sju innebär således att personen inte alls instämmer.

I figur 8 och figur 9 nedan kan vi se att de flesta av respondenterna tycker att informationen från affärssystemet är trovärdig och relevant.

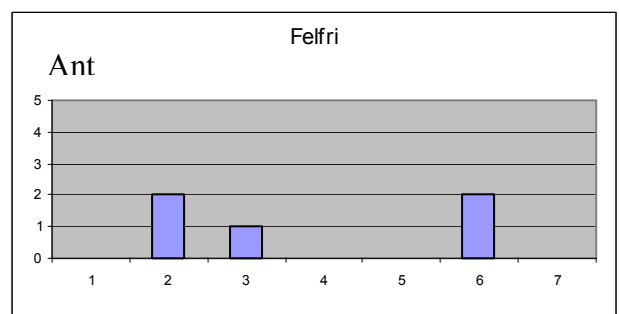


Figur 8. Trovärdig information.



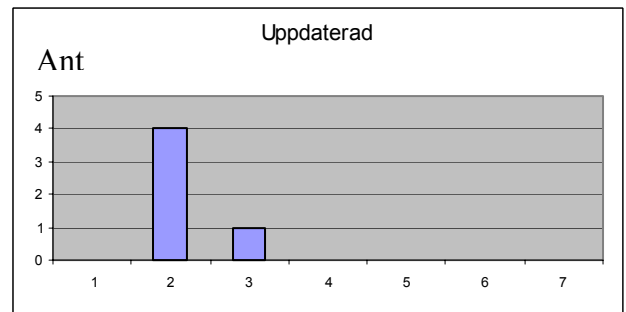
Figur 9. Relevant information.

Trots att informationen uppfattas som trovärdig och relevant, råder det delade meningar om den är felfri eller inte (se figur 10).



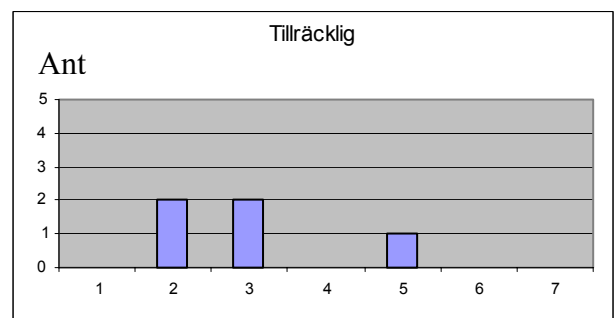
Figur 10. Felfri information.

Av svaren vi fick kan vi se att de intervjuade personerna är överens om att informationen från affärssystemet är uppdaterad (se figur 11).



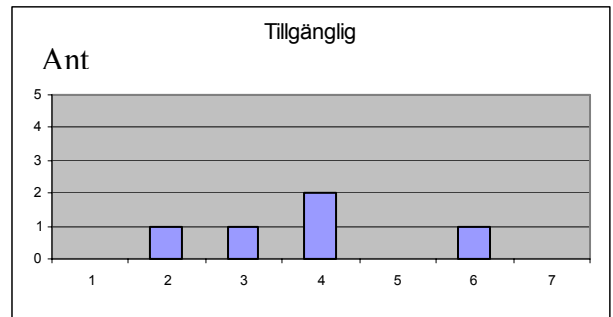
Figur 11. Uppdaterad information.

Majoriteten av respondenterna tycker att det finns tillräckligt med information i affärssystemet (se figur 12).



Figur 12. Tillräcklig information.

Vad gäller informationens tillgänglighet kan vi se en viss tendens till att respondenterna inte instämmer i samma grad som i de ovanstående svaren (se figur 13).



Figur 13. Tillgänglig information.

En respondent tycker att allt fler fel uppstår i systemet ju mer automatik och integrering som läggs in. Organisationen får hela tiden leva med att försöka rätta till olika fel.

Vi gav ett antal påståenden angående insamling av information från affärssystemet. Anledningen till detta var att undersöka informationens tillgänglighet.

I påståenden som berör insamling av information är spridningen i svaren mellan respondenterna inte särskilt stor. Vi ser dock ett mönster i att de som är negativa i sina tidigare svar fortsätter att vara det och tvärt om. Inga svar hänför sig till ytterligheterna, ”Instämmer helt” eller ”Instämmer inte alls”, utan tenderar att hamna i mitten. Det vi kan utläsa av respondenternas svar är dock att de i mindre grad instämmer med att de utnyttjar systemet maximalt för insamling av information.

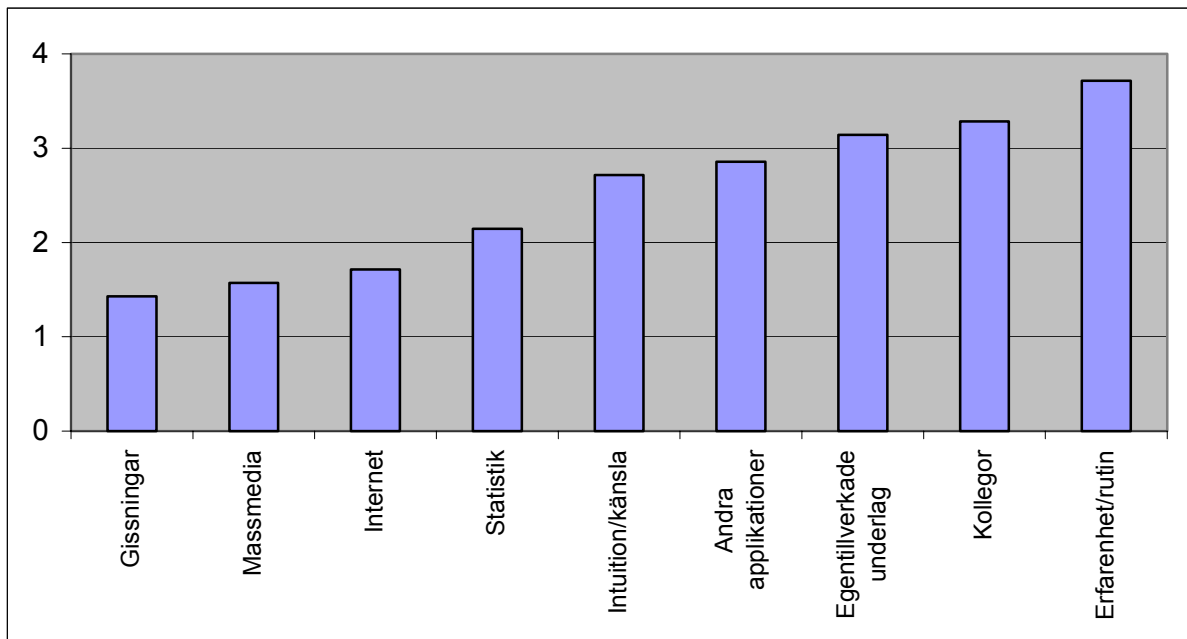
Beslutsfattande

Ett av huvudsyftena med affärssystem är, som tidigare nämnts, att informationsförsörjningen inom verksamheten skall förbättras. För att fatta beslut krävs dock mer än bara information från affärssystemet och vi ville ta reda på hur stort behovet var av olika kompletterande källor. För att säkerställa att behovet av kompletterande källor verkligen fanns ställde vi en fråga om det.

Inte helt oväntat är alla intervjupersoner i behov av kompletterande information för att fatta beslut. Informationen de saknar är bland annat uppgifter från personalavdelningen, avtalsinformation, information om övriga koncernbolag och konkurrensinformation. Respondenterna saknar således både intern och extern information.

De kompletterande källor beslutsfattarna är i störst behov av är deras egen erfarenhet och andra kollegors kunnande.

Resultatet i nedanstående diagram (se figur 14) är beräknat enligt metoden frågeanalys som vi beskrivit under metodavsnittet.



Figur 14. Kompletterande källor.

Vi gav ett antal påståenden angående analys av insamlad information från affärssystemet. När det gäller analys av insamlad information är spridningen i svaren mellan respondenterna inte särskilt stor. Vi ser dock ett mönster i att de som är negativa i sina tidigare svar fortsätter att vara det och tvärt om. Inga svar hänför sig till ytterligheterna, ”Instämmer helt” eller ”Instämmer inte alls”, utan hamnar i mitten. Ur respondenternas svar kan vi utläsa att de i mindre grad instämmer med att de utnyttjar systemet maximalt för analys av information.

Vi ville även få en övergripande bild av respondenternas uppfattning om huruvida systemet täcker deras informationsbehov för beslutsfattande. Det visade sig att en av personerna upplever att systemet tillhandahåller mer information än vad som behövs och en annan att det finns för lite information. Resterande anser att det finns den information som behövs för beslutsfattande.

Användarspecifika kvaliteter

För att få en uppfattning om hur väl användarna behärskar affärssystemet ställde vi frågor rörande respondentens uppfattning om sin egen kunskap om affärssystemet. Respondenterna gavs möjlighet att gradera sitt svar på en sjugradig skala, där det lägsta alternativet var ”Dåliga”, genomsnittsvärdet var ”Goda” och det högsta värdet var ”Mycket goda”. Vi ställde även frågor om utbildningen kring systemet.

Användarna anser sig ha ”Dåliga” till ”Goda” kunskaper om systemet. De intervjuade är överens om att utbildningen kring affärssystemet inte har varit tillräcklig och att den inte sker kontinuerligt.

En av de intervjuade menar att utbildning och information fattas för att kunna utnyttja systemet maximalt. Personen anser att otillräckligt med tid är en bidragande faktor till

att information inte införskaffas och att sådant lätt prioriteras bort efter implementeringen.

Nytta

Då en övergripande restriktion är att nyttan till följd av informationsanvändningen skall överstiga ansträngningen att ta fram, hämta in och använda informationen fann vi det intressant att undersöka respondenternas uppfattning om detta.

En person svarade ett bestämt nej och en annan att det varierar. Det som dessutom framkom av svaren är att nyttan med affärssystemet är hög då respondenterna upplever att de vet hur systemet fungerar. Affärssystemet tillhandahåller då information på ett snabbt och smidigt sätt och underlättar för bland annat beslutsfattande.

5 ANALYS

Följande kapitel presenterar uppsatsens analys, vilken utgörs av en jämförelse mellan teori och empiri, vad gäller informationshantering, informationskvalitet och beslutsfattande.

5.1 Informationshantering

I teorin nämns ofta att det finns en stor potential för rapportering. Det finns dock oftast bara ett antal fördefinierade rapporter som uppfyller användarnas krav och det tar tid och kostar mycket pengar att utveckla nya rapporter från affärssystemet. Det är dessutom svårt att göra flerdimensionella rapporter (Davenport, 2000).

Systemet som respondenterna använder tillhandahåller standardiserade rapporter, men dessa är inte tillräckliga för beslutsfattandet utan användarna måste skapa egna rapporter. Vi anser att detta innebär att onödiga resurser måste läggas ner på sådant som användarna skulle kunna förvänta sig från affärssystemet.

Ett mål med affärssystem är att uppnå gemensamma definitioner och meningar genom hela organisationen. Detta torde leda till bättre presentation av informationen från affärssystemet och detta skall då underlätta för användarna av informationen (Samuelson, 2001). Vi fann inget tydligt mönster i svaren från respondenterna berörande presentationen av information från affärssystemet. Detta kan bero på att respondenterna har varierande bakgrund och kunskap om systemet. Då svaren varierade i denna grad hade en mer omfattande studie varit att föredra.

Genom intervjuerna framkom att inte alla personer inom organisationen vill hämta information från systemet utan ber andra om hjälp. Detta leder till ökad arbetsbelastning för vissa individer och en del avdelningar får mer att göra än vad som är tänkt. Även om många har tillgång till information i realtid så utnyttjas denna inte på rätt sätt. Anledningen till detta tror vi är att många användare känner sig osäkra på sina kunskaper om affärssystemet och det känns tryggare att fråga någon som behärskar systemet. En annan orsak kan även vara användares ovilja att lära sig hantera affärssystemet. Det är mycket bekvämare och lättare att be någon annan ta fram informationen än att själv sätta sig och försöka använda systemet.

Information skall flöda genom hela organisationen och detta ska skapa en bättre helhetsbild för användarna (Eskilsson *et al*, 2003). Så är dock inte fallet hos de personer som vi har intervjuat. De anser att det är svårt att få en helhetsbild av systemet och hur alla moduler hänger ihop. Vi tror att detta kan vara en orsak till att de inte använder systemet till fullo vare sig för insamlande av information eller analys av denna.

Vi tror att ytterligare en orsak till att användarna inte utnyttjar systemet maximalt är att de saknar utbildning kring systemet och på så sätt känner sig osäkra om sina preferenser.

5.2 Informationskvalitet

I detta avsnitt kommer vi att redogöra för användarnas uppfattning om kvaliteten på informationen från affärssystemet och ställa dessa åsikter i relation till de kvalitetskriterier vi tidigare har definierat. Genom denna analys ämnar vi att utifrån respondenternas utsagor ta reda på om informationen är användbar för beslutsfattande.

Tillförlitlig

Om information skall anses vara tillförlitlig krävs att den skall vara felfri och trovärdig (Davenport, 1997, Svensson, 2003, Wang *et al*, 1996). Vår uppfattning är att det känns något motsägelsefullt att respondenterna tycker att informationen är trovärdig samtidigt som det råder delade meningar om informationen är felfri eller inte. En förklaring tror vi kan vara att felen är kända för användarna och återkommande vid mätningar och att de på så sätt ändå känner att informationen är tillförlitlig. Då informationen inte är felfri anser vi att det påverkar informationens användbarhet, eftersom onödiga resurser läggs ner på att rätta de fel som finns. Dessutom blir informationen mer svårtolkad och kan skapa en ökad känsla av osäkerhet hos beslutsfattaren.

Att informationen anses trovärdig är positivt då användarna troligen inte känner något behov av att kontrollera informationen från affärssystemet och inga onödiga resurser läggs ner på detta ändamål.

Tillgänglig

På de frågor som rör tillgänglighet, det vill säga om informationen är lätt att få tag på och ej tidsödande att få fram, (Wang *et al*, 1996) befinner sig svaren runt mitten på attitydskalan. Det vi kunde se var att uppfattningen av informationens tillgänglighet i hög grad påverkades av respondentens kunskap om affärssystemet och i vilken grad de använde systemet. Vi anser att informationens användbarhet för beslut skulle kunna förbättras genom att öka tillgängligheten.

Relevant

De flesta respondenter instämmer i att informationen i affärssystemet är användbar, tillräcklig och uppdaterad, vilka är kriterierna för att informationen skall vara relevant (Davenport, 1997, Svensson, 2003, Wang *et al*, 1996). Att informationen anses vara relevant tror vi kan vara ytterligare en förklaring till att de intervjuade personerna tycker att informationen är tillförlitlig. Utifrån denna kvalitetskategori överensstämmer respondenternas svar med rådande teorier att informationen är användbar för beslutsfattande.

Representativ

På de frågor som rör affärssystemets utformning och utseende, det vill säga att informationen är lättolkad, lättförståelig och enhetlig, (Svensson, 2003, Wang *et al*, 1996) ser vi att respondenterna är av olika uppfattning. Vi tror att detta i hög grad påverkas av deras förförståelse och kunskap om affärssystemet. På grund av respondenternas olika uppfattningar drar vi slutsatsen att frågor av detta slag är mycket subjektiva.

Informationens användbarhet för beslutsfattande

Enligt tidigare beskrivna teorier är information användbar för beslutsfattande om den uppfyller de fyra kvalitetskategorierna. Det innebär att informationen skall vara tillförlitlig, tillgänglig, relevant och representativ. Att informationen är relevant anses ofta vara det allra viktigaste för att informationen över huvud taget skall vara användbar (Davenport, 1997, Svensson, 2003, Wang *et al*, 1996). I vår undersökning visade det sig att det är just runt denna kategori som respondenterna instämmer mest.

För att informationen skall uppfattas som användbar för beslutsfattande krävs att de övriga tre kategorierna förbättras. Då vi tydligt märkt hur användarnas inställning och kunskap kring affärssystemet påverkar deras sätt att svara tror vi att deras syn på informationens tillgänglighet och representativitet kan förbättras genom ökad grad av utbildning i systemet. Detta överensstämmer även med en av respondenternas uppfattning om att när han väl lärt sig systemet tillhandahåller det information snabbt och smidigt.

För att öka informationens tillförlitlighet måste antalet fel i informationen minskas. Då vi inte har undersökt vilken typ av fel som informationen från affärssystemet innehåller är det svårt för oss att dra några slutsatser om vad det är som åstadkommer dessa fel. Våra intervjuer har inte heller inriktats på att undersöka respondenternas åsikter om att förse systemet med information. Vi tror dock att en orsak kan vara att även de som förser affärssystemet med information saknar tillräcklig utbildning för att till fullo behärska systemet. Dessutom kan det vara så att de som lägger in information inte är medvetna om hur mycket deras inmatade information påverkar resten av verksamheten i och med att allt fler delar i verksamheten vävs samman genom de olika integrerade modulerna. Det är alltså viktigt att öka förståelsen och medvetenheten hos användarna av affärssystemet, då det de gör påverkar många andra verksamhetsdelar.

Vi anser vidare att det finns god potential att öka informationens kvalitet genom att satsa på att kontinuerligt informera och utbilda användarna.

5.3 Beslutsfattande

Tillgänglighet och god informationskvalitet är en mycket viktig effekt som förväntas åstadkommas vid införande av affärssystem. Detta bland annat för att underlätta och förbättra beslutsfattandet (Davenport, 2000). Litteraturen nämner dock att det inte är informationen som når beslutsfattaren som är viktigast, utan att det är beslutsfattarens uppfattning om informationens innehåll (Feltham, 1968). Vi tror därför inte att det är informationskvaliteten i sig som påverkar beslutsfattandet till största del utan att det till större del beror på användarnas förmåga att utnyttja affärssystemet och ta till sig informationen. Kan inte beslutsfattaren utnyttja systemet till fullo, kommer detta att påverka beslutsfattandet till stor del.

Användarens uppfattning om informationen beror dels på hur informationen presenteras och dels på användarens bakgrund och utbildning. Många beslutsfattare kanske varken har kapacitet eller kompetens för denna komplicerade informationshantering (Feltham, 1968). Vidare kan beslutsfattare även vara osäkra på sina preferenser (Brunsson, 1998).

I teoriavsnittet beskrevs olika restriktioner och en av dessa var väsentlighet. Väsentlighet kan hänföras till användarspecifika egenskaper som till exempel förmågan att hantera mycket information och flera detaljer (Svensson, 2003). På grund av att de intervjuade personerna hade olika åsikter om huruvida systemet tillhandahöll för mycket information eller inte är det svårt för oss att dra några slutsatser om det är ett allmänt problem med för mycket information hos det studerade företaget. Detta skulle troligen kunna fastställas med fler och mer omfattande intervjuer.

Vi finner det märkligt att ingen av respondenterna anger att de har bättre än ”Goda” kunskaper om affärssystemet. Vi får en känsla av att vissa personer kanske har bättre kunskaper om systemet än vad de medger. En anledning till detta kan vara att de inte anser sig utnyttja systemet så mycket som de skulle vilja göra. Det verkar däremot som om några av personerna behärskar vissa delar av systemet mycket väl.

Respondenterna anser att all information som de behöver för beslutsfattande inte finns tillgänglig i systemet. Detta leder till att respondenterna känner ett behov av att utnyttja kompletterande källor för att kunna få fram tillräckligt med information. Då de kompletterande källorna främst hämtas från mänskliga kunskaper och erfarenheter kan vi notera hur viktiga de användarspecifika kvaliteterna är för beslutsfattande.

AVSLUTANDE DISKUSSION

I detta avslutande kapitel redogörs för de slutsatser som har kunnat dras utifrån undersökningsresultatet, angående hur beslutsfattare uppfattar informationskvaliteten och hur denna påverkar användbarheten för beslutsfattande. På detta sätt kommer den frågeställning som formulerats för att uppfylla uppsatsens syfte att besvaras. Kapitlet avslutas med att redogöra för förslag på framtida forskning inom ämnet.

5.4 Slutsatser

Utgångspunkten i denna uppsats var främst att studera ett av ekonomistyrningens formella styrmedel i form av affärssystem. Tillgänglig litteratur fokuserar till största del på just detta styrmedel. De mindre formaliserade styrmedlen, i form av företagskultur, lärande och medarbetarskap, får ofta mindre utrymme.

Att uppnå fördelar med informationshantering innebär inte bara att företaget installerar ett affärssystem och tror att effekterna uppnås automatiskt genom teknologin. När ett företag implementerar mycket teknologi i sin verksamhet är det viktigt att användarna av denna inte glöms bort. Formella styrmedel och organisationsstruktur måste till större del kompletteras med de mindre formaliserade styrmedlen. Detta för att på ett bättre sätt nå de uppställda ekonomiska målen.

Syftet med uppsatsen var att beskriva hur beslutsfattare uppfattar affärssystemets informationskvalitet och hur denna påverkar användbarheten för beslutsfattande. Vi undersökte detta genom att intervjua ett antal beslutsfattare som har använt ett affärssystem under en tid. De respondenter som behärskar systemet bättre uppfattar att informationen är mer användbar för beslut. Utifrån respondenternas utsagor kom vi således fram till att informationskvalitet är en viktig faktor, men för att informationen från affärssystemet skall vara användbar för beslutsfattande krävs även att användaren har tillräckliga preferenser och kunskaper om systemet.

Analys och uppföljning av informationskvalitet i ett affärssystem är viktigt, men hur bra informationskvaliteten än är så måste användarna vara välvilligt inställda till affärssystemet för att utnyttja det på bästa sätt och uppleva att systemet tillför nytta för beslutsfattande. Vi ser ett mönster i att förförståelse och kunskaper om affärssystemet påverkar utnyttjandet och den upplevda nyttan, det vill säga att användningen överstiger kostnaden/ansträngningen. Affärssystemet stödjer därför vissa beslutsfattare bättre än andra.

Vi anser därför att det är mycket viktigt att företag som inför affärssystem i verksamheten lägger ner mycket tid på information om och utbildning kring affärssystemet. Detta bland annat för att öka användarnas känsla av att nyttan överstiger ansträngningen att få fram rätt information. Om informationen från affärssystemet inte tillför någon värdeökning för användaren kommer således inte heller informationen att vara tillräckligt användbar för beslutsfattande.

5.5 Framtida forskning

Vi tror att denna uppsats ökar medvetandet om att de mindre formaliserade styrmedlen i stor grad påverkar utnyttjandet av affärssystemet. Företag som använder sig av affärssystem och vill förbättra användandet av detta kan ha nytta av denna studie. Uppsatsen kan ses som en början på ytterligare forskning inom ämnet.

Det skulle kunna vara intressant att göra en liknande studie med ett större urval av företag och respondenter. Detta skulle ge möjlighet till att dra mer generella slutsatser.

Ett annat perspektiv är att undersöka vad det är som gör att informationskvaliteten inte är tillfredsställande. Är det systemet i sig som åstadkommer felet eller beror det på mänskliga faktorer?

KÄLLFÖRTECKNING

Litteratur

Agevall, L (1994): *Beslutsfattandets rutinisering*. Info Media AB, Växjö.

Ax, C, Johansson, C & Kullvén, H (2002): *Den nya Ekonomistyrningen*. Liber, Malmö.

Brunsson, N: *Beslut som institution*, i Czarniawska, B (red) (1998): *Organisationsteori på svenska*. Liber Ekonomi, Malmö.

Davenport, T H (1997): *Information Ecology - Mastering the Information and Knowledge Environment*. Oxford University Press, New York.

Davenport, T H (2000): *Mission Critical. Realizing the Promise of Enterprise Systems*. Harvard Business School Press, Boston.

Falk, T & Olve, N-G (1996): *IT som strategisk resurs*. Liber, Malmö.

Hedman, J & Kalling, T (2002): *IT and Business Models*. Liber, Malmö.

Lantz, A (1993): *Intervjumetodik*. Studentlitteratur, Lund.

Merriam, S B (1994): *Fallstudien som forskningsmetod*. Studentlitteratur, Lund.

Patel, R & Davidson, B (2003): *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Studentlitteratur, Lund.

Samuelson, L A (2001): *Controllerhandboken*. Industrilitteratur, Stockholm.

Svensson, B (2003): *Redovisningsinformation för bedömning av små och medelstora företags kreditvärdighet*. Ekonomikum, Uppsala.

Svensson, P-G & Starrin, B (1996): *Kvalitativa studier i teori och praktik*. Studentlitteratur, Lund.

Artiklar

Feltham, G A (1968): The Value of Information, *The Accounting Review*, October.

Granlund, M & Malmi, T (2002): Moderate impact of ERPS on management accounting: a lag or permanent outcome?, *Management Accounting Research*, 13, s 299-321.

Strong, D M, Lee, Y W & Wang, R Y (1997): Data Quality in Context, *Communications of the ACM*, 40 (5), s 103-110.

Tayi, G K & Ballou, D P (1998): Examining Data Quality, *Communications of the ACM*, 41 (2), s 54-57.

Vickrey, D W (1985): Normative Information Qualities: A Contrast Between Information-Economics and FASB Perspectives, *Abacus*, 21 (2), s 115-128.

Vosburg, J & Kumar, A (2001): Managing dirty data in organizations using ERP: lessons from a case study, *Industrial Management and Data Systems*, 101 (1), s 21-31.

Wang, R Y & Strong, D M (1996): Beyond Accuracy: What Data Quality Means to Data Consumers, *Journal of Management Information Systems*, 12 (4), s 5-34.

Xu, H, Nord, J H, Brown, N & Nord, G D (2002): Data quality issues in implementing an ERP, *Industrial Management and Data Systems*, 102 (1), s 47-58.

Zeng, Y, Chiang, R H L & Yen, D C (2003): Enterprise integration with advanced information technologies: ERP and data warehousing, *Information Management and Computer Security*, 11 (3), s 115-122.

Opublicerade arbeten

Blomquist, M, Hultkrantz, J & Larsson, H (2003): Affärssystem – vad styr utnyttjandet?: en uppföljning och jämförande studie av SAP R/R på Volvo AB. Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet. Eskilsson, H, Nyström, C & Windler, M (2003): ERP System Effects – A Comparison of Theory and Practice. Master thesis in Business Administration. School of Economics and Commercial Law, Göteborg University. Nilsson, A & Frimodig, H (2003): Affärssystem 2003 - Med fokus på nyttan.

KPMG.O'Donnell, E & Smith David, J (2000): How information systems influence user decisions: a research framework and literature review. School of Accountancy, Arizona State University

Intervjuguide

Inledande frågor

1. Namn:
2. Befattning:
3. Arbetsuppgifter:
4. Ansvarsområden:

Beslutsfattande och informationskvalitet

5. Hur uppfattar Du dig själv som användare av affärssystemet?

Låganvändare *Medelanvändare* *Höganvändare*

6. Från vilka moduler samlar Du in information som stöd i beslutsprocessen?
7. Vilken information använder Du från de olika modulerna i ditt beslutsfattande?
8. Informationen, som stöd för beslutsfattande, från affärssystemet är:

	<i>Instämmer helt</i>					<i>Instämmer inte alls</i>	
Trovärdig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Felfri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relevant (användbar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uppdaterad (aktuell)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tillräcklig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tillgänglig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Använder Du de standardrapporter som finns i affärssystemet eller producerar Du egna rapporter?

Flera alternativ kan anges:

Egenproducerade Standard

10. Om Du angav egenproducerade rapporter i fråga 9, vilken är orsaken till att Du skapar egna rapporter?

11. Om Du angav standardrapporter i fråga 9, ta då ställning till följande påståenden. Standardrapporterna presenteras:

	<i>Instämmer helt</i>					<i>Instämmer inte alls</i>	
Detaljerat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Övergripande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Standardiserat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lättförståligt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enhetligt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Strukturerad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Har Du behov av kompletterande information än den från affärssystemet för beslutsfattandet?

Ja Nej

13. Om ja, vilken information saknar Du?

14. Utöver affärssystemet, hur stort är Ditt behov av kompletterande källor, som stöd i beslutsprocessen?

	<i>Litet</i>					<i>Stort</i>	
Kollegor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intuition/"känsla"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gissningar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erfarenhet/rutin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andra applikationer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Egentillverkade underlag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Massmedia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Statistik (ex branschstatistik)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Sammantaget, hur väl motsvarar affärssystemet det behov av information som behövs för Ditt beslutsfattande?

<i>Mindre än vad som behövs</i>	<i>Den som behövs</i>	<i>Mer än vad som behövs</i>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

19. Sammantaget, upplever Du att nyttan av affärssystemet under beslutsprocessen överstiger den ansträngning/tid det tar att utnyttja systemet? Kommentera gärna Ditt svar!

20. Om Du har några ytterligare kommentarer om Ert affärssystem, informationskvalitet, informationsflöde och beslutsprocessen är Du välkommen att skriva dem här:

Övrigt

21. Avslutningsvis undrar vi om Du önskar vara anonym eller om det går bra att använda Ditt namn i vår rapport?

Ett stort tack för Din medverkan!

Ett stort tack för att Du vill medverka i vår studie om affärssystem. Vi studerar på Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet och skriver en kandidatuppsats inom ekonomistyrning. Syftet med vår uppsats är att studera affärssystem, informationskvalitet och beslutsfattande.

Vi har valt att göra en studie där vi koncentrerar oss på ett företag. Vi kommer att genomföra ett antal intervjuer med personer som fattar beslut i sitt dagliga arbete. Respondenterna garanteras anonymitet om så önskas, men analysen av intervjuerna kommer att ingå i en kandidatuppsats som är offentlig handling.

Bifogad enkät besvaras lämpligen direkt i Word-dokumentet och återsänds via mail till xxx@xxx.se. Givetvis går det även bra att skriva ut det och besvara den på det sättet. I så fall skickas besvarad enkät till: xxx.

Då julen närmar sig och vi behöver tid att analysera inkomna svar är det önskvärt att Du besvarar frågorna så snart som möjligt, men dock senast fredagen den 19 december.

Om några frågor är oklara är Du välkommen att kontakta någon av oss på nedanstående telefonnummer.

Med vänlig hälsning

Anna Högberg
Mobil: xxx
xxx@xxx.se

Jessica Svensson
Mobil: xxx
xxx@xxx.se