



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Internetfiltreringens påverkan på internationell business-to-business

En kvalitativ studie om samverkan mellan svenska och kinesiska företag

The impact of Internet filtering on international business-to-business

A qualitative study on collaboration between swedish and chinese companies

HANNAH MIKLIN

FRIDA SIMONSSON

Kandidatuppsats i Informatik

Rapport nr. 2017:150

Göteborgs universitet

Institutionen för tillämpad informationsteknologi

Göteborg, Sverige, maj 2017

Abstrakt

Internetfiltrering förekommer i varierande utsträckning i hela världen och en av de mest omfattande tillämpningarna sker i Kina. Internetfiltrering är användandet av teknologiska strategier för att begränsa tillgången och spridning av material på internet för internetanvändare. Flertalet av världens största hemsidor går inte att nå inom Kina och oönskat material filtreras bort i sökresultat. Detta påverkar markant tillgängligheten på internet för landets nätanvändare. Dock finns det inte särskilt mycket forskning om huruvida internetfiltrering påverkar effektiviteten mellan företag som verkar inom internationell handel. Företags tekniska användning påverkar hur samverkan med andra företag kan ske och graden av systemintegration påverkar vad relationen kan generera. Utifrån denna bakgrund initierades en undersökning med syftet att skapa förståelse för hur samverkan mellan företag kan påverkas i en miljö där internet filtreras i en större omfattning. Detta syfte ledde fram till följande frågeställning: *“Hur påverkar kinesisk internetfiltrering B2B-samarbeten mellan svenska och kinesiska företag?”* För att besvara frågeställningen genomfördes semistrukturerade intervjuer med informanter från svenska företag som har någon sorts samverkan med företag i Kina. Resultatet påvisade att internetfiltrering kan påverka samverkan på ett flertal olika sätt. Dels kan arbete fördröjas genom att affärssystem och funktioner inte går att nå, dels kan kommunikation försvåras på grund av låg kvalitet i videosamtal och dylikt. Upplevelsen av låg hastighet på uppkoppling skulle kunna vara en effekt av internetfiltrering. Kinas tekniska infrastruktur utgör enligt resultatet ett hinder för ökad samverkan och integration i B2B-relationer. Kringgående verktyg för att undgå filtrering ses som nödvändigt för att kunna bedriva samverkan.

Nyckelord Internetfiltrering, Great Firewall of China, internationell B2B,
B2B samverkan

Abstract

Internet filtering occurs in a varying extent throughout the world and one of the most pervasive exertion takes place in China. Internet filtering is the use of technological strategies to limit the access and distribution of internet content. Many of the world's largest websites are not accessible inside China, and unwanted content is filtered in search results. This significantly affects the availability of the Internet for netizens in the country. However, there are no extensive research regarding whether internet filtering has an impact on the effectiveness of operating in international trade. Corporate technical environment affects how collaboration with other companies can occur and the potential of a system integration affects what the relationship is able to generate. Based on this background, a study was initiated with the aim of developing an understanding of how interactions between companies can be affected in an environment where internet content is being filtered to a greater extent. This intention led to the following question: *“What is the impact of internet filtering on B2B collaboration between swedish and chinese companies?”* To answer the question, semistructured interviews were conducted with informants from swedish companies that are associated with chinese companies in China. The findings showed that internet filtering has an impact on several aspects in collaborating B2B relations. Work can be delayed because systems and features can not be reached and communication can be obstructed due to bad video quality and such. The experience of slow internet connection slow internet connection can be an effect of internet filtering. China's technical infrastructure is described as a barrier to increased cooperation and integration in B2B relations. Circumvention tools to get around internet filtering are described as necessary for collaboration to work.

Keywords Internet filtering, content filtering, Great Firewall of China, international B2B, B2B collaboration

TACK

Vi vill rikta ett stort tack till vår handledare Marie Eneman som varit till ytterst stor hjälp under undersökningen med konstruktiva kommentarer och vägledning.

Vi vill även rikta ett tack till företaget Apper som hjälpte oss i processen att hitta informanter från företag att intervjua.

Sist men inte minst vill vi tacka alla informanter som tog sig tid att besvara våra frågor och bidra till undersökningens resultat.

Innehåll

1. Introduktion	6
1.1 Syfte och frågeställning	7
1.2 Avgränsningar	7
2. Teori	8
2.1 Internetfiltrering	8
2.1.1 Kinas internetfiltrering	10
2.2 Business-to-business	12
3. Metod	15
3.1 Processen med litteraturarbetet	15
3.2 Urval	16
3.3 Datainsamling	17
3.4 Analys och identifiering av mönster	19
3.5 Forskningsetiska aspekter	20
4. Resultat	21
4.1 Påverkan av myndigheter och restriktioner	21
4.2 Användning av IT för samverkan	25
4.3 Upplevelse av uppkoppling	29
4.4 Strategier för att kringgå filtrering	32
5. Diskussion	34
5.1 Metoddiskussion	34
5.2 Resultatdiskussion	35
5.2.1 Påverkan av myndigheter och restriktioner	35
5.2.2 Användning av IT för samverkan	36
5.2.3 Upplevelse av uppkoppling	37
5.3.4 Strategier för att kringgå filtrering	37
6. Slutsats	39

6.1 Studiens relevans och överförbarhet	39
6.2 Förslag till fortsatt forskning	40
Referenser	41
Bilaga 1 - Intervjumedgivande	
Bilaga 2 - Intervjuguide	

1. Introduktion

Internet beskrivs ofta som ett fritt område som möjliggör för människor att sprida information och uttrycka sig på, men samtidigt sker det en ökad begränsning av internets innehåll (Kalathil & Boas 2010). Internetfiltrering innebär teknologiska strategier för att kontrollera och begränsa användares tillgång till material på internet, men även att minska spridning av visst material (Faris & Villeneuve 2008). Internet beskrivs kunna resultera i “the most regulable space that man has ever known” (Lessig 2006, s. 38). Regleringar av internet styrs av den jurisdiktion som finns på en geografisk plats, vilket resulterar i att internetinnehåll kan vara lagligt på en plats men olaglig på en annan. I internets utformning tas ingen hänsyn till vilka lagar som gäller i respektive länder, vilket resulterat i att länder på eget bevåg hanterar vilken information som ska nå dess invånare (Oh & Aukerman 2013).

En ambition med internetfiltrering kan vara att minska brottslighet genom att kontrollera tillgång och reducera spridning av övergreppsmaterial och piratkopierat material (Karnadi 2015), vilket är vanligt förekommande i Europa (Faris & Villeneuve 2008). Internetfiltrering kan även ha andra motiv som att begränsa politiska diskussioner och minska spridning av dessa, samt att blockera innehåll som inte stämmer med landets värderingar. Blockering innebär att användare inte får tillgång till hela eller delar av hemsidors innehåll. En av världens mest omfattande och sofistikerade filtreringar påstås ske i Kina (Deibert, Palfrey, Rohozinski & Zittrain 2011; Feng & Guo 2013; Oh & Aukerman 2013).

Kina har genomgått stora förändringar och har blivit en av världens största ekonomier (Tai 2010; Di Giovanni, Levchenko & Zhang 2014). Kina beräknades ha 519 miljoner internetanvändare år 2013 (Hinton & Tao 2014), flera av världens största företag, samt en enorm export av varor och kompetens (Morrison 2011). Antalet internetanvändare i Kina ökar ständigt och har resulterat i världens största internetbefolkning. Samtidigt sker en allt mer extensiv filtrering i Kina av hemsidor och material på internet, vilket är relaterat till “The Golden Shield project” (Tai 2010; Deibert et al. 2011). Projektet, som är mer känt under smeknamnet “The Great Firewall of China”, innebär en stor filtrering av internettrafik i och mellan Kina och omvärlden (Tai 2010).

Ett exempel på komplikationer som internetfiltreringen skapar beskrivs av United States Trade Representative (2016), som menar att den kinesiska internetfiltreringen blivit ett problem för handel mellan Kina och USA. Problem skapas både för de företag vars hemsidor filtreras bort och de företag som använder sig av dessa hemsidor för att bedriva sin verksamhet. Kinas blockering av hemsidor ökar och de har i dagsläget blockerat 8 av de 25 mest globalt trafikerade hemsidorna (United States Trade Representative 2016). Kina blockerar exempelvis Google och Facebook (Fryling & Rivituso 2016).

Frågan om hur andra länder påverkas återstår. Kinesiska företag är en växande del av svensk import och export och enligt Sveriges ambassad i Peking (u.å.) bedriver ungefär 10 000 svenska företag handel med Kina. Kina tog emot svensk export till ett värde av 45 miljarder kronor år 2015, vilket är en ökning på 13,3 % på ett år (Kommerskollegium 2016). Följaktligen är handel mellan Sverige och Kina ett ämne som blir allt mer aktuellt, samtidigt som internetfiltreringen är ett fenomen som allt fler företag behöver förhålla sig till.

1.1 Syfte och frågeställning

Syftet med undersökningen är att studera hur svenska företag påverkas av kinesisk internetfiltrering genom att undersöka hur fenomenet påverkar samarbete och kommunikation mellan företag. Detta kan leda till en djupare förståelse för de potentiella möjligheter och problem som kan uppstå när företag samverkar i en miljö som kan påverkas av internetfiltrering.

En stor mängd av forskning på området fokuserar på hur privatpersoner påverkas av internetfiltrering och kan förhålla sig till situationen (Clayton, Murdoch & Watson 2007; Taneja & Wu 2014). Det finns även viss forskning om hur internetfiltrering påverkar företag från andra länder än Sverige (Morrison 2011; Baker & Tang 2015). Däremot är forskning med perspektiv på hur svenska företag kan förhålla sig till internetfiltreringen inte undersökt i någon större utsträckning, vilket tyder på ett behov i att undersöka kunskapsluckan inom problemområdet.

Utifrån problemformuleringen tas en explorativ ansats för att besvara frågan:

“Hur påverkar kinesisk internetfiltrering B2B-samarbeten mellan svenska och kinesiska företag?”

1.2 Avgränsningar

Undersökningen berör enbart svenska företags perspektiv och ej kinesiska företags eller kunders perspektiv. Företagen som intervjuas har affärsrelationer med ett eller flera kinesiska företag sedan tidigare. Kulturella riter och skillnader undersöks inte inom problemsituationen, men kan ingå som en del av informanternas svar. De tekniska beskrivningarna av systemlösning kommer enbart vara överskådliga, både gällande hur internetfiltreringen fungerar och hur svenska företags lösningar gentemot det kinesiska företaget ser ut. Aspekter som undersöks är eventuella förutsättningar och problem som uppstår vid elektronisk kommunikation och datatransaktioner som sker mellan Sverige och Kina. Internetfiltrering som sker av svenska myndigheter omfattas ej av undersökningen.

2. Teori

Undersökningens teoretiska ramverk består av två komponenter: internetfiltrering och business-to-business. Avsnittet om internetfiltrering beskriver inledningsvis flertalet aspekter inom internetfiltrering, för att sedan beröra den kinesiska kontexten i avsnittet kinesisk internetfiltrering. Avsnittet om internetfiltrering berör främst den typ av filtrering som ses som relevant till undersökningens frågeställning.

2.1 Internetfiltrering

Internetfiltrering är en term som refererar till användandet av teknologiska strategier för att kontrollera användares tillgång till information på internet, oftast implementerat av statsklick enligt Faris och Villeneuve (2008). Enligt Zittrain och Palfrey (2008) sker det filtrering av innehåll på internet i de flesta länder, men i olika grad och med olika motiv. Allt fler länder tillämpar internetfiltrering och de större regionerna där praktikerna används i högre utsträckning är östra och centrala Asien, Mellanöstern och Nordafrika.

Internet utan några restriktioner resulterar i att användare enklare kan komma i kontakt med olagligt material, vilket tros kunna öka brott (Karnadi 2015). Ett motiv till användandet av filtreringspraktiker kan vara att minska brottslighet och att skydda invånare från olämpligt och/eller olagligt material. Faris och Villeneuve (2008) menar vidare att internetfiltrering även har implementerats efter omvälvande politiska händelser, där personer har organiserat sig med hjälp av internet och sociala medier.

Filtreringspraktiker skiljer sig åt mellan länder och enligt Faris och Villeneuve (2008, s. 9) finns det tre övergripande grunder till filtrering: "politics and power, social norms and morals, and security concerns". Faris och Villeneuve (2008) delar upp länders olika filtreringsval i kategorierna social filtrering, politisk filtrering och säkerhetsrelaterad filtrering.

Social filtrering av innehåll berör material som går emot länders samhällsnormer, vilket kan vara innehåll relaterat till hasardspel, pornografi eller hets mot folkgrupper enligt Faris och Villeneuve (2008). I somliga länder kan social filtrering även innebära blockering av innehåll som har kopplingar till religiösa samfund eller minoritetsgrupper. Politisk internetfiltrering kan ske genom att blockera innehåll som exempelvis relaterar till nazistiska föremål och förintelseförnekande, vilket görs i både Tyskland och Frankrike (Faris & Villeneuve 2008). I detta fall bad Frankrike företaget Yahoo!¹ att filtrera bort nazistiska varor för Frankrikes nätanvändare. Säkerhetsrelaterad internetfiltrering sker genom blockering av innehåll som relaterar till extremistgrupper, terrorister och rebellrörelser.

¹ Ett amerikanskt företag som bedriver en portal och en söktjänst. Källa: <https://sv.wikipedia.org/wiki/Yahoo!> [2017-05-11]

Förutom dessa kategorier fokuserar även vissa länder sin internetfiltrering på mellanhänder som möjliggör för olagligt innehåll att spridas (Faris & Villeneuve 2008). Mellanhänder kan i detta sammanhang vara verktyg och applikationer på internet som möjliggör för användare att kringgå filtreringen, men även bloggportaler och mailtjänster.

Det finns ett flertal metoder för internetfiltrering. Oh & Aukerman (2013) beskriver att filtrering av internet ofta sker genom DNS-påverkan (Domain Name System), webbadress-blockering, IP-blockering eller genom att ta bort sökresultat i sökmotorer. Manipulering av DNS beskrivs som det enklaste och billigaste sättet att filtrera bort material på och med hjälp av ISP² konfigureras styrningen så att oönskade sidor blockeras. Att blockera hemsidor genom deras IP-adresser beskrivs som ett kostsamt alternativ som kräver mer bevakning. Det sker genom att TCP-paket jämförs gentemot vilket material som är oönskat (Oh & Aukerman 2013). Att filtrera innehåll beskrivs kunna ge negativa effekter genom att prestandan på nätverk försämras, vilket innebär att hastigheten på vanlig användning av internet försämras markant.

Som en reaktion på fenomenet har det utvecklats verktyg för att kringgå internetfiltreringen, vilka skapar tillgång till bortfiltrerat material (Oh & Aukerman 2013; Mou, Wu & Atkin 2016). De verktyg som gör det möjligt för användare att hitta alternativa vägar till innehållet de vill åt kan exempelvis vara Virtual Private Network, vidare benämnt som VPN, (Oh & Aukerman 2013; Fryling & Rivituso 2016), proxy-servers och annan programvara (Oh & Aukerman 2013). Oh och Aukerman (2013) menar att internetfiltrering i sig är ineffektivt och bör ifrågasättas. Det påstås vara väldigt dyrt och kräver mycket arbete att filtrera, samtidigt som materialet fortfarande går att nå genom kringgående verktyg.

VPN används även utanför internetfiltrerings-sammanhang. VPN nämns av Stanko, Sena och Sena (2016) som ett sätt för företag att hantera känslig information på genom mobila enheter. Om arbete sker från till exempel en bärbar dator bör denna ha lösenordsskyddad VPN-uppkoppling gentemot företagets nätverk.

Oavsett vilken sorts filtrering som sker finns det en generellt negativt inställd opinion mot filtrering enligt Oh och Aukerman (2013), då begränsning av internet även innebär en begränsning av yttrandefrihet. Internetfiltrering kan medföra att medborgarjournalistik begränsas, då de texter som publiceras måste befinna sig inom ramen för det som är godkänt enligt landet (Zittrain & Palfrey 2008). Detta påverkar texters innehåll och formuleringar eftersom dessa annars riskerar att bli bortfiltrerade, om politiska ämnen relaterat till landet tas upp. Enligt Zittrain och Palfrey (2008) är resultatet en ökad självensurering både hos internetanvändare och dem som sysslar med journalistik på internet om internetforum filtrerar bort ämnen som uppfattas som känsliga.

² Internet Service Provider: internetleverantörer tillhandahåller internetuppkoppling, men kan även erbjuda tjänster som webbhotell och epost. Källa: <https://sv.wikipedia.org/wiki/Internetleverant%C3%B6r> [2017-05-11]

Sociala medier har utvecklats till att bli informationskällor där videos och bilder om allt möjligt publiceras, inklusive politiska skeenden. Det menas därför vara oundvikligt att sociala medier blir vissa länders fokuspunkt för att kontrollera informationsdelning (Faris, Wang & Palfrey 2008; Mou, Wu & Atkin 2016). Mängden video- och bildinnehåll har ökat inom sociala medier, medan textinnehållet minskat något. Faris, Wang och Palfrey (2008) menar att detta har försvårat internetfiltrering då material som inte är i textform är svårare att söka upp, vilket medför att ansvaret för att följa rådande normer tillfaller plattformarna själva. På grund av detta väljer vissa länder att blockera sociala medier helt.

Grader av transparens gällande internetfiltrering varierar stort enligt Faris och Villeneuve (2008). Många länder är inte benägna att diskutera och beskriva sin internetfiltrering för allmänheten och inte heller erbjuda sina invånare information om filtreringen. Somliga länder antyder inte för användaren att det önskade materialet är blockerat, utan visar bara error-meddelanden eller skickar tillbaka användaren till en startsida. Andra länder visar tydligt att internetfiltrering sker genom att visa användaren en blockeringssida vid försök att nå en bortfiltrerad hemsida, där det tydliggörs att materialet inte kan nås.

2.1.1 Kinas internetfiltrering

Internet genomsyrar hela det kinesiska samhället och allt fler invånare får tillgång till internet i landet (Tai 2010; Deibert et al. 2011). Av den anledningen har det kinesiska styret infört strategier för att bekämpa de potentiella risker som internet för med sig genom att bromsa och begränsa informationsteknologins utveckling (Tai 2010). Det första initiativet är lagstiftningar som kontrollerar vad som finns på internet och det andra initiativet är "Golden Shield" projektet, som delvis utgörs av internetfiltrering som går under smeknamnet "Great Firewall of China", vidare benämnt som GFW (Tai 2010; Oh & Aukerman 2013).

En strategi för GFW projektet är omvandlingen av Kinas internet till ett enormt intranät för att kontrollera informationsspridning. Allt som passerar Kinas internetgränser dirigeras om för att sedan gå igenom ett flertal portar (gateways på engelska) där det avgörs om innehållet är godkänt eller inte, enligt Tai (2010).

Kina blockerar främst tre typer av hemsidor (Tai 2010). Den första kategorin är hemsidor tillhörande internationella organisationer som riskerar att förstöra Kinas rykte. Exempel ur kategorin är människorättsorganisationer som Amnesty International och Human Rights Watch, men även andra svartlistade organisationer inifrån landet och hemsidor med pornografiskt innehåll.

Andra kategorin hemsidor som är måltavlor för blockering är internationella nyhetssidor och sociala mediasidor med hög popularitet och användarbas. I denna kategori ingår exempelvis tidskriften New York Times och sociala mediasidor som Facebook, Twitter och Youtube.

Även produkter från Google, såsom Gmail och Google Drive, går inte att nå enligt kinesiska restriktioner (Fryling & Rivituso 2016). Landet använder egna nationella hemsidor och sociala medier som är motsvarande de blockerade sociala medierna (Tai 2010).

Den tredje kategorin inkluderar enskilda hemsidor som publicerar eller förknippas med vissa ämnen som ses som icke önskvärda. Förbjudet innehåll i sammanhanget är även information som förtalar, är vidskeplig eller ryktesspridande (Tai 2010).

Tai (2010) menar att företag som vill ta sig in på den kinesiska marknaden kan behöva genomföra kompromisser för att godkännas av den kinesiska regeringen, till exempel genom självfiltrering. Amerikanska företag har exempelvis genomfört självfiltrering för att kunna fortsätta ingå i affärsverksamheter på internet med Kina. Sökmotorn Google är ett exempel som år 2006 lanserade sin tjänst med hemsidor bortfiltrerade i enlighet med Kinas internetrestriktioner. Detta skedde när de fortfarande fanns på den kinesiska marknaden (Tai 2010).

Kina filtrerar bland annat genom att blockera hemsidor med specifika nyckelord i domännamnet eller webbadressen, vilket medför att längre webbadresser som innehåller ett förbjudet ord kan blockeras, men att samma webbadress utan det förbjudna ordet kan gå igenom filtreringen (Faris & Villeneuve 2008).

Trots GFWs omfattning finns det ett flertal sätt att kringgå filtreringen och nå blockerad information. Enligt Oh och Aukerman (2013) har kinesiska myndigheter försökt blockera proxyservrar. Dessa försök har beskrivits som misslyckade, då det ska vara enkelt att etablera privata proxyservrar som inte nås av GFW. Det finns tillgängliga system och nätverk som beskrivs vara näst intill omöjliga för GFW att blockera, där Freenet och Tor är exempel. Fryling och Rivituso (2016) nämner att Kina även har börjat blockera VPN protokoll, både för privat- och företagsbruk, som en del av sina restriktioner. Hur väl VPN fungerar kan variera beroende på vilken plats du försöker använda det på.

2.2 Business-to-business

Detta avsnitt berör definitioner av business-to-business, hädanefter refererat till som B2B, tillsammans med beskrivningar om hur samverkan kan ske mellan företag. Begreppet B2B används för att belysa vilken sorts relation som undersöks, under vetskapen att det kan finnas flera andra inblandade aktörer företag arbetar med som undersökningen inte berör eller nämner.

När företag och organisationer bedriver arbete gentemot andra företag eller organisationer benämns processen oftast som B2B, vilket är ett begrepp som kan definieras på ett flertal sätt (Axelsson 1996). Företag kan i sammanhanget även arbeta gentemot individer (då kallat konsumenter), samtidigt som de arbetar med eller mot andra företag och anses bedriva B2B. Följaktligen innebär det att det kan finnas flera typer av kunder och att företaget kan verka inom ett flertal branscher. Derrouiche, Neubert, Bouras och Savino (2010 s. 529) beskriver B2B samarbete som “ [...] a close cooperation among autonomous partners involved in joint efforts to effectively meet end users’ needs with lower costs”.

Prestationen från ett företag är samhörigt med förhållanden gentemot andra företag och hur relationen hanteras. Förhållandet kan direkt påverka företagets vinst och kostnader (Snehota & Håkansson 1995). Ett förhållande med ett annat företag kan inte bestämmas och kontrolleras helt av ena parten, utan det bör finnas en förståelse för att utvecklingen sker gemensamt.

Internationell B2B kan innebära utmaningar i form av kulturella skillnader, geografisk separation, infrastrukturella skillnader och tidsskillnader (Axelsson 1996; Jean, Sinkovics & Kim 2008). Skillnader mellan marknader i internationella sammanhang kan skapa problem om de inte tas i beaktning. Axelsson (1996) nämner tre kategorier: (1) köpbeteende, (2) grundläggande förutsättningar i miljön och (3) grundläggande förutsättningar i branschen. *Köpbeteende* berör skillnader i beteende, vilka preferenser som finns samt hur mottagliga företag alternativt konsumenter är för vissa kommunikationslösningar eller produkter. *Grundläggande förutsättningar i miljön* är inriktat på kulturella aspekter som helgdagar, sociala aspekter, existerande infrastruktur och dylikt. *Grundläggande förutsättningar i branschen* är inriktat på hur företagande sker, till exempel i vilka tekniska lösningar som används eller hur förhandlingar sker.

När företag upptäcker skillnader mellan länder uppstår frågan om standardisering eller anpassning är det bäst lämpade alternativet (Axelsson 1996). Det kan innebära att det krävs anpassning för att verka på en viss plats, vilket kan inverka på val av produkter och lösningar, hur företagsrepresentanter betar sig och hur affärer sköts. Hur betydelsefull en anpassning är råder det delade meningar om, men Axelsson (1996, s. 417) menar att en idé kan vara att “[...] anpassa agerandet till varje lokal marknad men gör det på ett sätt som är förenligt med och använder det globala företagets förutsättningar.”

Handfield och Nichols (2004) menar att det kan finnas ett flertal problem i att många kund-leverantör-relationer hanteras genom internet. De påtalar att ett större fokus på människomöten behövs för att bedriva en effektiv hantering av värdekedjor, då elektronisk kommunikation inte alltid är problemfri av olika anledningar. En bristfällig kommunikation mellan organisationer kan innebära att informationsdelning inte fungerar optimalt.

I B2B-relationer är teknisk utveckling enligt Snehota och Håkansson (1995) kopplat till den tekniska utveckling som sker hos det samverkande företaget. Den tekniska lösning som används tenderar att påverka hur affärerna sköts när det kommer till rutiner och logistik. För att koordinera arbete mellan företag krävs någon form av kontroll eller process för att hantera informationsutbyte. Ett effektivt informationsutbyte utgörs ofta av i förväg utsatta förhållningssätt och rutiner, genom till exempel att använda IT.

Vilken sorts systemintegration som tillämpas beror på vad relationen är tänkt att producera och påverkar vad partners har för möjlighet att göra (Snehota & Håkansson 1995). Om B2B enbart sker genom utbyte av dokument, utan att processer och samverkan internt i företaget förändras, utnyttjas inte affärsnätverkets fulla potential enligt Lee, Pak och Lee (2004).

Derrouiche et al. (2010) har sammanställt ett ramverk för att undersöka hur olika parametrar i B2B-konstellationer kan påverka effektiviteten. De beskriver fem dimensioner som indirekt eller direkt kan påverka prestationen hos en relation.

Dimensionen *relationens klimat* är psykologiska och organisationella egenskaper som gör att relationer kan växla mellan tillstånden konfrontation och Kooperation. Derrouiche et al. (2010) menar att en bra samarbetsmiljö kännetecknas av engagemang hos bägge parter, en överensstämmelse av värderingar och normer, samt en förmåga att lösa konflikter genom överenskommelser snarare än plötsliga beslut.

Relationens struktur innefattar uppgifter och förpliktelser som finns i en relation. Relationen kan ges en bra struktur för samarbete vid en ökad flexibilitet, hög grad av informationsdelning och deltagande hos bägge parter.

Användande av IT är dimensionen som beskriver IT som en faktor för att stötta relationen, vare sig det handlar om att stötta inom ett företag eller mellan företag och deras partners. Dimensionen fokuserar mycket på hur parter ställer sig till den IT som används och hur de finner att IT förbättrar eller försämrar effektiviteten i de processer de används för.

Relationens livscykel är något som påverkar en relations prestation. Derrouiche et al. (2010) beskriver relationer som föränderliga och ser att en relations livscykel genomgår flera faser. I explorationsfasen är samarbetet i relationen låg för att sedan öka när relationen går in i konstruktionsfasen, därefter når relationens samarbete sin höjdpunkt i mognadsfasen. När samarbetet sedan avtar går relationen in i nedgångsfasen.

Dimensionen *yttre kontext* relaterar till de faktorer som påverkar partners i deras och relationens miljö. I yttre kontext ingår flera faktorer som vilken eller vilka industrisektorer företagen verkar inom, företagens storlekar och bland annat internationell omsättning.

Dimensionerna som ingår ramverket kan påverka hur relationens prestation uppfattas och kan därför resultera i om ett samarbete ses som fördelaktigt eller inte. Parterna i relationen kan då besluta om samarbetet ska öka eller avslutas helt. Samtidigt menar Derrouiche et al. (2010) att det kan vara svårt att bedöma i vilken utsträckning varje dimension påverkar relationssamarbetet.

Utöver beskrivna teoretiska perspektiv har det även identifierats en annan relevant studie. Morrison (2011) har sammanställt en omfattande undersökning på vilka problem som finns i handeln mellan USA och Kina, med betydligt större bredd än att enbart beröra internetfiltrering. I undersökningen presenteras vilken sorts handel som bedrivs, historisk statistik om handelsförhållanden och flera olika problemområden som uppstår (Morrison 2011). I undersökningen beskrivs flera olika faktorer som motiveras vara den kinesiska regeringens metod för att ge kinesiska företag konkurrensfördelar. Internetfiltreringen beskrivs hindra företag som Google att kunna verka på den kinesiska marknaden.

3. Metod

I detta avsnitt beskrivs det hur undersökningen genomfördes tillsammans med motivering och argumentation för val av metod, vilket grundas på litteratur inom forskningsmetodik.

Undersökningen skedde genom en kvalitativ, induktiv studie så som den beskrivs av Patel och Davidson (2011). Valet motiveras med att ett djup eftersträvas för att förstå problemområdet snarare än kvantifierbara resultat. Kvalitativa metoder kan dock resultera i konfirmeringsbias när forskare involverar sig och tolkar resultaten (Walsham 1995; Bell & Waters 2014). Därför var det kritiskt att forskningens empirireultat inte styrdes för att det ska stämma överens med forskarens egna förutfattade tolkningar. Studien genomfördes med semistrukturerade intervjuer som datainsamlingsmetod som analyserades genom empiristyrddataanalys i form av tematisk analys (Patel & Davidson 2011).

3.1 Processen med litteraturarbetet

Litteraturundersökning berörde tidigare forskning som behandlar och undersöker forskningsfrågan, vilket fungerar som ett komplement till intervjuresultatet (Bell & Waters 2014). Litteratur hämtades genom omfattande sökningar i flertalet datorbaserade söksystem såsom Google Scholar och Chalmers bibliotek. Personal på Chalmers bibliotek bistod med vägledning för grundlig eftersökning. Aspekter som togs i åtanke vid bedömning var relevans för undersökningen, antalet citeringar, publiceringsårstal och vilken tidskrift litteraturen var publicerad i.

Litteratur hämtades från vetenskapliga tidskrifter i akademiska sammanhang, då det var av betydelse att källorna var av god kvalitet. Böcker användes till viss del. Då bedömdes verkets relevans utefter hur många gånger och i vilka sammanhang det citeras för att bedöma dess kvalitet. Litteratur hittades genom sökningar av ämnesord som relaterar till problemområdets faktorer: Kina, internetfiltrering och B2B. Genomsökning skedde i samtliga "basket of eight"-journaler³ efter artiklar som berör internetfiltrering och censur för att göra en grundlig undersökning av befintlig forskning inom disciplinen informatik. Litteratursökning och genomgång fortskred löpande under projektets gång, med ambition att få en fördjupad kunskap om problemområdet och för att utvärdera nytt material som kunde vara relevant. Totalt granskades ungefär 100 artiklar. Dessa bedömdes i första hand utefter abstrakt. De som bedömdes som relevanta lästes sedan i sin helhet. Nya infallsvinklar och insikter uppstod när data från intervjuer analyserades, vilket ledde till vidare teoretisk bildning som sedan prövades mot de resultat som kommit ur datan.

³Basket of eight omfattar följande informatik-journaler: European Journal of Information Systems, Information Systems Journal, Information Systems Research, Journal of AIS, Journal of Information Technology, Journal of MIS, Journal of Strategic Information Systems, MIS Quarterly - Association for Information Systems (2017), Senior Scholars' Basket of Journals. <http://aisnet.org/?SeniorScholarBasket> [2017-05-08]

3.2 Urval

För att kunna genomföra undersökningen inom tidsramen, samtidigt som tillräckligt med material samlades in, var målet att intervjua fyra-fem företagsrepresentanter. Det slutgiltiga antalet intervjuer blev fyra, med totalt fem informanter. Två av informanterna representerar samma företag och intervjuades tillsammans. För varje företag genomfördes en intervju.

Informanter som intervjuades önskades ha god insikt i hur företaget arbetar och hur datatransaktioner och kommunikation med kinesiska företag sker. I fallet av företag som arbetar med Kina kunde urvalet vara antingen liknande företag eller företag som är så olika varandra som möjligt (Patel & Davidson 2011).

Informanter kontaktades på olika sätt. Totalt tillfrågades 20 företag om att medverka i undersökningen. De som ställde upp kontaktades via kontaktinformation på företags hemsidor eller via uppsatsförfattarnas egna kontaktnät. Företaget Apper bidrog med kontaktuppgifter till sju företag. Kommunikation med informanter skedde via mail-korrespondens. Det upplevdes komplicerat att få kontakt med personer med relevant kunskap och erfarenhet inom problemområdet inom företagen. De personer som inte ställde upp på intervjuer gav olika anledningar till detta. En hög andel av de tillfrågade besvarade inte förfrågningen, några meddelade att de inte hade tid och övriga meddelade att de inte var intresserade eller att problemområdet låg utanför deras expertis.

Urval av företag blev svenska företag av varierande storlek som verkade i olika branscher och hade olika erfarenhet av samverkan med företag i Kina, vilket redovisas i tabell 1. Antalet anställda i företagen avrundades till tiotal. Således blev det slutgiltiga urvalet av informanter en uppsättning företag som var olika varandra i dessa aspekter.

Benämning	Företagsstorlek	Antal års samverkan med företag i Kina
Informant 1	Ungefär 20 anställda	2 år
Informant 2	Ungefär 10 anställda	4 år
Informant 3	Ungefär 10 anställda	4 år
Informant 4	Ungefär 50 anställda	19 år
Informant 5	Ungefär 300 anställda	5 år

Tabell 1: Redogörelse av informanter

Informant 1: En representant från ett mindre företag som arbetar med en SaaS⁴-lösning som används av företagskunder i Kina.

Informant 2: En representant från ett mindre företag som arbetar med EDI⁵ gentemot en partner i Kina.

Informant 3: En representant från samma företag som Informant 2.

Informant 4: En representant från ett mindre företag som är leverantör inom pappersindustrin med kunder i Kina.

Informant 5: En representant från ett medelstort företag som arbetar inom fordonsindustrin gentemot ett företag i Kina.

3.3 Datainsamling

Den huvudsakliga datainsamlingsmetoden som ligger till grund för resultatet bestod av intervjuer med informanter från svenska företag. Det bedömdes som fördelaktigt att inneha förkunskap inom ämnet för att intervjuaren skulle vara förberedd för samtalet (Patel & Davidson 2011) och därför undersöktes problemområdet ytligt innan intervjuer skedde.

Intervjuer tillåter forskaren att ställa följdfrågor för att få mer förklarande svar och kan då ge mer material till dataanalysen (Bell & Waters 2014). Intervjuer kan enligt Walsham (1995) vara det mest fördelaktiga sättet för att fånga upp tolkningar och upplevelser. Det var viktigt att intervjuguiden inte innehöll ledande frågor med värderingar från forskarens sida, vilket tillämpades i dess utformning (Bell & Waters 2014). Ett exempel på detta är undvikandet av värdeladdade ord som "censur". Istället användes det mer neutrala begreppet "filtrering" genomgående under intervjuerna.

Frågor som ställdes i intervjuer var semistrukturerade för att informanter skulle kunna resonera öppet om sina upplevelser och kunskaper i ämnet (Walsham 1995; Patel & Davidson 2011). För att genomföra intervjuerna skapades en intervjuguide som innefattade tre olika teman: "Bakgrundsfrågor till informanten", "Kommunikation med kinesiska företag" och "Filtrering". Intervjufrågorna hade en låg grad av strukturering för att ge informanten ett fritt svarsutrymme och var standardiserade med frågor i en bestämd ordningsföljd. Efter den första intervjun strukturerades intervjuguiden om för att få en mer naturlig följd av frågor, vilket skedde genom att byta plats på en fråga inom samma tema. I övrigt var intervjuguiden oförändrad i resterande intervjuer.

⁴ Software as a service är molntjänster som tillhandahåller programvaror genom internet. Källa: https://sv.wikipedia.org/wiki/Software_as_a_service [2017-05-11]

⁵ Electronic Data Interchange är överföring av information enligt ett specifikt format. EDI hänvisar många gånger till överföring av information mellan företag. Källa: https://sv.wikipedia.org/wiki/Electronic_Data_Interchange [2017-05-11]

Frågorna som ställdes hade tillhörande följdfrågor som användes om uppsatsförfattarna upplevde att det som eftersöktes inte berörts i informantens svar. Det ställdes även följdfrågor utanför intervjuguiden för att få förklaringar till vad informanten menade med vissa begrepp och påståenden. Intervjuguiden finns tillgänglig i Bilaga 2.

I datainsamlingen eftersträvades det att intervjuer skulle ske ansikte mot ansikte, vilket skulle ge möjlighet till observation och tolkning av kroppsspråk och ansiktsuttryck. Dock var detta inte genomförbart i två av intervjuerna på grund av att informanterna var baserade långt ifrån Göteborg och det fanns ingen möjlighet att resa dit. Dessa informanter tillfrågades att genomföra intervjuer via videosamtal, varpå den ena informanten önskade att samtalet skulle ske genom telefon, vilket då tillämpades. I det andra fallet skulle intervjun ske genom videosamtal, men på grund av tekniska svårigheter skedde även denna intervju över telefon.

Två intervjuer skedde således över telefon. De två övriga intervjuerna skedde ansikte mot ansikte på plats hos respektive företag. Längden på intervjuerna varierade trots att alla utgick från samma intervjuguide. Den första intervjun med Informant 1 skedde med telefon och varade i ungefär 15 minuter. Intervjun på plats med Informant 2 och Informant 3 (som representerade samma företag) varade i 54 minuter. Intervjun med Informant 4 skedde över telefon och varade i 45 min. Intervjun med Informant 5 varade i 30 minuter.

För att kunna fokusera helt på samtalet under intervjuer med informanter spelades intervjuerna in med mobiltelefoner, för att sedan transkriberas (Bell & Waters 2014). Att spela in intervjuer bidrar även till ett rikare underlag för analys, då man kan fånga varje enskild formulering till skillnad från att skriva anteckningar under intervjun (Walsham 1995). Inspelningar kan dock medföra att informanterna inte känner sig bekväma att berätta lika ingående om problemområdet, alternativt att informanten inte vill genomföra intervjun alls (Bell & Waters 2014). Därför blev alla inblandade informerade om hur materialet skulle användas, hur länge det skulle lagras och det betonades att inspelningen enbart skulle användas för transkribering och därefter raderas. Informanten meddelades också att det var frivilligt med inspelning av intervjun och således inget krav. Samtliga informanter accepterade att bli inspelade. De forskningsetiska principerna beskrivs mer utförligt under rubrik 3.5 Forskningsetiska aspekter.

Transkribering genomfördes som en gemensam insats av uppsatsförfattarna. Sammanlagt spenderades 16 timmar med att transkribera intervjuer. Materialet delades på hälften för att få transkriberingen gjord så snart som möjligt efter intervjun, då det bedömdes att ord som inte uppfattades i inspelningen kunde vara lättare att tydliggöra om intervjun var färskt i minnet. I de fall ord var svåra att tyda noterades dessa i transkriberingen och kunde många gånger uppfattas av den andra uppsatsförfattaren. När intervjun i sin helhet var transkriberad kontrollerades materialet genom att uppsatsförfattarna lyssnade igenom den biten som motsatt part hade transkriberat och kontrollerade att det som var nedskrivet var korrekt.

Hantering av informationen som intervjuerna genererade kan påverka utfallet av analysen, vilket var anledningen till att transkriberingen genomfördes med stor noggrannhet för att ha ett så rikt och tydligt material som möjligt (Patel & Davidson 2011). Intervjuerna skrevs ned i sin helhet, vilket innebar att de exakta formuleringarna noterades ned tillsammans med gester, betoning och kroppsspråk. Kroppsspråket formulerades efter minne, till exempel när en informant knäppte med fingrarna för att påvisa att en händelse skedde snabbt. Vissa avsnitt av inspelningen bedömdes vara totalt irrelevanta för studiens syfte och transkriberades ej. I dessa fall handlade det om vardagligt samtal om annat än det studien omfattade, som till exempel kinesisk mat.

3.4 Analys och identifiering av mönster

Med hänvisning till bristen på forskning inom området tog undersökningen en explorativ ansats för att kartlägga mönster och relationer i sammanhanget (Patel & Davidson 2011). Vid kvalitativa undersökningar kan det vara fördelaktigt att bearbeta data parallellt med datainsamling för att möjliggöra upptäckten av värdefull information som kan vidareutveckla undersökningen (Patel & Davidson 2011), vilket gjordes i undersökningen.

Det totala materialet som genererades av intervjuerna blev sammanlagt 40 sidor text. Data i undersökningen analyserades med analysmetoden tematisk analys. Tematisk analys valdes då metoden besitter en hög grad av flexibilitet och lämpar sig för kvalitativa undersökningar för att identifiera och analysera teman i data (Braun & Clarke 2006). Det diskuterades att arbeta fysiskt med texten genom att skriva ut intervjuer och klippa ut och sortera citaten, vilket Patel och Davidson (2011) beskriver som fördelaktigt. Dock valdes detta alternativ bort för att fördelarna inte bedömdes vara tillräckliga för att motivera utskrift av ett så stort antal papper. Istället skedde arbetet digitalt via ordbehandlingsprogram i datorer. En stor fördel med ordbehandlingsprogrammet var att det var enklare med ordsökningar i materialet, vilket underlättade sammanställning av resultatdelen och analysen.

Inledningsvis skedde en grundlig genomgång av intervjuerna för att få en helhetskänsla för materialet, vilket transkribering var en viktig del av. Analysen påbörjades genom att uppsatsförfattarna arbetade separat med varsin kopia av texterna. I den fasen bearbetades alla intervjuer och nyckelord markerades i informanternas alla svar. Uppsatsförfattarna markerade mängder av nyckelord, vilka sedan gick igenom en första gallring för att se om de verkade inom problemområdet. Båda uppsatsförfattare skrev även varsin sammanfattning av varje intervju.

Att separera analysen till en början gjordes av anledningen att när bådass resultat jämfördes syntes det likheter och skillnader i uppsatsförfattarna tolkning av svaren och vilka delar av resultatet som upplevdes vara av högst relevans. Detta motiverades med att denna process

minskade risken för grupptänkande och sågs som kvalitetssäkrande. Kodningen av data genomfördes utan att försöka sätta in nyckelorden i ett redan existerande tema eller ramverk, vilket Braun och Clarke (2006) benämner som en datadriven tematisk analys. Uppsatsförfattarna är dock medvetna om att de besitter kunskap om problemområdet, vilket gör att de kan ha funderat i termer av kategorier vid dataanalysen.

Därefter jämfördes och diskuterades den individuella kodningen av nyckelord. När en typologi hade tagits fram sorterades liknande nyckelord eller nyckelord med liknande betydelse in i olika grupper. Utefter detta kunde uppsatsförfattarna besluta om vad varje grupp förmedlade och satte därefter passande beskrivningar, vilka blev olika teman (Patel & Davidson 2011). Vid vidare analys av nyckelord och teman, i en process där teman kunde separeras till fler teman och andra teman slås ihop, genererades till sist fyra teman. När materialet bearbetats presenteras resultatet i form av citat från informanter tillsammans med egna tolkningar och kommentarer till detta. Presentationen strukturerades enligt de teman som genererats från mönstersökningen. Tillsammans har de tematiska avsnitten interna relationer, vilket innebär att avsnitten är beroende av varandra för att utgöra en helhet (Patel & Davidson 2011).

3.5 Forskningsetiska aspekter

Inför intervjutillfällena informerades informanter om studiens syfte, hur länge inspelningen sparas och vem som har tillgång till den. Informanter informerades om att dess person är konfidentiell i studien för alla förutom uppsatsförfattarna. Det var även stor betydelse att informanter gav sitt medgivande till att intervjun spelades in och därefter signerade ett kontrakt för att säkerställa en gemensam förståelse (Patel & Davidson 2011). Kontraktet signerades av informanter i de fall intervjun skedde på plats. Vid telefonintervjuerna meddelades informanten verbalt om innehållet i intervjumedgivandet. Kontraktet för intervjumedgivandet är beläget i Bilaga 1.

Det finns en risk att företagets identitet kan framgå om man gör vidare eftersökningar enligt den kunskapen som finns om företaget som presenteras i uppsatsen. Detta understryks av Walsham (1995) som menar att integritet till fullo kan vara svårt att kunna garantera. Hänsyn har tagits genom att inte presentera namn på företags, namn på partners eller kunder till företaget och genom att enbart ge en väldigt kortfattad beskrivning av företagets verksamhet.

4. Resultat

I detta avsnitt presenteras det empiriska material som de fyra intervjuerna resulterade i. Materialet presenteras utifrån de fyra teman som identifierades under dataanalysen, vilket beskrivs under 3.3.4 Analys och identifiering av mönster. I informanternas svar kunde fyra mönster urskiljas som resulterade i följande teman: Påverkan av myndigheter och restriktioner, Användning av IT för samverkan, Upplevelse av uppkoppling, samt Strategier för att kringgå filtrering. Under respektive tema berörs filtrering i olika aspekter. Resultatet presenteras enligt dessa teman tillsammans med citat och beskrivningar om informanternas svar. Nämner informanter företagsnamn benämns dessa "Företag X" för att inte bryta mot löfte om informanternas konfidentialitet.

4.1 Påverkan av myndigheter och restriktioner

Kina beskrivs av informanter som ett land som kan vara komplicerat att arbeta i, med en teknisk infrastruktur som kräver engagemang för att efterfölja. Det finns restriktioner och lagar att förhålla sig till, samtidigt som språk och kulturella skillnader behövs tas hänsyn till. Att arbeta gentemot partnerföretag eller att starta ett dotterbolag beskrivs som en nödvändig lösning. Detta för att kunna ha kapaciteten att förhålla sig till den kinesiska marknaden samtidigt som man upprätthåller affärsrelationer och en god kommunikation.

Att förhålla sig till kinesiska myndigheter beskrivs som en viktig och omfattande uppgift i samverkan med kinesiska företag. Informant 3 beskriver deras problemsituation när företaget övervägde att ta sig in på den kinesiska marknaden och de insåg att ett partnerskap var en förutsättning för att figurera i Kina.

“Det var ju framförallt när vi undersökte våra möjligheter och leverera till Kina. Går det att göra det härifrån, kan vi själva göra det. Men vi förstod ju rätt snabbt att det är för mycket komplikationer med staten och regler och kostnader som det medför. Så det är liksom inte möjligt, så att vi måste hitta en annan väg. [...] förutsättningen var då en kinesisk partner för annars kan man i princip inte göra business där borta.” - Informant 3

Flera informanter uttrycker en medvetenhet om myndigheternas restriktionsarbete kring internetfiltrering, vilket påverkar informanterna i deras kommunikation med de kinesiska företag de har samverkan med. Informanter upplever därtill en känsla av övervakning och granskning när information skickas mellan företagen.

“[...] innan man skriver någonting, att man tänker till en extra gång ‘blir man övervakad nu?’. Alltså, man tänker lite så. Så man vill ju inte skriva något som är jättekänsligt. Till exempel om jag skriver till min kollega i Kina där jag frågar hur man får göra med att skicka data över gränsen. Då frågar jag det inte helst över mail, för då vet jag att eventuellt så kan det svaret vara övervakat.” - Informant 5

Det upplevs att det krävs en tydlighet i hur företag kan och bör agera på den kinesiska marknaden, för att inte göra något fel. Informant 5 utvecklar sitt resonemang med att företaget vill följa kinesiska regler men det upplevs sakna samlad information om vad man får och inte får göra. En genomgående trend är att informanterna vill följa de restriktioner som myndigheter har och inte få problem med kinesiska myndigheter, men att arbetet för att undvika problem är väldigt omfattande och tidskrävande.

Informant 4 upplever att dess närvaro särbehandlas gentemot hur människor som bor i Kina behandlas. Det upplevs som att tillgängligheten på internet är större för människor som kommer från andra länder.

“[...] nu senast jag var där så verkar de känna av min IP-adress att jag är utlänning. För jag kommer till Google i Hong Kong, medan min kinesiska kollega inte kan göra det då. Även fast vi sitter i hotellet med samma internetuppkoppling. [...] så de måste lägga rätt mycket pengar och resurser på det här, kineserna.” - Informant 4

Informant 3 berättar däremot om en annan sorts upplevelse där blockering har skett som upplevs vara relaterat till informantens härkomst. De menar att dess konton blivit blockerade på grund av att de inte är från Kina, vilket de upplevde vid användning av en social medie-applikation från landet.

“[...] men för mig härifrån, jag har ju blivit blockad på det [WeChat⁶] nu bara för att jag är utlänning. Så jag kommer inte in i den längre, det är helt omöjligt. [...] Däremot så funkar min jobbmobil [WeChat-konto] fortfarande.” - Informant 3

Informanterna upplever att det är svårt att veta vad som är tillåtet att göra i samverkan med kinesiska företag och att de behöver ha koll på mycket när de arbetar i Kina. Det upplevs vara komplicerat att få reda på rätt information, då den varierar beroende på vem som tillfrågas. En informant upplever att Kinas restriktioner ständigt förändras och att detta är en utmaning för företaget att bemöta.

⁶ WeChat är en social medie-applikation från Kina med funktion för SMS, MMS, video, bild och mer.
<https://itunes.apple.com/se/app/wechat/id414478124?mt=8> [2017-05-11]

“ [...] Och att alla de här restriktionerna och regleringarna som finns, att de ändras hela tiden. Så det är väl det jag känner är jättejobbigt med Kina, det är att hålla koll på vad som faktiskt gäller och att man inte riktigt vet konsekvenserna av att göra någonting.” - Informant 5

För Informant 5 påverkas också verksamheten av vilka kart-applikationer som finns tillgängliga för Kina. Då verksamhetens datainsamling till stor del kretsar kring att samla in kart-data blir det problematiskt när det inte finns tillgängligt på samma sätt som det gör via Google Maps i Sverige, som informanten nämner inte är tillgängligt i Kina. Informanten tror att samarbetet hade blivit enklare om de hade kunnat använda samma infrastruktur. Det finns också en kvot med hur mycket kart-data som kan uthämtas som inte får överskridas, då datan enligt Informant 5 räknas som en landshemlighet och kan innebära fängelse som straff. Således krävs det av företaget att genomgående och noggrant förhålla sig till detta. Det upplevs enligt informanten som ett sätt att kontrollera det kinesiska folket och för att omvärlden inte ska få för mycket information om landet.

Dock skiljer sig informanternas upplevelse gällande myndigheter. Informant 1 menar att de inte oroar sig för att bli blockerade då deras verksamhet inte verkar inom vare sig sociala medier eller nyheter och att deras informationen därför inte bedöms som “samhällsstörtande” av myndigheterna. Informant 1 har i sitt arbete inte någon kontakt med myndigheter och sköter inget arbete på plats i Kina.

Informant 2 beskriver att myndigheterna kan blockera hela företag i Kina om allt inte sköts rätt. Detta ska inte ha drabbat företaget de arbetar med, men de har hört talas om att hela tillgången till system blockeras och att det är svårt att få arbeta i Kina om man misskött sig en gång. Informant 5, som i sitt arbete är i kontakt med kinesiska myndigheter, menar att myndigheterna är ett känsligt område där stor försiktighet bör tas i kontakten. Detta för att inte riskera att arbetet försvåras ytterligare.

“ [...] det är väldigt noga hur man ställer frågorna till myndigheterna. För är det så att man kommer med en fråga som dem kanske eventuellt inte är bekanta med så kan det bli att de sätter upp en restriktion för det jag frågar [...]”

- Informant 5

Informant 5 upplever därtill stora problem med samarbetet på grund av Kinas restriktioner kring data. Informanten arbetar med hantering och insamling av data gentemot ett kinesiskt företag och ser ett flertal hinder i sammanhanget.

“[...]det där är ju väldigt känsligt, just vart man ska spara datan. Så det är väl där vi ser att det är mycket hinder med att jobba med Kina. [...] det största hindret då är ju det där med att skicka data på diskar över gränsen. Det är väl det som jag märkt är det största problemet och där vi känner är det största hindret med att samarbeta med Kina. Just att de har så övervakade gränser.” - Informant 5

Restriktionerna kring hur data ska förvaras beskrivs ha stor påverkan på hur samverkan med det kinesiska företaget kan utvecklas. En ökning av samarbete innebär en större volym av datahantering, vilket tros skapa problem. Informanten upplever därför att proceduren med att skicka data över gränsen snart inte kan vara det mest förmånliga alternativet, på grund av datarestriktioner. Det beskrivs vara ett stort problem att de inte kan genomföra datahantering på den nivå som de hade velat.

“[...] Men det blir ju jätteproblem nu då, när vi ökar vårt samarbete och vi vill samla in mer data. Då har vi börjat kolla lite mer på andra lösningar. Kanske att vi får förvara datan i Kina och att vi får jobba med det därifrån. Att vi får resa ned mer dit och jobba. Det är en jättebarriär alltså.” - Informant 5

När det kommer till påverkan på affärsverksamheten har Informant 4 varit med om svårigheter att använda vanliga funktioner på plats i Kina och beskriver att det finns risk att stå utan uppkoppling helt om man befinner sig i landet.

“Sen har ju vi inte råkat ut för det men jag vet ju att ibland har de stängt ner internet och mobiltäckning i vissa provinser då när det har varit bråk. Och då sker såklart en väldig påverkan.” - Informant 4

Som informanten beskriver är det inget som påverkat deras egen verksamhet, men det spekuleras kunna påverka om man har verksamhet i regioner där internet stängs ner eller om man är där på affärsresa. Informant 3 upplever att sättet som internet fungerar kan vara ett sätt för myndigheter att kontrollera hur handeln sker. Det finns en upplevelse att det möjligtvis inte bara beror på att Kina skulle ha dålig infrastruktur, utan att det är en effekt av kinesiska myndigheters arbete.

“Jag tycker att det där bara är ett sätt att kunna styra handeln på något sätt, känns det som. Att det ska vara så dyrt. Och jag anser liksom inte att en internetkoppling ska behöva vara så krånglig till ett land som den faktiskt är. Utan det känns som om man vill ha kontroll på grejerna [...] Kan man blocka någonting som Google, kan man blocka någonting som Facebook och styra det liksom i Peking liksom, så kan man. Alltså det är nog inga fel på infrastrukturen i sig tror jag” - Informant 3

Även Informant 4 menar att det finns en känsla av att kommunikationen övervakas av myndigheter och spekulerar i att den långsamma uppkopplingen kan härledas till internetfiltrering.

“Så det kan vara bekymmer ibland, det upplevde jag själv när jag var där att man inte kommer åt saker. Det är för dålig uppkoppling på hotellet. Men det är ju för att det är censur, det sitter ju någon kines och tittar på vad jag tittar på, och då tar det tid.” - Informant 4

Det finns en misstanke om att funktionen i Kina inte beror på att det är dålig infrastruktur, utan att det är ett sätt att ha kontroll på trafiken eller är ett symptom på att trafiken kontrolleras. Detta är dock enbart spekulationer, vilket informanter medgav baserades på vad de hört talas om och fått en känsla för.

4.2 Användning av IT för samverkan

Informanterna uttryckte att de i stort sett använde liknande kommunikationsverktyg för att samarbeta med de kinesiska företagen. De flesta informanterna upplevde att kommunikationen fungerade bra, men att de föredrog mail framför annan kommunikation av olika anledningar. Mail upplevdes enklare att kommunicera med på grund av språkförbistringar, då det är enklare att tyda vad som menas än vid muntligt samtal. Dessutom fungerar mail bra när företagen behöver gå igenom eller kontrollera vad som sagts eller beslutats. Flera informanter menade att den bästa kommunikationen skedde vid affärsresor till Kina, för att de då kunde möta företagsrepresentanter ansikte-mot-ansikte.

“[...] det bästa är att träffas för då får man se liksom gester och se hur de reagerar på olika saker och se hur de reagerar på olika saker man frågar och sådär. Det är alltid bäst att träffas.” - Informant 3

Telefonsamtal väljs många gånger bort som alternativ på grund av att det upplevs som dyrt, men används ibland när något behöver ske snabbt.

“Det är fortfarande 20 kr i minuten att ringa mobilsamtal i Kina, med ett svenskt abonnemang. Och mobildata är väldigt dyrt också då. Men det finns som sagt mycket trådlöst idag, om du nu inte är ute i skogen.” - Informant 4

Ett populärt alternativ för kommunikation med företag i Kina visade sig vara Skype⁷. Upplevelserna om hur Skype-samtal fungerade skiljde sig åt mellan de fyra informanter som använde sig av videosamtal. Informanterna var överens om upplevelsen att uppkopplingen från Kinas håll upplevs påverka kvaliteten av samtalet, vilket oftast åtgärdades om samtalet avslutades och påbörjades om igen.

För kommunikation används även WeChat, vilket informanterna har delade åsikter om. WeChat användes enligt den kinesiska partens önskemål som ett förslag på kommunikationsmedel. För Informant 4 har det fungerat bra, men för Informant 2 och Informant 3 har WeChat inneburit att de direkt har blockerats, men endast på deras privata mobiltelefon. När inloggning initieras får Informant 3 ett felmeddelande om att kontot är blockerat och att det krävs verifiering, vilket de menar behövs göras från ett kinesiskt WeChat-nummer.

Ett ämne som berördes var skillnaderna i vilka applikationer och system man som individ är van vid. Informanterna upplevde att den kinesiska parten av affärsrelationen ofta använde någon annan lösning än den de själva använde eller var vana vid.

“[...]det är svårt att relatera till varandra för att man lever så olika och man använder så olika applikationer. Och till exempel så använder de inte Google Maps utan de använder något annat, så. Ett sätt för oss att lättare kunna samarbeta med dem är om vi börjar använda samma infrastruktur när det kommer till alla de här sakerna. Så att man hade kunnat börja relatera till varandra lite mer.” - Informant 5

Det har skett andra försök på kommunikationslösning för att enklare kunna förmedla information. Informant 4 har försökt använda en lösning för att kunna kommunicera och instruera någon som är på plats på en fabrik. Då används en surfplatta alternativt teknologiska glasögon som filmar och en person på företaget i Sverige kan förklara tydligare vad som ska göras, vilket kan liknas vid ett sorts videosamtal. Dock ska detta fungerat bristfälligt och istället skickas ritningar och bilder via mail.

Graden av systemintegration varierade mellan informanterna. Informant 1 mailar fakturor men har i övrigt ingen systemintegration i deras interna system, vilket beskrevs fungera bra. Tjänsten som företaget levererar innebär att kunden loggar in i SaaS-lösningen och nyttjar mjukvaran, som även det beskrevs fungera bra. Tjänsten har inte behövs anpassats på något vis för att kinesiska kunder ska kunna använda den.

⁷ Skype är ett program som kan användas för telefonsamtal, videosamtal, sms och chatt. Källa: <https://sv.wikipedia.org/wiki/Skype> [2017-05-11]

Informant 2 och Informant 3 arbetade i samma plattform som den kinesiska partnern. Företagets affärssystem är till viss del integrerat gentemot den kinesiska partnern. De medgavs också ha någon form av integration gentemot samtliga sina kunder, vilket upplevs ha skett under snabb utveckling.

Informant 4 medgav sig inte ha någon systemintegration varken affärsmässigt eller datamässigt, vilket också tillämpades på andra internationella samarbeten och var därför inte unikt för kinesiska samverkan. Informant 5 skiljde sig från de andra genom delandet av företagets server, när andra informanter delade filer via mail. Informanten uppger att det fungerar bra att dela server med det kinesiska företaget.

“[...] Vi jobbar ju på samma servrar. Alltså vi har ju en server här som de har tillgång till, som de kan logga in på och ändra filer, lägga till filer. Det är väl egentligen det systemet och applikationen som jag ser att vi delar mest.” - Informant 5

Informant 2 har provat olika lösningar för att sköta systemmiljön gentemot Kina. Många önskemål och förslag har också kommit från den kinesiska sidan till informanten om hur de bör arbeta, men det har inte skett någon implementering av dessa. Informantens företag har istället utvecklat en lösning för att mer effektivt hantera datavolymer, genom att driva en SaaS-lösning från Sverige till Kina.

“Från början så gick vi ju på en lösning som var mer terminal-server-baserad, för att kunna komma åt den utifrån. Nu har vi gått över mer till hemsida för det krävs mindre data. Och lösningen blir bättre att göra på det sättet. Då har vi helt enkelt utvecklat våra applikationer i hemsida-miljö istället” - Informant 2

Huruvida en större integration ska ske med verksamhet i Kina är enligt informanten inte aktuellt på grund av uppkopplingen. Med den hastighet och tillgänglighet företaget har nu är en lösning i Kina inte aktuellt. Detta på grund av att de bedömer att det inte skulle leva upp till deras krav.

“Det är viktigt att behålla den lösningen som vi har här för att det ska fungera och ha hög kvalitet. Därför har vi valt att ha kvar det här på plats [i Sverige]. Men skulle vi hitta en teknisk lösning där vi ser att ‘okej, det hade varit jättebra att ha det i Kina’ och hade sett att det med säkerhet hade funkat bra gentemot Företag X [partnerföretag i Sverige] så hade vi inte haft några problem med att flytta det. Men det är viktigt att se till att det är rätt teknisk lösning och rätt tekniska förutsättningar för att ha den också.” - Informant 2

För de företag som har rest till Kina för att sköta affärer råder delade meningar om hur väl det fungerar. Även om det fungerar bättre nu än tidigare och att tekniska framsteg märks av finns det fortfarande problem när arbete sker inom Kinas gränser. Dock beskrivs tillgängligheten av internet ha ökat inom landet.

“Du kan hitta trådlösa uppkopplingar i stort sett överallt. Så kommunikationerna har ju underlättats mycket så.” - Informant 4

Företagen hanterar datatransaktioner på varierande sätt i samverkan med de kinesiska företagen. Ett flertal av transaktionerna sker genom mailutbyte. Företagen har olika behov av att skicka information mellan Sverige och Kina. Informant 5 har en omfattande postal datahantering gentemot Kina, där en del data skickas med budfirmor via post. Budfirmor nyttjas av företaget på grund av Kinas stränga datarestriktioner. Informanten beskriver svårigheter med detta och att de behöver ändra datafiler på grund av lagarna.

“[...] det är mycket datainsamling. Och där har vi mer loggar där vi samlar in sensordata. Och får massa loggar då och de är ju känsliga, dem får man ju inte skicka hur som helst. [...] Om de skickas, så skickas dem via budfirmor. Men det är ju under en förutsättning, det är att de inte innehåller video- eller GPS-data. Så är det så att vi måste skicka den datan så måste vi filtrera ut all den datan, innan vi kan skicka dem.”
- Informant 5

Följaktligen finns en intern hantering av att anpassa datatransaktioner i enlighet med kinesiska restriktioner. Att den manuella hanteringen av information sköts även genom post nämns även av Informant 4. En del information tillåts inte hanteras digitalt, utan kräver fysiska papper. Detta gäller vid till exempel hantering av kontrakt och avtal.

“Sedan kommer ju fortfarande papperskopior och original då, som alltid kommer med kurir då, som man behöver signa på plats. [...] Det är väldigt mycket formalia fortfarande, du måste stämpla. Vårt lilla bolag har fem stämplor som man får av staten då när registrerar ett bolag. [...]” - Informant 4

Informanter upplever att de kinesiska företagen arbetar mycket mer manuellt med data än vad företag i Sverige gör. En anledning till detta tolkar en informant vara på grund av Kinas billiga arbetskraft och att det därför är mer förmånligt att anställa människor och ha manuell hantering gentemot Excel⁸. Detta bidrar till skillnader i teknisk anpassning för företagen.

⁸ Excel: ett program som används för kalkyl och datahanteringsuppgifter. Källa: https://sv.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Excel [2017-05-11]

“Mycket av de initiala diskussionerna med den kinesiska parten och deras kunder, leverantörerna till Företag X [partnerföretag i Sverige], det är att man jobbar extremt mycket manuellt. [...] Vi har då pressat från vår sida och sagt att om det ska göras någon sorts integration så ska det inte göras mot Excel utan mot affärssystemet i den mån det är möjligt.” - Informant 2

4.3 Upplevelse av uppkoppling

Samtliga informanter upplevde att det fanns vissa svårigheter kring samverkan med kinesiska företag gällande internetuppkoppling. Informanterna menar att uppkopplingen ibland är “laggig” och långsam, vilket emellanåt försvårar kommunikation. De upplever ändå att uppkopplingen många gånger fungerar och att kommunikation och samverkan gentemot det kinesiska företaget inte är ett stort problem. Främst märktes uppkopplingsproblem när Informanter varit på plats i Kina för att arbeta.

För Informant 3 har uppkopplingen än så länge inte påverkat samverkan mellan företagen i någon större utsträckning, men att den kan skapa problem i framtiden om det inte finns möjligheter till förbättring av uppkopplingskapacitet.

“[...] Den har inte klarat så stora volymer. Och i och med att vår business växer så, så märker man ju också att volymerna växer ju också ihop med det ” - Informant 3

Upplevelsen av att det finns uppkopplingsrelaterade problem skiljde sig åt mellan informanterna. De informanter som varit på affärsresor i Kina menade att filtreringen märktes mest på plats i landet, då de inte kunde utföra flertalet vardagliga funktioner. Det beskrivs av somliga informanter som svårt att arbeta med det som vanligtvis ingår i arbetsområdet.

“[...] på något sätt så klarar vi alltid av att skicka meddelanden och mailen går alltid fram. Men det man märker av filtreringen framför allt, är ju när man är där. När ens vanliga funktioner inte funkar. När man ska gå in i exempelvis, vi har ett extern projektstödssystem. Och när man ska lägga upp dokument eller någonting i den till konsulterna, det går liksom inte att ladda upp den. Det finns inte en möjlighet och då är det liksom bara ett litet pdf-dokument på någon kilobyte.” - Informant 3

Beroende på vart i Kina informanterna befinner sig, kan uppkopplingen skapa problem. På västerländska hotell upplever somliga informanter att det ibland finns en bättre uppkoppling eller en högre tillgänglighet. En informant upplevde däremot att det var dålig uppkoppling på ett hotell och spekulerar i om det är på grund av filtreringen. Informanterna upplevde att det var sämre uppkoppling utanför partner- eller dotterbolag i Kina och att det även spelar in om informanten befinner sig i en större stad eller ej.

“[...]det märker man ju ofta när man sitter på plats i Kina, beroende på hur hotellen har det. Och ute på bruken så är det ju väldigt svårt att koppla upp dig mot servern hemma här om du ska titta på något underlag, eller om du bara vill läsa en ritning. Däremot om det är på ett bättre hotell eller på kontoret och du behöver ha VPN-tunnlar, då går det ju. Annars är det ju väldigt, det är för långsamt. Det går inte.” - Informant 4

Informant 3 beskriver också svårigheten i att få tillgång till vissa hemsidor på plats i Kina. Informanten upplever viss irritation över uppkopplingen och över att flertalet hemsidor inte fungerar. Dock ska problemen uppstå oftare i privata situationer än i affärssituationer.

“Sånt är så frustrerande just den delen. Ibland när man reser där nere, liksom Facebook funkar inte, Instagram funkar inte, Google funkar inte, Aftonbladet funkar ibland, Skype funkar ibland. LinkedIn funkar hur bra som helst. Affärsnätverket liksom, det funkar jättebra. Men ska man gå ni på någon hemsida liksom så händer ingenting. Det är så mycket sånt.” - Informant 3

Även andra informanter märker att det är mycket som inte går att nå när man arbetar på plats i Kina. Vid vissa ordsökningar i webbläsare visas ingenting, eller att sidor bara laddar utan resultat. Informant 4 nämner också att det är frustrerande att det inte går att nå sidor. Det yttrar sig genom att det bara laddar och inte händer någonting vid till exempel sökningar på internet eller när man försöker nå hemsidor. För Informant 1, som inte gör kundbesök på plats i Kina, var uppfattningen en annan. På frågan om de märker av filtreringen i kommunikation via videosamtal med det kinesiska företaget svarade informanten:

“Vi gör inte det. Kanske att det är lite laggig uppkopplingen då ibland, men då lägger vi på och ringer upp igen istället.” - Informant 1

Problem med uppkoppling upplevdes av informanterna på varierande sätt, när de arbetar hemma i Sverige. Under videosamtal märktes så kallat “lagg”, en upplevelse av fördröjning och hack i sändningen, ibland till en sådan grad att det inte gick att genomföra möten. Somliga informanter upplevde därför att uppkopplingen resulterade i dålig samtalskvalitet.

“Faktum är att det stora hindret i det fallet är på management-nivå när vi pratar med vår partner i Kina är det inte språkförbistringar i första hand, utan det är teknik asså. Deras infrastruktur är så dålig att Skype fungerar inte.” - Informant 2

Informant 3 spekulerar i att samtal över Skype är dåliga på grund av att de hellre ska använda kinesiska motsvarigheter för kommunikation istället.

“Sen om det är deras infrastruktur eller om det bara bromsas upp för att de vill att man ska använda någonting annat” - Informant 3

Ibland upplevs det vara så mycket samtalsstörningar i form av lagg att det inte går att genomföra konversationen med den kinesiska parten, vilket medför att mötet inte kan genomföras.

“ [...] då blir det oftast att man får avsluta mötet för det går knappt att ha en konversation med dem.” - Informant 5

En informant menar att kommunikationen oftast fungerar mycket bra men att uppkopplingen stundtals inte är så bra och spekulerar samtidigt över det kinesiska företagets infrastruktur.

“Sen har de [Kina] ju inte världens bästa uppkoppling [...]. Ibland kan det lagga lite, men överlag har det fungerat väldigt bra. Det funkar ju bra, de jobbar ju själva med det internet så jag antar ju att de har rätt bra uppkoppling ändå.” - Informant 1

Det har noterats problem med uppkopplingen när det inte har varit möjligt att överföra filer till det kinesiska företaget.

“[...] i och med att vi sänder över data till Kina så har vi ibland haft problem med att skicka över data. Det har gått trögt, det har slagit timeout, det har varit problem med att överföra filer.” - Informant 3

En liknande syn delas även av Informant 5 som upplever att det kan vara svårt att dela information med det kinesiska företaget. Företagen har ändå en dialog om uppkopplingen:

“Vi pratar om det. [...] På så sätt att de informerar oss om att ‘vi har börjat ladda upp någonting här nu och det kommer ta ganska lång tid, men var beredda på att det håller på att ladda upp nu’.” - Informant 5

Informant 4 har liknande erfarenheter av dialog med det kinesiska företaget om uppkopplingsproblem. Men för Informant 4 har de kinesiska kollegorna varit mer transparenta och pratat om att det är filtreringen som resulterar i uppkopplingsproblem. Informanterna har flera gånger sagt att uppkopplingen fungerar bra, men samtidigt finns det exempel på när det inte fungerat och det kommit ivägen för affärer. Informant 4 berättar om ett exempel på hur det påverkar affärsverksamheten när det inte går att nå affärssystem.

“Visst pratar vi om det, framförallt när vi är ute och reser att ‘ah, nu kan jag inte koppla upp mig’, och man behöver ge ett svar till dagen efter och man ska då kolla på ritningen och så slutar det med att man får ringa hit [till Sverige] för att be någon skicka en pdf på ritningen på mail för att jag inte kan komma åt att kolla. Är det vardag så går det ju bra då, då kanske jag får tag i någon men ofta sitter man ju och jobbar helg där borta och då är det ingen här som kan hjälpa dig. Då blir det inte gjort förrän man är tillbaka hemma då.” - Informant 4

Samtidigt tror informanten att detta kan vara mer kritiskt för större företag än för företag i deras storlek. Informant 4 vidareutvecklar problematiken i att processer blir försenade på grund av uppkopplingsproblem.

“Problemen kan bli då att det blir försenat som jag sa, att man inte kan göra saker på plats, man får vänta tills man är tillbaka eller tills man är här på plats på kontoret. Mer problem än så är det väl inte. Men skulle tro att som sagt om du är uppkopplad på samma affärssystem och du ska lägga order och det strular, då har du nog betydligt större problem.” - Informant 4

För egen del upplever informanten inte att det utgör ett problem, mer än att arbete blir lite “stökigare” och försenat, men att det inte utgör ett handelshinder för dem i den utsträckning som de gör affärer i nu.

4.4 Strategier för att kringgå filtrering

Oavsett om det gjordes för att nå hemsidor utanför Kina eller för att öka hastigheten på uppkopplingen var kringgående verktyg ett sätt för företag att hantera affärsverksamhet gentemot Kina. En genomgående trend bland informanter var användning av VPN för att bedriva verksamhet. Informant 1 var den enda vars företag inte använde VPN. Dock var informantens företag det enda företag som inte hade dotterbolag eller partnerföretag i Kina och VPN används istället av deras kinesiska kund för att möjliggöra att för dem arbeta utanför Kina.

“[...] De jobbar ju själva mot sociala medier, så dels då jobbar de mycket mot Weibo⁹, men de jobbar också mot Facebook och Instagram. Så för deras del, han använder sig ju av olika lösningar för att kunna komma åt det fritt då liksom.” - Informant 1

Flera informanter beskrev VPN som nödvändigt. I sitt arbete är det kritiskt för Informant 3 att filer ska kunna skickas på rätt sätt och vid de tillfällen då internet inte är tillräckligt snabbt. VPN används för att hantera volymen de har behov av för både hastighet och tillgänglighet.

⁹ Sina Weibo, som är dess fulla namn, är en mycket populär social nätverkstjänst och microblogg i Kina. Källa: https://sv.wikipedia.org/wiki/Sina_Weibo [2017-05-11]

Även om informanten beskriver lösningen som dyr, menar informanten att investeringen är nödvändig för verksamhetens fortgång.

“Så vi har helt enkelt fått köpa en bandbredd [VPN] oss emellan då för att säkerställa att de här filerna går över då på ett rätt sätt. Det har nästan varit ett måste för att kunna hantera volym för det går inte att skicka över internet bara utan någonting. [...] Där är ju en sådan infrastrukturell grej som har tvingat oss till att vi måste ha en dedikerad bandbredd till Kina helt enkelt.” - Informant 3

Informant 4 beskriver att användningen av VPN innebär att det svenska företags affärssystem också kan användas i Kina. Vid försök att göra det utanför VPN-uppkopplingen fungerade det dock inte.

“Ibland är det ju, om man måste ladda upp en ritning från vår server här i Sverige när du sitter i Kina då kan det vara för dålig uppkoppling på grund av de här filtrena så att säga. Då måste du nästan sitta på ett kontor där du har en bra VPN-uppkoppling.” - Informant 4

Informant 4 menar att VPN också används av hotell för att kunna bidra mer högre grad tillgänglighet på internet, men att myndigheter stänger ner dessa. Det finns en viss oro för att VPN inte längre ska vara tillgängligt för att göra affärer, enligt vissa informanter. Det påstås nämligen varit diskussioner hos kinesiska myndigheterna att förbjuda tekniken.

“[...] är det så att myndigheterna går in och säger att de inte får göra VPN längre, så blir ju det ett problem. Som de måste lösa på något sätt.” - Informant 5

Det finns en önskan från Informant 2 att åtgärder tas för att underlätta hur information skickas mellan Sverige och Kina, vilket beskrivs kunna underlätta handel och samverkan mellan länderna. Det är svårt att direkt härleda problem till filtreringen, men att någon sorts smidigare lösning för att skicka information krävs.

“[...] de problemen som vi har haft är infrastrukturellt mellan Sverige och Kina helt enkelt. Att den bandbredden som finns tillgänglig där, den räcker inte till helt enkelt då, det är för många som delar på den helt enkelt [...]. Så där skulle man ju önska att svenska staten gjorde någonting i och med att det finns ett såpass stort handelsutbyte då va.” - Informant 2

Således kan det tolkas som att den nuvarande tekniska infrastrukturen mellan Sverige och Kina inte är tillräcklig för att informanterna ska kunna bedriva sina verksamheter.

5. Diskussion

Diskussionsavsnittet består av två delar. Inledningsvis diskuteras undersökningens metod under rubrik 5.1 Metoddiskussion. Under rubrik 5.2 Resultatdiskussion jämförs och diskuteras teorin gentemot resultatet från intervjuerna. Detta presenteras under samma teman som användes i resultatavsnittet.

5.1 Metoddiskussion

Ambitionen att intervjua fyra till fem svenska företagsinformanter uppfylldes, dock med relativt varierande intervjulängder. Trots att samma frågor ställdes till informanterna var tidsskillnaden 40 minuter mellan den kortaste och den längsta intervjun. En tanke var att det kan bero på intervjuernas olika situationer, där den korta intervjun skedde över telefon när informanten var i rörelse och den längsta skedde med två informanter på deras kontor.

En annan anledning kan vara att uppsatsförfattarna inför den första intervjun inte var tillräckligt inlästa på intervjuteknik eller problemområdet. Övriga intervjutillfällen kan ha blivit längre för att det fanns en större benägenhet att ställa följdfrågor i samtalet. Detta kan ha lett till att resultatet inte visat en korrekt representation kring informanternas upplevelser, då mer information varit tillgänglig från de längre intervjuerna än den kortare.

När intervjuerna var genomförda fanns en större mängd text att bearbeta, vilket genomfördes genom angreppssättet tematisk analys. Det blev då tydligt att många svar var nära sammanhängande och det var svårt att direkt urskilja teman där vissa citat till fullo skulle tillhöra ett enskilt tema, utan att blandas in i andra. Genom en grundlig analys genererades fyra teman där mönster kunde urskiljas ur de fyra intervjuerna.

För att generera en högre grad av validitet hade undersökningen kunnat kompletteras med observation hos informanter (Patel & Davidson 2011). Detta bedömdes dock som svårt att genomföra under den utsatta arbetstiden som uppsatsen omfattade. Det uppfattades som komplicerat att få företagsrepresentanter att ställa upp på intervjuer, vilket kan betyda att observationer också hade varit svårt att boka.

Resultatet hade också kunnat bli annorlunda om intervjuer skett med företag vars hemsidor filtreras bort av GFW, då filtreringen redan har en tydlig effekt på verksamheten. Paradoxen är dock att företag som är bortfiltrerade av Kina troligtvis inte har B2B relationer där och således inte omfattas av undersökningens bestämda avgränsningar och urval. Dock hade det varit en intressant aspekt att undersöka.

5.2 Resultatdiskussion

Syftet med undersökningen var att belysa på vilka sätt internetfiltrering påverkar handel och samverkan mellan länder, vilket i sammanhanget fokuserade på relationen mellan svenska och kinesiska företag. Teorins roll i undersökningen var att komplettera kunskap om problemområdet och för att både utgöra grunden för intervjumaterialet och analysen av detta. Undersökningen hade ingen inledande hypotes om resultatet och således fanns det ingen förutbestämd förväntan på vilket resultat som undersökningen skulle generera. Resultatet bedöms bidra med flera insikter om hur filtrering kan påverka internationella B2B relationer.

5.2.1 Påverkan av myndigheter och restriktioner

Det framkom flera intressanta aspekter om kinesiska myndigheters påverkan på B2B-relationen. Samverkan med kinesiska företag beskrivs av informanterna som komplicerat och omfattande då det upplevs vara en stor skillnad i både grundläggande förutsättningar i miljön och grundläggande förutsättningar i branschen som beskrivet av Axelsson (1996).

För att anpassa verksamheten efter kinesiska företag valde majoriteten av informanterna att ha samverkan genom partneravtal eller dotterbolag, vilket kan tolkas som ett sätt att hantera grundläggande förutsättningar i miljön som Axelsson (1996) beskriver. Institutionella förutsättningar och påverkan av myndigheter har en genomgående effekt på samverkan, kommunikation och IT-lösningar enligt intervjuretatsresultatet. Grundläggande förutsättningar i tekniska lösningar varierade mellan länderna, då de kinesiska parterna ofta använde vissa lösningar och att svenska företags vanliga funktioner kunde vara otillgängliga i Kina. Exempel i sammanhanget är att kineser inte använder Google-produkter och att kinesisk partner rekommenderar WeChat för kommunikation.

Det kunde identifieras olika aspekter av hur företagen förhåller sig till internetfiltreringen. En informant upplevde att deras företag inte utgjorde ett hot mot Kina då informationen de förmedlar inte ingår i politiskt material som annars filtreras bort. Därför utgör inte filtreringen ett problem för dem i den aspekten. Samtliga informanter påvisade dock en medvetenhet om den kinesiska filtreringens existens. En informant kallade det självmant för censur trots att begreppet inte användes av uppsatsförfattarna under intervjun.

Ett mönster av känsla av övervakning kunde urskiljas ur resultatet, genom att informanter spekulerat i att deras användning av internet på plats i Kina bevakas. Självfiltrering nämns av Tai (2010) som ett tillvägagångssätt som företag kan behöva tillämpa i samröre med kinesiska företag, vilket resultatet bekräftade. En informant berättade om att vissa ämnen inte togs upp över mail utan hellre kommuniceras muntligt på grund av känslan av övervakning. Det finns även spekulationer i att uppkopplingen i Kina är bristfällig eftersom deras internetaktiviteter

övervakas och således påverkar hastigheten, eller för att det är ett sätt för kinesiska myndigheter att kontrollera handeln.

5.2.2 Användning av IT för samverkan

Det fanns stora likheter i resultatet gällande användning av teknik för samverkan. Informanterna hade en gemensam uppfattning om att det stundtals var problem i kommunikationen på grund av fördröjningar och störningar i samtalet. Flera av informanterna kommunicerar även genom affärsresor till Kina och de anser att det är väldigt fördelaktigt att ses. Detta kan kopplas till Handfield och Nichols (2004) när de menar att det i en B2B-konstellation bör läggas ett större fokus på människomöten för att skapa värde.

Det var en varierande grad av systemintegration mellan informanterna och de kinesiska företagen. Det främsta problemet bland de som hade en större integration var att det tog lång tid att ladda upp och skicka filer. Som Snehota och Håkansson (1995) beskrev påverkar graden av systemintegration vad som är möjligt för en B2B-relation att generera. Utbyte av dokument var en vanlig metod som informanter använde för datatransaktioner, vilket Snehota och Håkansson (1995) menar inte möjliggör att relationens fullständiga potential utnyttjas. Som Derrouiche et al. (2010) menar, behöver parterna i en B2B-relation vara flexibla och ha en hög grad av informationsdelning för att möjliggöra för en bra samarbetsstruktur. Resultatet påvisar att flertalet informanter upplever att kommunikationen i B2B-relationen stundtals är bristfällig. En god kommunikation kan effektivisera informationsdelning mellan företag, vilket kan leda till ett bättre samarbete som Handfield och Nichols (2004) beskrev.

Det också finns en vilja att skapa bättre systemlösningar i B2B-relationen. Derrouiche et al. (2010) nämner att en hög grad av engagemang för förbättring hos parterna i en B2B-relation kan bidra till ett bättre samarbete även om företagen har en överensstämmelse av hur saker och ting ska skötas. Likt Snehota och Håkansson (1995) menar Derrouiche et al. (2010) att användandet av IT är en viktig faktor som kan stötta en relation mellan företag, om bägge partner är tillfredställda med den IT som används i samverkan och att den förbättrar effektiviteten i de processer parterna delar. Det som hindrar B2B relationens tekniska utveckling beskrivs som Kinas nuvarande tekniska infrastruktur lever inte upp till de tekniska förutsättningar som krävs att hantera större volymer data. Samma sak kan gälla att en stor del av dokument och kart-data sköts postalt när de skickas till Kina på grund av landets datarestriktioner, vilket innebär att en del av informationsdelningen inte kan digitaliseras. Sammantaget kan detta tolkas som att en vilja att förbättra systemintegration och informationsdelning finns men datarestriktioner och teknisk infrastruktur hindrar denna utveckling.

De hemsidor och sociala medier som Tai (2010) nämner som blockeras av kinesiska myndigheter bekräftas av informanter vara svåra att nå på plats i Kina. I sammanhangen som informanterna beskriver var detta främst ett problem ur perspektivet som privatperson, men

kan också påverka arbetsuppgifter när dessa ska skötas på plats i Kina. Detta yttras till exempel genom att inte kunna nå Gmail då Googles produkter är bortfiltrerade, att kommunikation i B2B-relationen brister när företagsrepresentanter blockeras från kinesiska sociala medier, eller svårigheter med att nå företagets egna system. Således kan detta påvisa att filtrering till viss mån påverkar effektiviteten negativt genom att arbete försenas under affärsresor.

5.2.3 Upplevelse av uppkoppling

Det fanns en genomgående uppfattning bland informanter att kinesisk internetuppkoppling var långsam, vilket yttrade sig både på plats i Kina och när samverkan med företaget sker från Sverige. Samtidigt anses detta inte vara ett stort problem för samverkan, men att det stundtals påverkade arbetet och kommunikationen. Störningarna som upplevdes i kommunikationen var ibland så pass illa att möten inte kunde genomföras. Uppkopplingen bidrar också med problem i datatransaktioner. Långsam uppkoppling nämns av Oh och Aukerman (2013) som en möjlig negativ effekt som internetfiltrering kan bidra till, vilket även informanter spekulerade i. Om problemen med uppkoppling beror på filtrering går inte att direkt urskilja ur undersökningen. Oavsett anledning existerar dock fortfarande problemen, vilket informanterna vittnar om som ett hinder i varierande utsträckning.

Informanter uppfattade att internetfiltreringen yttrades på flera sätt, genom att sidor inte nås eller att det laddar länge. Som Faris och Villeneuve (2008) nämner kan länder ha olika grad av transparens. Informanterna upplevde att de inte alltid blev informerade om att sidan de försöker nå är blockerad, utan istället upplevs det som problem med att nå sidan, vilket kan tyda på en låg grad av transparens. Däremot så blev en informant uppmärksam om att dess konto på ett kinesiskt socialt media blivit blockerat, vilket istället tyder på en högre grad av transparens.

5.3.4 Strategier för att kringgå filtrering

En intressant aspekt är hur upplevelsen av uppkoppling varierar beroende på varifrån man försöker nå hemsidor och system. Många informanter uppger svårigheter i att få tillgång till hemsidor när de är utanför partnerföretagens kontor i Kina. En annan vanlig upplevelse var att dyrare hotell som beskrivs som "västerländska" oftast har ett annat utbud på internet än utanför dem. Detta kan bero på att västerländska hotell i högre grad kan ha gäster som inte är från Kina och behöver då ha lösningar för att ha tillgång till hemsidor från utlandet, till exempel kringgående verktyg som VPN.

Samtliga informanter med dotterbolag eller partner i Kina använder VPN för att sköta verksamheten. Informanten som inte använde VPN vittnade dock om att deras kinesiska kund gör det för att sköta sin verksamhet. VPN användes av olika anledningar. Antingen för att nå sidor som annars inte går att nå på grund av internetfiltreringen eller för att internet inte var

tillräckligt snabbt för att kunna hantera verksamhetens datavolymer. Det beskrevs som ett sätt att säkerställa att filerna skickas korrekt. En informant beskrev det också som att den kinesiska infrastrukturen tvingat dem att använda VPN.

VPN nämns av Oh och Aukerman (2013) som ett kringgående verktyg, vilket företagen i undersökningen använde för att möjliggöra datatransaktioner och kommunikation. Att kinesiska företag i samtliga informanternas utsago kräver en VPN för datatransaktioner påvisar att det kan finnas incitament till att Kinas internet försvårar samverkan över Kinas gränser, oavsett om det beror på dålig uppkoppling eller filtrering av information.

Det kan även identifieras att svenska företag har en känsla av maktlöshet inför de kinesiska myndigheterna, som menar att de gör och stänger ned vad de vill. Detta nämnde flera informanter och exemplifierade genom berättelser om hur Kina stänger ned både VPN-anslutningar, internet och mobildata i hela områden samt företags tillgång till sina system.

Resultatet bidrog med en överhängande insikt av att VPN är nödvändigt för att samverkan mellan Kina och Sverige ska underlättas. Diskussionen om att förbjuda VPN som uppstod bekräftas av Fryling och Rivituso (2016) som menar redan sker. VPN används inte enbart som kringgående verktyg, utan kan också vara ett medel för att bibehålla säkerhet på känslig information på mobila enheter som Stanko, Sena och Sena (2016) nämnde. Således kan detta tolkas som att VPN-nedstängning i Kina kan försvåra B2B-samverkan mellan svenska och kinesiska företag.

6. Slutsats

Undersökningens resultat bidrog med flera intressanta inlägg i forskning om internetfiltrering. Uppsatsens inledande frågeställning löd: *“Hur påverkar kinesisk internetfiltrering B2B-samarbeten mellan svenska och kinesiska företag?”*. Som resultatet pekar på finns det flera olika faktorer som kan ha påverkan. Filtrering har en negativ påverkan på kommunikation och datatransaktioner som försenar eller fördröjer arbete, vilket leder till att kringgående verktyg används för att undgå filtrering. I jämförelsen mellan studiens teori och resultat kan det urskiljas att internetfiltrering till viss del kan påverka internationella B2B-relationers samverkan. Dock är det komplicerat att direkt härleda uppfattade problem i samarbetet till internetfiltrering, då bristen av transparens gör det svårt att påvisa det som ett resultat av filtrering, utan består främst av en misstanke att det är ett symptom på att information filtreras. Detta kan påverka informanterna i hur de samarbetar med kinesiska företag, då det stundtals uppstår känslor av osäkerhet och frustration i vissa samverkande moment. Internetfiltrering kan ha resulterat i att företagen väljer särskilda kommunikationsverktyg, men det kan även grunda sig i att kinesisk internetuppkoppling är bristfällig och att valen utgår ifrån det. Känslan av att övervakas kan också leda till självfiltrering.

Resultatet pekar på att företag ser ett framtida ökat samarbete med de kinesiska företagen, men att de inte tror att de nuvarande tekniska möjligheterna kommer kunna uppfylla den mängd datahantering de önskar. Detta yttrar sig genom att användning av kringgående verktyg är utbrett och beskrivs som nödvändigt för att bedriva B2B-samverkan. Om kringgående verktyg, såsom VPN-uppkopplingar, blir förbjudet för att minska möjligheterna att nå bortfiltrerat material kommer det ha stora konsekvenser för internationell B2B som arbetar gentemot Kina.

6.1 Studiens relevans och överförbarhet

Undersökningen bidrar med flera insikter som kan tilläggas till forskning om internetfiltrering och även dess effekter på B2B. Som inledningen berättade ökar den internationella handeln gentemot Kina. Resultatet bidrar med insikter om att även en av världens mest omfattande tillämpningar av internetfiltrering fortfarande kan kringgåas i B2B-sammanhang och att användningen av kringgående verktyg är en väl tillämpad metod.

Genom att kombinera frågor om B2B-samverkan och internetfiltrering skapas också förståelse för hur systemintegration och informationsdelning påverkas av länders tekniska förutsättningar. Undersökningen är genomförd med informanter från företag i olika branscher och av olika storlek och således kan resultatet också tillämpas på andra företag och organisationer som verkar i B2B-relationer i länder som har omfattande internetfiltrering.

6.2 Förslag till fortsatt forskning

Informanterna har vid flertalet tillfällen berättat att VPN är nödvändigt för att kunna genomföra affärer med kinesiska företag. Intervjuerna resulterade i enbart ytlig information om VPN. Ett förslag på vidare forskning är att djupare undersöka användandet och beroendet av kringgående verktyg för B2B i Kina. Vidare skulle detta kunna ge en förståelse för vilka konsekvenser på handeln som en eventuell nedstängning av VPN skulle kunna resultera i.

Det hade också varit intressant att undersöka problemområdet ur ett kinesiskt perspektiv för att se hur de ställer sig till svenska företags tillvägagångssätt och erfarenheter. I undersökningen var det tänkt att, i mån av tid, intervjua en representant från den Kinesiska Ambassaden för att få deras perspektiv på sammanhanget. Genom att jämföra resultatet från intervjuerna med de svenska företagen med vad Kinesiska Ambassaden hade att säga, kunde undersökningen fått en bredare grund till analys. Detta hade varit möjligt om undersökningen hade mer tid, men dessvärre var tidsomfånget för undersökningen allt för liten.

En undersökning genom observationer hade kunnat vara lämpligt för att få en bredare förståelse för vilka mer specifika problem som dyker upp under samverkan mellan kinesiska och svenska företag. Under intervjuerna var det vid flera tillfällen tvetydiga svar, där informanten sa att kommunikationen fungerade bra samtidigt som personen under samma intervju kunde berätta om svårigheter att skicka och ta emot information. En tanke uppsatsförfattarna har är om intervjuguiden på något sätt frammanat detta beteende genom en otydlighet och om frågorna kunde ha ställts på ett annat sätt. En längre observation av samverkan hade kunnat samla mer information som hade genererat ett mer specifikt och djupare svar på frågeställningen än denna studie har gjort.

Referenser

Axelsson, B. (1996). *Professionell marknadsföring*. Lund: Studentlitteratur.

Baker, J. S. & Tang, L. (2015). Exploring dialectical tensions for institutional maintenance: A case of Google and its censored Chinese search engine. *International Journal of Communication*, 9(20) ss. 2980–2999.

Bell, J. & Waters, S. (2014). *Introduktion till forskningsmetodik*. (B. Nilsson, övers). 5. Uppl., Lund: Studentlitteratur AB.

Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), ss. 77-10.

Clayton, R., Murdoch, S. J., & Watson, R. N. (2007). Ignoring the Great Firewall of China. *ISJLP*, 3(2), ss. 273-298

Deibert, R., Palfrey, J., Rohozinski, R. & Zittrain, J. (2011). *Access contested: security, identity, and resistance in Asian cyberspace*. MIT Press.

<http://access.opennet.net/wp-content/uploads/2011/12/accesscontested-china.pdf>

[2017-03-14]

Derrouiche, R., Neubert, G., Bouras, A. & Savino, M. (2010). B2B relationship management: a framework to explore the impact of collaboration. *Production Planning & Control*, 21(6), ss. 528-546.

Di Giovanni, J., Levchenko, A. A. & Zhang, J. (2014). The global welfare impact of China: Trade integration and technological change. *American Economic Journal: Macroeconomics*, 6(3), ss. 153-183.

Faris, R. & Villeneuve, N. (2008). Measuring global internet filtering. In R. Deibert, J. Palfrey, R. Rohozinski & J. Zittrain (Eds), *Access Denied: The Practice and Policy of Global Internet Filtering*, ss. 5-27. Cambridge, MA: MIT Press,

Faris, R., Wang, S. & Palfrey, J. (2008). Censorship 2.0. *Innovations: Technology|Governance|Globalization*, 3(2), ss. 165-187

Feng, G. C. & Guo, S. Z. (2013). Tracing the route of China's Internet censorship: An empirical study. *Telematics and Informatics*, 30(4), ss. 335-345.

Fryling, M., & Rivituso, G. (2016). Teaching Information Systems Courses in China: Challenges, Opportunities, and Lessons for US Educators. *Information Systems Education Journal*, 14(6), ss. 14-19.

Handfield, R.B. and Nichols Jr., E.L. (2004). Key issues in global supply base management. *Industrial Marketing Management*, Vol. 33, ss. 29-35.

Hinton, M. & Tao, Y. (2014). E-business strategy in China: Internet pioneers vs pragmatists. In: *11th International Conference on e-Commerce 2014*, 17-19 July 2014, Lisbon, Portugal, IADIS Press, ss. 411–414.

Jean, R. J. B., Sinkovics, R. R. & Kim, D. (2008). Information technology and organizational performance within international business to business relationships: a review and an integrated conceptual framework. *International Marketing Review*, 25(5), ss. 563-583.

Karnadi, E. B. (2015). Does internet censorship reduce crime rate? *CommIT Journal*, 9(1), ss. 35–44.

Kommerskollegium (2016). *Sveriges utrikeshandel med varor och tjänster samt direktinvesteringar - Helåret 2015*.

<http://www.kommers.se/Documents/dokumentarkiv/Verksamhetsomr%C3%A5den/Utrikeshandel/Handelsutveckling%20och%20statistik/Kvartalsrapporter/Sveriges%20handel%20med%20varor%20och%20tj%C3%A4nster%20samt%20direktinvesteringar%20Hel%C3%A5r%202015.pdf> [2017-02-13]

Lee, S. C., Pak, B. Y. & Lee, H. G. (2004). Business value of B2B electronic commerce: the critical role of inter-firm collaboration. *Electronic Commerce Research and Applications*, 2(4), ss. 350-361.

Lessig, L. (2006). *Code version 2.0*. New York : Basic Books.

Morrison, W. M. (2011). China-US trade issues. *Current Politics and Economics of Northern and Western Asia*, 20(3), ss. 409-461.

Mou, Y., Wu, K. & Atkin, D. (2016) Understanding the use of circumvention tools to bypass online censorship. *New Media & Society*, 18(5), ss. 837-856.

Oh, J. Y. & Aukerman, R. A. (2013). Freedom of speech and censorship in the Internet. *International Journal of Management & Information Systems (Online)*, 17(4), ss. 251-256.

Patel, R. & Davidson, B. (2011). *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. 4 Uppl., Lund: Studentlitteratur AB.

Snehota, I. & Håkansson, H. (Eds.). (1995). *Developing relationships in business networks*. London: Routledge.

Stanko, T., Sena, J. & Sena, M. (2016). Exploring Relationships between the Strategic Importance of IT and the Effectiveness of IT Security and Mobile Device Management. *Journal of Information Systems Applied Research*, 9(1), ss. 26-37.

Sveriges ambassad i Peking (u.å.). *Handel i Sverige*.
<http://www.swedenabroad.com/sv-SE/Ambassader/Peking/Handel--service-till-svenska-foretag/Handel-mellan-Sverige-och-Kina-Fakta-och-framjande/> [2017-02-13]

Tai, Z. (2010). Casting the ubiquitous net of information control: Internet surveillance in China from Golden Shield to Green Dam. *International Journal of Advanced Pervasive and Ubiquitous Computing (IJAPUC)*, 2(1), ss. 53-70.

Taneja, H. & Wu, A. X. (2014). Does the Great Firewall really isolate the Chinese? Integrating access blockage with cultural factors to explain Web user behavior. *The Information Society*, 30(5), ss. 297-309.

United States Trade Representative (2016). *2016 National Trade Estimate Report on Foreign Trade Barriers*, ss. 81-95. <https://ustr.gov/sites/default/files/2016-NTE-Report-FINAL.pdf> [2017-03-08]

Zittrain, J. & Palfrey, J. (2008). Internet filtering: The politics and mechanisms of control. In R. Deibert, J. Palfrey, R. Rohozinski & J. Zittrain (Eds), *Access Denied: The Practice and Policy of Global Internet Filtering*, ss. 29-56. Cambridge, MA: MIT Press.

Bilaga 1 - Intervjumedgivande

Intervjumedgivande

Tack för att du vill delta i vår undersökning.

Vi kommer att spela in ljud från denna intervju för att kunna gå tillbaka och analysera svaren mer utförligare, för att få fram korrekta resultat. Intervjumaterialet kommer att transkriberas, analyseras och delar av intervjun kommer citeras i uppsatsen. Efter transkribering kommer inspelningen att raderas.

I undersökningen kommer du och dina uppgifter vara konfidentiella. Ditt och företagets namn kommer inte framgå i uppsatsen och enbart Hannah Miklin och Frida Simonsson samt uppsatshandledare kommer känna till vem som intervjuas. Var vänlig och läs nedanstående text och skriv därefter under att du samtycker.

—

Jag ger mitt medgivande till att denna intervju kommer att spelas in. Jag tillåter Frida Simonsson och Hannah Miklin att använda denna inspelning som underlag för sitt uppsatsarbete vid Göteborgs Universitet vårterminen 2017. Jag är medveten om att citat från intervjun kommer användas i uppsatsen. Jag är medveten om att uppsatsen kommer publiceras i en nationell uppsatsdatabas.

Signatur: _____
Namnförtydligande: _____
Datum: _____

Bilaga 2 - Intervjuguide

Intervjuguide

<i>Namn:</i>	
<i>Titel/yrkesroll:</i>	
<i>Datum intervju:</i>	
<i>Plats:</i>	
<i>Inspelningsdata:</i>	
<i>Genomförd av:</i>	
<i>Anteckningar:</i>	

Intro

Checklista

Informera om studiens upplägg tillsammans med informant:

- Det är ok att avsluta intervjun mitt i
- Det är ok att inte svara på frågor
- Ditt bidrag är väldigt viktigt för studien
- Är det ok att vi spelar in?
- Är du medveten om att informationen är konfidentiell?
- Har du några frågor innan vi startar intervjun?
- Slutför intervjumedgivande

Efter checklistan är genomarbetad startas inspelning.

Tema 1: Bakgrundsfrågor till informanten

- Kan du berätta om företagets verksamhet?
 - Hur många anställda?
- Kan du berätta om din roll i företaget?
 - Vad har du för arbetsuppgifter?
 - Vilka uppgifter är kopplade till kinesiska marknaden/företag?
- Kan du beskriva ert samarbete med kinesiska företag?
 - Vad är det för affärer ni genomför?
 - Hur omfattande är det?

- Hur länge har ni haft samarbete?
- Hur har samarbetet utvecklats under den tiden?

Tema 2: Kommunikation med kinesiska företag

- Kan du beskriva hur ni kommunicerar med företaget/företagen?
 - Kan du ge exempel på detta?
 - Varför använder ni de kommunikationsvägarna?
 - Finns det alternativ ni fått välja bort eller lägga till?
 - Varför?
- Hur sker datatransaktioner?
 - Finns det system ni delar arbete i?
- Har ni behövt anpassa era system för att samarbeta med företaget/företagen?
 - Om Ja, har önskemålet/förslaget kommit från er sida eller från det kinesiska företaget?
 - Har det kinesiska företaget system som integreras med era?
 - Är de en del av er digitala infrastruktur?
- Hur har den elektroniska kommunikationen fungerat?
 - Har svårigheter uppstått i den elektroniska kommunikationen?
 - Kan du ge exempel på detta?
 - Vad hade varit till hjälp för dig för att förbättra situationen?
- Har ni samverkan med företag från andra länder än Kina?
 - Om ja, finns det skillnader i hur ni kommunicerar med dessa företag jämfört med kinesiska företag?
 - Kan du ge ett exempel?

Tema 3: Filtrering

- Har ni pratat med företaget om filtrering? (Har de sagt något?)
- Märker ni av filtreringen när ni kommunicerar med företag i Kina?
 - Kan du ge ett exempel?
 - Har det skapat problem?
 - Om ja, hur har ni löst det?
- Går ni efter några riktlinjer i hur ni ska samarbeta med kinesiska företag? Om ja, kan du ge något exempel?
 - Är det något speciellt ni gör när ni samarbetar med företag i Kina, angående filtreringen?
- Hur tror du att (svenska) företag enklare kan göra affärer elektroniskt med företag i Kina?
- Finns det något övrigt du vill tillägga?