

Attityd till användandet av Instant Messaging på företag

Attitudes towards Instant Messaging within companies



Högskolan i Trollhättan/Uddevalla
Institutionen för Informatik och Matematik
Uppsatsarbete i Informatik 10p

Författare: Mikael Blank
Jenny Johansson
Sandra Olsson

Handledare: Stefan Nilsson
Examinator: Lars Svensson

Examination: 2003-12-01

Förord

Föreliggande undersökning är utförd som uppsatsarbete i Informatik vid Institutionen för Informatik och Matematik vid Högskolan i Trollhättan/Uddevalla under hösten 2003.

Vi har utfört en undersökning om attityd till användandet av Instant Messaging på företag då detta är ett allt mer växande kommunikationsmedel, inte bara bland privatpersoner utan även på företag.

Vi vill tacka de personer som hjälpt till att göra denna uppsats möjlig, framför allt vår handledare Stefan Nilsson för snabb hjälp och en alltigenom positiv inställning. Vi vill även tacka de två företag som ställde upp på intervjuer.

Uddevalla, oktober 2003

Mikael Blank

Jenny Johansson

Sandra Olsson

Sammanfattning

Instant Messaging har gått från att endast vara en ”tonårsgrej” till att användas mer och mer på arbetsplatser. Det är ett modernare sätt att kommunicera med andra på som innebär att användare som samtidigt är anslutna till ett nät (t.ex. Internet) kan utbyta meddelanden. Eftersom många använder sig av datorer på arbetet är det en naturlig sak att genom Instant Messaging ha kontakt med sina kollegor för social och arbetsrelaterad kontakt.

Syftet med denna undersökning var att ta reda på attityden till Instant Messaging på företag, samt vad det är som påverkar attityden. Vi valde att göra en kvalitativ undersökning på två IT-företag som använder sig av programmet SameTime. Val av metod grundades på att vi ville få en förståelse för vad respondenterna tyckte och tänkte om användandet av IM.

Begrepp och teorier som har använts för att ge oss en insikt i problemområdet är bland annat attitydbegreppet, Information Overload, Interaction Overload och TAM-modellen.

Resultatet visade på en mycket positiv inställning till Instant Messaging bland respondenterna. De valde att använda det främst till att skicka korta snabba meddelanden. Ytterligare en sak som framkom i undersökningen var att attityden till programmet fortsatte vara positiv och i vissa fall även ökade efter att ha använt det ett tag. Det som påverkade attityden var bland annat tidigare erfarenheter och inställningen till teknik i allmänhet. Respondenterna såg Instant Messaging som ett effektivt arbetsredskap även i framtiden. Som en respondent sa: ”IM är här för att stanna!”.

Abstract

Instant Messaging has developed from being only a “teenage thing” to be implemented in workplaces. It’s a more modern way to communicate that means that users who are connected to a net (e.g. the Internet) can exchange messages.

Due to the high user level of computers within companies it’s becoming a more natural thing that through Instant Messaging communicate with colleagues about social and work related issues. The purpose of this survey was to find out the attitude towards Instant Messaging within companies, and also what affects it. We chose to carry out a qualitative survey at two companies within the information technology field that uses the program SameTime. The method we selected was based on our will to get an understanding of the respondents’ attitudes towards IM.

Theories we have used to give us an insight are among other things the concept of attitudes, Information Overload, Interaction Overload and the Technology Acceptance Model.

The result showed a very positive attitude towards Instant Messaging among the respondents. The main usage for Instant Messaging was to send short, quick messages. Further it showed that the attitude towards the program increased positively after some time. Things that affected the attitude were among other things previous experience and the attitude towards technology in general. The respondents saw it as an efficient tool even for the future. As one of the respondents said: “Instant Messaging is here to stay!”.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	6
1.1. PROBLEMFÖRMULERING.....	7
1.2. SYFTE.....	8
1.3. AVGRÄNSNING.....	8
2. METOD	9
2.1. UNDERSÖKNINGENS UPPLÄGG.....	9
2.2. URVAL.....	9
2.3. INFORMATIONSSAMLING.....	9
2.4. RELIABILITET OCH VALIDITET.....	10
2.5. UNDERSÖKNINGENS TILLVÄGAGÅNGSSÄTT.....	10
3. BEGREPP OCH TEORIER	12
3.1. ATTITYD.....	12
3.2. KOMMUNIKATION.....	12
3.2.1. CSCW och CMC.....	13
3.3. INFORMATION OVERLOAD & INTERACTION OVERLOAD.....	14
3.4. TAM – TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL.....	15
3.5. SAMMANFATTNING AV BEGREPP- OCH TEORIAVSNITTET.....	15
4. INSTANT MESSAGING	16
4.1. FRAMTIDSUTSIKTER OCH UTVECKLING.....	16
4.2. TIDIGARE UNDERSÖKNINGAR.....	16
4.3. SÄKERHET.....	17
4.4. SAME TIME.....	18
4.5. JÄMFÖRELSE MED E-POST.....	19
5. RESULTAT OCH ANALYS	20
5.1. INLEDNING.....	20
5.2. ANVÄNDNING.....	20
5.3. ATTITYDER/KÄNSLOR/MÖJLIGHETER.....	21
5.4. EVENTUELLA HINDER/PROBLEM.....	22
6. DISKUSSION	23
6.1. INLEDNING.....	23
6.2. ANVÄNDNING.....	23
6.3. ATTITYDER/KÄNSLOR/MÖJLIGHETER.....	25
6.4. EVENTUELLA HINDER/PROBLEM.....	25
7. SLUTSATS	27
8. EGNA REFLEKTIONER	28
9. KÄLLFÖRTECKNING	29
FIG 1. KOMMUNIKATIONSPROCESSEN (SHANNON & WEAVER, 1959).....	13
FIG 2. ASYNKRON OCH SYNKRON KOMMUNIKATION (DIX ET AL., 1993).....	14
FIG 3. DAVIS' TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) (REFERERAD I BJØRN ET AL., 2003).....	15
FIG 4. IBM LOTUS SAME TIME CONNECT 3 (IBM, 2002).....	18
FIG 5. FÖRSLAG TILL UTVECKLING AV TAM-MODELLEN.....	26
BILAGA 1 FRÅGEGUIDE INSTANT MESSAGING.....	32
BILAGA 2 RESPONDENT 1.....	33
BILAGA 3 RESPONDENT 2.....	37
BILAGA 4 RESPONDENT 3.....	41
BILAGA 5 RESPONDENT 4.....	45
BILAGA 6 RESPONDENT 5.....	48

1. Inledning

I föreliggande kapitel behandlas kort en inledning till undersökningen, elektronisk kommunikation, vad Instant Messaging är, hur det har utvecklats över tiden samt en presentation av de två företag där undersökningen utfördes. Undersökningens problemformulering, syfte och avgränsning avslutar kapitlet.

För att meddela sig med andra finns det idag många olika kommunikationssätt att tillgå, allt ifrån "face-to-face" kommunikation till brev och telefonkommunikation. Man behöver inte längre befinna sig på samma plats geografiskt för att delta i möten. Kommunikation över Internet kan göras på flera olika sätt, till exempel via e-post, communities, videokonferenser, diskussionsforum och Instant Messaging (IM). IM är en teknik som möjliggör direkt kommunikation mellan människor som befinner sig på olika platser. Det kan liknas vid en chatt, men man har en egen klient och kan genom en kontaktlista styra vem som ska kunna ta kontakt med en. Alla dessa kommunikationssätt kan bidra till att man känner krav på sig att interagera när man inte kan eller har tid. Allt eftersom man gör sig mer tillgänglig, mottager mer information, kan det bli svårare att filtrera vad som är viktigt. Att alltid vara tillgänglig kan eventuellt framkalla både Information Overload och Interaction Overload (Ljungberg & Sørensen, 1998).

Utifrån vad Ljungberg och Sørensen säger om Information Overload och Interaction Overload kan man tänka sig att IM kan framkalla stress, då det är ett kommunikationssätt där man är "tillgänglig" hela tiden. IM är ett modernare sätt att kommunicera med andra på. IM innebär att användare som samtidigt är anslutna till ett nät (t.ex. Internet) kan utbyta meddelanden. Det blir en snabbare dialog än med vanlig e-post. Detta beror på att IM anses vara ett så kallat synkront kommunikationssätt. Det innebär att man kommunicerar i realtid till skillnad från e-post (Rencrantz, 2002).

IM behöver inte vara ett synkront kommunikationssätt då meddelanden kan komma när man inte är vid sin dator. Dessutom tar det tid att läsa, reflektera, besvara och skicka iväg ett svar. I och med att man med vissa e-post system direkt får ett "uppopande" meddelande när man fått ny e-post, minskar skillnaderna mellan IM och e-post då gränsen mellan synkron och asynkron kommunikation suddas ut alltmer. IM systemen kan fungera på olika sätt och ha olika funktioner, men i grund och botten handlar det om textbaserad kommunikation (Computer Sweden, 2003). Några vanliga IM system är ICQ, MSN Messenger, AOL:s meddelandesystem AIM, Yahoo Messenger bara för att nämna några. Enligt en undersökning i tidningen Computer Sweden använder sju av tio användare sig av MSN Messenger medan drygt fyra av tio använder ICQ (Computer Sweden, 2003). Dessa IM system är kommersiella, men det finns även mer företagsanpassade system som är konstruerade för att i huvudsak verka inom företag.

I de olika systemen för IM ingår närvarobevakning (eng. presence service) så att alla kontinuerligt kan se vilka andra användare som är anslutna. Det brukar ingå en "kontaktlista" där varje användare lägger till sina egna kontakter, eftersom antalet användare på Internet är oöverskådligt. I programmen kan man ange sin egen status och ibland även skriva egna personliga meddelanden var man kan nås. Detta kan främja arbetet då man kan se vad andra håller på med och därigenom veta när det är läge att "störa" (Computer Sweden, 2003). Enfeldt (2003b), Engerby (2003), och Reid (2003) fann bland annat att IM kunde minska diverse kostnader, effektivisera/främja samarbete och kommunikation både internt och externt och att man kunde göra flera saker samtidigt. Något som man dock får se upp med är risken för att utsättas för virus, trojaner etc.

Trots dessa risker har IM gått från att endast vara en ”tonårgrej” till att användas mer och mer på arbetsplatser (Isaacs et al., 2002a). En av de branscher som satsar hårdast på IM, är bank- och finanssektorn. Exempelvis satsar Reuters hårt på att etablera en position med en Microsoft-baserad meddelandetjänst. I dag använder ungefär hälften av alla företag i USA IM system för affärsbruk. I Europa är motsvarande siffra endast 30 %. Men trenden går mot en snabb ökning och enligt analysföretaget Gartner kommer 70% av alla storföretag använda IM år 2003 (Computer Sweden, 2003). Då undersökningar visar på att användandet är högt och dessutom kommer att öka, kan man undra vad dessa företag använder det till.

Viss tidigare forskning hävdar att IM inte som man tidigare trott bara används för korta meddelandesessioner utan även för längre komplexa arbetsdiskussioner. Till skillnad från vad kanske många tror så visar denna undersökning också att de flesta konversationer via IM var arbetsrelaterade och inte tog upp rent personliga ärenden (Isaacs et al., 2002b).

Enligt Nardi et al. (2000) använde man sig i hög grad av IM för att ta reda på om andra personer var tillgängliga för andra medier såsom telefon, fax eller personliga möten. Man väljer således att ta första kontakten via IM för att sedan byta till ett annat kommunikationssätt. Isaacs et al. (2002b) däremot, fann i sin undersökning bevis för att man inte bytte kommunikationssätt utan använde sig av IM även när diskussionerna blev mer komplexa.

Utifrån den forskning som härmed tagits upp verkar det som om IM kan tänkas vara till hjälp både vid långa diskussioner men även till så enkla saker som att bestämma tid för att träffas. Våra första reflektioner i området IM var att det främst användes för personligt bruk för att knyta kontakter med människor runt om i världen. Efter att ha studerat information angående IM som kommit fram genom olika undersökningar så har vår syn delvis förändrats. Artiklar i ämnet har visat på att det används även till viss del inom företagssektorn. Utifrån detta, har vi undersökt två IT-företag angående användandet av Instant Messaging.

Företag 1 är ett svenskt konsultföretag som bildades på 1980-talet och som har över 3000 anställda runt om i världen. En fjärdedel av dem arbetar i Sverige och huvudkontoret ligger i Stockholm. De levererar systemlösningar, det vill säga utvecklar, säljer, implementerar och underhåller mjukvarulösningar, till medelstora och stora företag. Det är ett företag som arbetar över landsgränser och har därigenom flertalet utländska kunder.

Företag 2 grundades i USA, även det på 1980-talet, och huvudkontoret ligger i San José i Kalifornien. Företaget har filialer runt om i hela världen varav tre kontor i Sverige. De säljer helhetslösningar för nätkommunikation och Internet till företag av olika storlek. Områden de fokuserar på är säkerhet, telefoni, mobilitet, datalagring och infrastruktur.

På båda dessa företag har vi studerat användandet av IM systemet Lotus SameTime Connect (se Fig 4). SameTime är utvecklat för företag och är ett säkrare alternativ än kommersiella IM system som ICQ eller MSN Messenger som finns på marknaden.

1.1. Problemformulering

Allt mer teknik används i dagens arbetsliv vilket innebär att man blir mer beroende av tekniska hjälpmedel och kontakten mellan människor blir allt mindre personlig. På vissa arbetsplatser kan det tänkas att många blir sittande framför sina skärmar utan att träffa arbetskollegorna. Dessutom ökar antalet personer som arbetar hemifrån eller från någon annan plats än den aktuella arbetsplatsen. För att lära känna varandra och känna gemenskap med sina kollegor måste man använda sig av andra metoder för att träffas och umgås. Eftersom många använder sig av datorer på arbetet är det en naturlig sak att genom IM ha kontakt med sina kollegor för social och arbetsrelaterad kontakt. I de undersökningar som gjorts märks att man tar hjälp av IM för att utföra diverse uppgifter. Ändå är det långt ifrån

alla arbetsplatser som använder sig av det. I och med detta är det intressant att se hur företag ställer sig till IM. Våra frågeställningar är således:

”Vad är attityden till användandet av Instant Messaging på företag?” och ”Vad är det som påverkar attityden?”

1.2. Syfte

IM är ett växande kommunikationssätt som har gått från att vara ett sätt att kommunicera mellan människor för personligt bruk, till att implementeras inom företag och användas i diverse sammanhang.

Syftet med uppsatsen är att se hur attityden till användandet av IM är, och hur det kan påverka företaget. Vi tror att andra företag kan ha nytta av denna uppsats då de kan se för- och nackdelar som införandet medför. Detta kan ligga till grund vid beslut om en eventuell implementering av ett IM system.

1.3. Avgränsning

Vår undersökning kommer att innebära studier av två IT-företags användande av IM. Således kan vi inte dra några generella slutsatser om hur användandet ser ut på andra arbetsplatser. Avgränsningen till IT-företag beror på att vi läst att det är en bransch som använder sig av IM. Vi tog kontakt med både banker och IT-företag men det visade sig att bankerna inte använde IM och därför var dessa inte aktuella för vår undersökning. På IT-företagen har vi undersökt IT-avdelningen. Undersökningen tar inte upp hur användandet ser ut på de andra avdelningarna. Avgränsningen till IT-avdelning beror på att första kontakten togs med IT-ansvarig på respektive företag. De i sin tur tog då kontakt med människor på IT-avdelningen. Vi avgränsar oss till att titta på attityderna till användandet av IM på arbetsplatsen samt vad det är som påverkar dem. Vår undersökning är inte begränsad till enbart arbetsrelaterade meddelanden utan är en mer generell undersökning av hur IM används på arbetet och vad det används till. Vi kommer därför inte att ta upp användandet utanför arbetssituationen.

En undersökning kommer att göras för att se om IM påverkar företaget positivt respektive negativt. Men för att göra detta krävs att man undersöker hur individerna ställer sig till problemområdet, då dessa utgör företaget.

Vi kommer inte heller ge förslag på eventuella system som kan vara passande för företagen. De företag som deltagit har redan fungerande system och har inget behov av något nytt.

2. Metod

Kapitlet beskriver rapportens metodologiska upplägg. Undersökningen har genomförts med kvalitativ metod och motiveringar till val av metod redovisas. Därefter följer genomgång av undersökningens upplägg, urval, informationsinsamling, reliabilitet och validitet samt tillvägagångssätt.

2.1. Undersökningens upplägg

Det finns två olika metoder man skiljer på, nämligen kvalitativa och kvantitativa metoder. Det som skiljer dessa åt är användandet av siffror och statistik. En kvantitativ metod bygger på att omvandla information till siffror och mängder. Den har som avsikt att beskriva och förklara det fenomen som studeras och utifrån urvalet säga något om den grupp som urvalet gäller. Fokus ligger på det gemensamma, det genomsnittliga eller representativa. En kvalitativ metod bygger istället på tolkning eller uppfattning om den information som samlas in, till exempel tolkning av referensramar, motiv, sociala processer och sammanhang. Forskaren har för avsikt att beskriva och förstå det fenomen hon/han studerar och intresserar sig för det unika och säregna. Allt detta har som gemensamt att de inte kan och inte heller bör omvandlas till siffror (Holme & Solvang, 1997).

Den kvalitativa metoden innebar personliga intervjuer då vi ville få fram en förståelse för hur respondenterna kände för användandet av IM. Genom att följa en frågeguide med öppna frågeställningar uppstod en diskussion där vi lätt kunde följa upp med fler frågor om så behövdes.

2.2. Urval

För kvalitativ forskning gäller att *"urvalet görs systematiskt utifrån vissa medvetet formulerade kriterier som är teoretiskt och strategiskt definierade"* (Holme & Solvang, 1997).

Tre kriterier att göra urval från:

- Få ett så stort informationsinnehåll som möjligt genom att välja personer som är så olika som möjligt.
- De personer som är medvetna om ämnet bör väljas av författarna. En fara är dock att dessa personer kan försköna/förbättra verkligheten
- Intervjupersoners vilja och förmåga att uttrycka sig är viktiga (Holme & Solvang, 1997).

Vi satte upp urvalskriterierna att personerna skulle använda sig av IM och gärna komma från olika arbetspositioner.

Valet av respondenter gjordes av respektive kontaktperson på företagen. De valdes utifrån tidigare erfarenheter av IM samt att kontaktpersonerna trodde de kunde svara på våra frågor. Respondenterna kom ifrån olika arbets kategorier på företagen vilket vi tror lättare kan ge oss en bredare syn på attityden till IM i företaget och inte bara en viss grupps uppfattning.

2.3. Informationsinsamling

Data kan delas in i två typer, primär- och sekundärdata. Primärdata är data som forskaren själv samlar in till ett bestämt ändamål (Halvorsen, 1992). Sekundärdata är data som redan finns insamlad, till exempel historisk information. När information hämtas ur en sekundärkälla innebär det att redan befintlig information tolkas, som till exempel böcker, databaser och/eller tidningar (Bell, 1995).

I denna undersökning har både primär- och sekundärdata använts. Sekundärdata som användes består av litteratur, tidigare forskning och artiklar. Dessutom har en del information hämtats från Internet. I sökandet efter information har vi använt oss av kända webbplatser som till exempel idg.se och sökmotorer på Internet, vilka varit Google och AltaVista. Databasen IEEE, som nås via hemsidan för biblioteket vid Högskolan Trollhättan/Uddevalla, har även den använts för att söka efter artiklar inom ämnesområdet. Vi har även sökt i bibliotekskatalogen SOFIA men där var det främst eventuella böcker och tidigare examensarbeten vi eftersökte. Sökord vi har använt är: Instant Messaging, IM, technology acceptance model, TAM, ICQ, MSN Messenger, SameTime, kommunikation, e-post, attityd, CSCW, CMC, Information Overload och Interaction Overload. Primärdata består av data man själv samlar in för ett bestämt ändamål. Den primärdata som i denna undersökning samlats in består av personliga intervjuer.

2.4. Reliabilitet och validitet

En undersöknings tillförlitlighet respektive giltighet bestäms av dess reliabilitet och validitet (Kinneer & Taylor, 1996). Reliabilitet eller tillförlitlighet har att göra med undersökningens förmåga att motstå slumpinflytande (Lekvall & Wahlbin, 2001). Reliabilitet är således ett mått på i vilken utsträckning ett tillvägagångssätt ger samma resultat vid olika tillfällen under lika omständigheter. Validitet eller giltighet är ett mått på om en fråga mäter eller beskriver det den skall mäta eller beskriva. För att få hög tillförlitlighet gäller det att vara medveten om och försöka minimera den påverkan som intervjuaren kan ha på respondenten. Det finns alltid en risk att intervjuarens egna åsikter och attityder kan påverka respondenten (Holme & Solvang, 1997).

De kriterier vi satte upp för urvalet kan ha påverkat undersökningen på så vis att det bara framkom vad de som använder systemet tycker. Detta kan ha gett oss ett urval som ser få negativa saker med användandet av IM. Även att undersöka bara personer från IT-avdelningen kan ha gett oss en begränsad syn på hur inställningen till IM är på företaget. Det positiva med urvalskriterierna var att personerna ifråga kände till och använde sig av systemet. Därigenom kunde de svara på de frågor vi ställde. Hade vi valt att även intervjua personer som inte använde sig av systemet hade de kanske inte kunnat svara på samma frågor. Valet av respondenter kan eventuellt ha påverkat resultatet av undersökningen. Då våra kontaktpersoner valt ut respondenterna, kan de ha valt personer som var väldigt positiva till användandet eller vana användare. Men de kan även ha valts på grund av att de var tillgängliga och hade tid för oss. Detta kan ha gjort att vi inte fått fram eventuella negativa attityder. Intervjupersonerna var endast män men detta tror vi inte påverkade resultatet. I en intervjusituation gäller det att vara objektiv, vilket vi försökte ha i åtanke både under frågekonstruktionen och under intervjuerna. Genom att ställa öppna frågor och föra ett samtal kring dem, känns svaren mer detaljerade då respondenterna i vissa fall inte bara svarat på frågorna utan även gett oss en förklaring till varför de tycker eller tänker på detta sätt. Det medför att vi lättare kan tolka och analysera deras attityder till användandet av IM. Något som kan ha påverkat resultatet är att intervjuerna som utfördes inte bandades. Detta kan ha gjort att vi missat något i svaren. Vi försökte dock motverka detta genom att två personer antecknade svaren.

2.5. Undersökningens tillvägagångssätt

Vi tog kontakt med ett antal företag inom IT- och banksektorn då vi studerat artiklar om att dessa branscher använder sig av IM. Den första kontakten togs via e-post efter att ha sökt på respektive företags hemsida efter kontaktperson. De företag som gav en positiv respons på denna förfrågan tog vi vidare kontakt med via telefon. Det var väldigt svårt att få några

företag att ställa upp på grund av att de antingen inte använde sig av IM, att de inte hade tid eller att de inte ens svarade på våra förfrågningar.

Eftersom vi inte hade någon kunskap om vilka som använde sig av IM i företaget bad vi vår kontaktperson på respektive företag välja ut respondenter.

Efter telefonkontakten bestämde vi möte för intervjuer. Dessa var semistrukturerade, vi använde oss av en frågeguide som grund, men under intervjuernas gång hände det att vissa frågor kändes irrelevanta och därför utelämnades. Frågeguiden var till för att säkerställa att vi fick svar på de frågor som kändes viktiga. Ändå kunde denna lösa frågeguide ge oss utrymme för nya frågor och riktningar utifrån de svar respondenterna gav oss. Det var öppna frågor vilket skulle ge respondenterna chansen att med egna ord beskriva och uttrycka vad de tyckte och tänkte utan att bli styrda. Frågorna var indelade i olika grupper och dessa var: inledning, användning, attityder/känslor/möjligheter, eventuella hinder/problem och till sist systemet.

På *Företag 1* gjordes två intervjuer. Dessa gjordes på plats i företagets konferenslokal. Till en början var båda respondenterna med i lokalen då den ene av männen informerade om företaget i allmänhet. Därefter utfördes de båda intervjuerna efter varandra. Vi deltog allihop under intervjuerna eftersom det inte fanns möjlighet att spela in dem. Därför valde vi att utföra intervjuerna på så sätt att en ställde frågorna och de andra antecknade, allt för att få ned så mycket som möjligt på papper. Dessutom medförde det att alla kunde lägga till frågor och därigenom skapa en bekvämare atmosfär med en mer diskussionslik intervjusituation. Det innebar också att det var fler personer som kunde bryta in med kompletterande frågor eller vidareutveckla något som verkade intressant. Den första intervjun på *Företag 1* tog cirka tjugo minuter medan den andra tog fyrtiofem minuter. Svaren på frågorna sammanställde och renskrev vi var och en för sig för att sedan sätta samman vad vi fått fram.

Intervjuerna på *Företag 2*, skulle göras via videokonferens. Vissa problem uppstod dock med tekniken så det fick ske via telefon istället. Detta gjorde vårt arbete svårare då det inte gick att spela in samtalen på något sätt. Personen som intervjuades fick samtidigt anteckna. De andra försökte också uppfatta vad som sades för att kunna säkerställa informationen. Tre intervjuer genomfördes på detta företag och tog från tjugo minuter till fyrtiofem minuter. Även dessa svar renskrevs och sammanställdes.

Sammanlagt var det fem intervjuer som gjordes uppdelade på två olika IT-företag. På *Företag 1* bestod respondenterna av en IT-ansvarig och en tekniker. På *Företag 2* intervjuades en projektledare, en lokal IT-fixare och en tekniker.

Vi har efter sammanställningen av svaren fokuserat på frågor vi tyckt varit viktigare än andra då dessa mäter attityden hos användarna. Dessutom vill vi jämföra med tidigare undersökningar för att hitta eventuella skillnader och likheter med dessa. I vårt urval av viktiga frågor finns således även sådana som kan relateras till tidigare forskning. Dessa kategorier av frågor redovisar vi i resultatet.

3. Begrepp och teorier

I föreliggande kapitel presenteras och beskrivs de begrepp och teorier undersökningen stödjer sig på. Först beskrivs attityder och dess beståndsdelar, därefter kommunikation, CSCW och CMC, samt Information Overload och Interaction Overload. Kapitlet avslutas med en beskrivning av TAM-modellen samt en sammanfattning.

3.1. Attityd

Attityder hänger ihop med våra grundläggande värderingar, vilka vi är, vad vi tycker och hur vi ser på andra. Under mer än femtio år har begreppet attityd studerats och analyserats. Syftet har varit att försöka förstå den påverkan som attityder har på det mänskliga psyket. Sedan länge har det varit känt att attityder har flera och ibland sinsemellan motstridiga komponenter (Tamm, 2002).

En attityd består av tre olika delkomponenter:

- Den kognitiva/kunskapsdelen är kopplat till vad respondenten tror, samt medvetenhet och kunskap om ett objekt eller en situation.
- Den affektiva/känslodelen är kopplad till respondentens känslor som refererar till vad respondenten gillar eller föredrar.
- Beteendedelen, det vill säga hur respondenten agerar utifrån de två ovanstående delarna. Bevis på respondentens tidigare beteende används ofta för att förutsäga framtida beteende.

Dessa komponenter påverkar våra tankar, känslor och vår vilja (Tamm, 2002).

För att kunna ändra ett beteende måste man känna till individernas attityd. Förändring av ett beteende sker således genom att man påverkar och förändrar individers känsla inför något. Det är svårt att förändra en attityd eftersom den består av en mängd olika faktorer som personlighet, kunskap, erfarenhet och känslor. Då en attityd ska förändras måste man ändra en eller flera av dessa faktorer. Det är lättare att förändra och anpassa en produkt eller en tjänst till individers attityder än tvärtom (Wärneryd, 1986).

3.2. Kommunikation

Vad är kommunikation? Ordet kommunikation kommer av det latinska *communica'tio* som betyder ömsesidigt utbyte, av *commu'nico* som betyder göra gemensamt, låta få del i, få del av, meddela, och *commu'nis* som betyder gemensam, allmän, offentlig. Den moderna betydelsen är ungefär överföring av information eller meddelanden (Nationalencyklopedin, 2003). Kommunikation är något som uppstår när två eller flera personer möts och överför meddelanden eller annan information. Man brukar skilja mellan språklig och icke-språklig kommunikation. Språklig kommunikation innebär att budskapet förmedlas genom språkliga uttrycksmedel, det vill säga att man pratar med eller skriver till varandra. Icke-verbal kommunikation innebär överföring av information som sker med icke-språkliga medel, till exempel genom kroppsspråk. Man kan även dela in kommunikation i avsiktlig och oavsiktlig kommunikation. Med avsiktlig kommunikation innebär att informationen förmedlas till en speciell mottagare och kommunikationen kommer till stånd när mottagaren uppfattar och eventuellt också reagerar på budskapet. Oavsiktlig information kan vara att man förmedlar något till fel mottagare, eller att man förmedlar något utan att veta om det (Dimbleby & Burton, 1995).

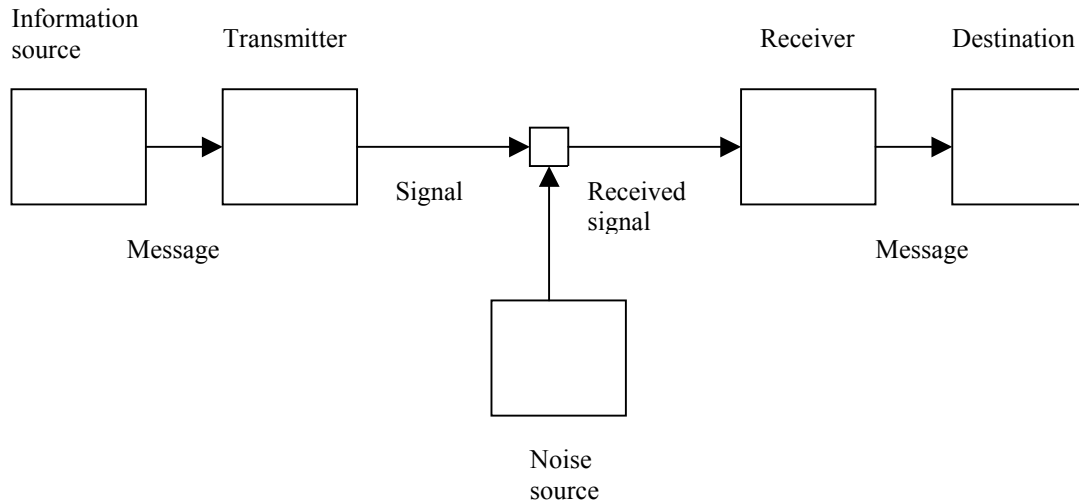


Fig 1. Kommunikationsprocessen (Shannon & Weaver, 1959)

När man talar om begreppet kommunikation, så syftar man ofta på den traditionella kommunikationsprocessen som består av en sändare, som sänder ett meddelande genom något medium/kanal till en mottagare. Mottagaren tar till sig meddelandet, utvärderar det och ger sedan feedback till sändaren. Det finns också en viktig del i kommunikationsprocessen som Palm & Windahl (1989) samt Wiio (1993) tar upp och det är störningar som kan uppkomma när man kommunicerar. Detta kan resultera i att mottagaren får ”fel” meddelande eller att feedbacken från mottagare till sändare inte är korrekt.

Då datorer är ett betydelsefullt hjälpmedel i företag idag är det viktigt att kunna kommunicera på ett effektivt sätt och i möjligaste mån undvika störningar. Ett område som syftar till att utreda datastöd för gruppssamarbete, och därigenom förbättra tekniken och minska störningar, benämns CSCW.

3.2.1. CSCW och CMC

Förkortningen CSCW står för Computer Supported Cooperative Work (Bannon & Schmidt, 1991). En förklaring av CSCW är att det är ett studieområde som utreder datastöd för gruppssamarbete och detta har skapat termen groupware som står för dataprodukter inom området (Bannon & Hughes, 1993). Groupware är de produkter som tagits fram för att stödja människors gemensamma arbete. Det är alltså den hård- och mjukvara som förstärker och stödjer arbetet i gruppen. Målet med användandet av groupware är att ha ett verktyg som utvidgar eller förstärker samarbetet i gruppen. Groupware-teknologin kan användas för att kommunicera, samarbeta, koordinera, lösa problem, konkurrera eller förhandla. Den traditionella telefonen kvalificerar sig som groupware men termen används oftast för teknologier som relaterar till moderna datanätverk, till exempel e-post, nyhetsgrupper eller chatt (Dix et al., 1993).

Gränsen mellan CSCW och CMC (Computer Mediated Communication) suddas ut alltmer. CMC har studerats de senaste två decennierna. Målet har varit att förklara hur sådana system används av människor i en organisation. CMC kan innefatta bland annat e-post, röstbrevlådor, datorkonferenser men även andra typer av kommunikation som sker genom datorer. Det kan vara en svårighet inom CMC att uttrycka känslor. Frånvaron av ansiktsuttryck, betoning och röstläge gör att en del människor söker andra vägar istället. Det är dock vanligt att med hjälp av symboler, smileys, uttrycka sina känslor (Rencrantz, 2002).

Groupware kategoriseras efter två olika dimensioner: Tid, om användarna arbetar samtidigt eller på olika tider. Plats, om de som samarbetar befinner sig på samma plats eller på olika

platser (Dix et al., 1993). Även CMC är uppdelad i två kategorier, synkron och asynkron inriktning. Den stora skillnaden mellan synkron och asynkron kommunikation är tiden som går mellan att ett meddelande har sänts iväg och ett svar har erhållits. Andra skillnader är vissa tekniska faktorer, till exempel att kommunikation via tangentbord och skärm tar längre tid än vid "face-to-face" kommunikation (Rencrantz, 2002).

	<i>Same place "colocated"</i>	Different place <i>"distance"</i>
Same time <i>"synchronous"</i>	face-to-face conversation	telephone
Different time <i>"asynchronous"</i>	post-it note	letter

Fig 2. Asynkron och synkron kommunikation (Dix et al., 1993)

3.3. Information Overload & Interaction Overload

Idag krävs det att man tar del av mer information för att hålla jämna steg med den utveckling som sker. Detta leder till psykologiska, fysiska och sociala problem. En del av problemet är att den nya tekniken har medfört att det är lättare att hämta, producera och distribuera information. Detta leder till att det finns väldigt mycket information att tillgå och eftersom ingen selektion av den gjorts så finns det även mycket information som är irrelevant, oklar och felaktig (Heylighen, 1999).

Arbetsdagen kan börja med att läsa e-posten, sedan röstbrevlådan och därefter studera vissa webbsidor. Även den vanliga posten och andra pappersbaserade uppgifter måste tas om hand dagligen. Till slut kan det bli för mycket att hantera. Personal måste utveckla en förmåga att hantera detta överflöd av information (Krill, 2000).

*"I en allt mer komplicerad värld blir det allt viktigare med information. Med detta menas inte att det fodras **mer** information utan snarare att den information som ges också **tas emot**".* Så inleder kommunikationsforskaren Jan Strid (1998) vid Göteborgs Universitet sin skrift "Internkommunikation – om kommunikation inom organisationer, företag och myndigheter".

Begreppet Information Overload används för att förklara tillfällena då en individ presenteras för så mycket information att det överstiger personens kapacitet. Interaction Overload är ett relativt nytt begrepp för ett glapp mellan de krav som ställs på individen att interagera och vilken sorts samarbete personen föredrar. Att ständigt vara tillgänglig för interaktion genom olika tekniker såsom mobiltelefon, röstbrevlåda, fax, personsökare, e-post, Internet, videokonferenser och diskussionsgrupper med mera. innebär en möjlighet att interagera trots att man är på olika platser. Den nya tekniken har många fördelar men kan också medföra att man slösar bort massa tid på ofrivillig interaktion. Interaktionen kan också förekomma på ett olämpligt sätt. Man kanske får ett telefonsamtal som man istället hellre hade fått ett e-post meddelande om och så vidare. Alltså innebär Interaction Overload både att personer utsätts för ofrivillig interaktion eller interaktion på ett sätt som inte uppskattas. Interaction Overload kan alltså delas in i vilket sammanhang interaktionen förekommer, till exempel att bli avbruten i ett viktigt möte, och i sättet att interagera, vilket kan vara att få viktig information på ett "flyktigt" sätt (interaktion som inte lämnar ett spår). Det första problemet med

interaktionen fokuserar på innehållet, personen man interagerar med och själva situationen som interaktionen tar plats. Det är inte alltid man vill interagera med en annan person om en viss sak vid en speciell tidpunkt och plats (Ljungberg & Sørensen, 1998).

3.4. TAM – Technology Acceptance Model

Technology Acceptance Model visar ett antal saker som påverkar hur acceptansen av teknologi sker. Dessa sammanfattas i två kategorier, ”lätt att använda” och ”uppfattad användbarhet”. Davis (1989) påstår i sin modell att det finns ett orsakssammanhang mellan de två kategorierna. Alltså att ju mer lättanvänt det är desto högre blir den uppfattade användbarheten, vilket i sin tur leder till att man använder sig alltmer av den teknologin (refererad i Bjørn et al., 2003).

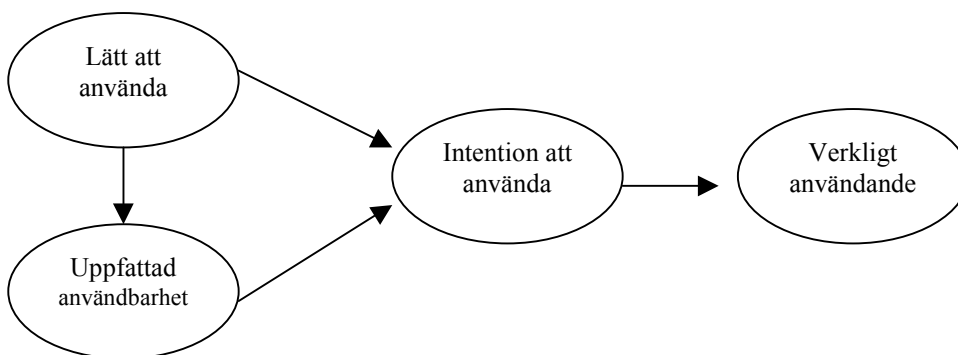


Fig 3. Davis' Technology Acceptance Model (TAM) (refererad i Bjørn et al., 2003)

Något som också visat sig styra hur teknologin accepteras är social påverkan. Vad som kommit fram i olika undersökningar inom området grupsamarbete är att sociala och människocentrerade frågor som social medvetenhet varit viktiga (Bjørn et al., 2003).

I undersökningen gjord av Bjørn et al. (2003) om groupware teknologin kan man se att hög ”uppfattad användbarhet” kan tränga undan betydelsen av ”lätt att använda” och resultera i hög ”intention att använda”. ”Lätt att använda” är dock en avgörande orsak till om man verkligen använder sig av teknologin eller inte. Både ”lätt att använda” och ”uppfattad användbarhet” är viktiga för om man tänker använda och om man verkligen använder sig av teknologin.

3.5. Sammanfattning av begrepp- och teoriavsnittet

Det är viktigt att definiera vad en attityd är då undersökningen går ut på att studera attityder. Kommunikation kan ske på flera sätt, både språklig och icke-språklig, avsiktlig och oavsiktlig samt synkron och asynkron. CSCW är ett studieområde som utreder hur groupware kan stödja människors gemensamma arbete. Gränsen mellan CSCW och CMC suddas ut alltmer. CMC har studerats de senaste två decennierna. Målet har varit att förklara de processer genom vilka sådana system används av människor i en organisation. CMC kan innefatta bland annat e-post och datorkonferenser. Idag krävs det att man tar del av mer information för att hålla jämna steg med den utveckling som sker. Begreppet Information Overload används för att förklara tillfällena då en individ presenteras för så mycket information att det överstiger personens kapacitet. Interaction Overload kan förklaras som oönskad interaktion eller interaktion på ett oönskat sätt. Begrepp- och teoriavsnittet avslutas med TAM-modellen som visar ett antal saker som påverkar hur acceptansen av teknologi sker.

4. Instant Messaging

Kapitlet tar upp hur användandet av IM kommer att se ut i framtiden, vad tidigare undersökningar kommit fram till, säkerhetsaspekten samt IM systemet SameTime. En jämförelse med e-post avslutar kapitlet.

4.1. Framtidsutsikter och utveckling

I artikeln ”Instant Messaging puts on a business suit” skriver författaren George Lawton (2003) att Giga Information Group, ett marknadsundersökningsföretag, bedömer att ungefär 325 miljoner människor runt om i världen kommer att använda IM system detta år. Det kommer bli ett viktigt företagsredskap i slutet av år 2004 och beräknas användas mer än e-post år 2006. Johan Enfeldt (2003a) på Computer Sweden menar att för att IM tekniken verkligen ska få genomslag krävs att den blir lika enkel och självklar som e-post. Enligt Computer Sweden (2003) väntas marknaden växa till 500 miljoner användare år 2006. Användandet av IM började på 80-talet, men tog inte riktigt fart förrän på mitten av 90-talet med utvecklingen av ”kontaktlistor” och Internet boomen.

Trots alla dessa användare så tjänar inte de tre stora IM tillverkarna AOL, Microsoft och Yahoo, pengar direkt från IM eftersom tjänsterna är gratis, men de har dock letat efter ett sätt att sälja mer avancerade IM system till företag så som AOL’s Enterprise AIM Service, Microsoft’s MSN Messenger Connect for Enterprises och Yahoo Messenger Enterprise Edition. Många företag har funnit att IM har ett värde för företagskommunikation. Det finns flera olika mindre företag som också har utvecklat IM system (Lawton, 2003).

Något som är viktigt i företagsmeddelandesystem är interoperabilitet så att företag kan kommunicera med andra företag på andra plattformar. För att öka interoperabiliteten utvecklar organisationer flera IM standarder för att ersätta dagens icke-standardiserade program företag använder sig av i nuläget. Lotus Software Group’s SameTime var dock det första stora företagsmeddelandesystemet. I USA har Lotus SameTime för närvarande 40 % av marknaden när det gäller IM system för företag (Lawton, 2003).

4.2. Tidigare undersökningar

Som nämnt tidigare hävdar Isaacs et al. (2002b) i undersökningen ”The Character, Functions, and Styles of Instant Messaging in the Workplace” att IM inte som man tidigare trott bara används för korta meddelandesessioner utan även för längre komplexa arbetsdiskussioner. Användarna bytte sällan från IM till ett annat media när konversationen blev mer krävande. I deras undersökning kunde man också identifiera två olika stilar på användandet. Det fanns de som använde IM mycket och ofta, och de som använde det till lite lättare saker och mer sällan. De som använde IM ofta gjorde det för att lättare kunna arbeta med sina kollegor. De diskuterade olika ämnen via konverserandet. De som inte använde IM så ofta använde det egentligen bara för att koordinera sitt arbete. Det gick även lite långsammare för dem och de gjorde inte heller lika många saker samtidigt som de andra. Vad som också framkom i undersökningen, till skillnad från vad kanske många tror, var att de flesta konversationer via IM faktiskt var arbetsrelaterade och inte tog upp rent personliga ärenden. Loggningen av konversationerna mellan kollegorna visade också att den inte hade någon effekt på samtalsämnet eller interaktionssättet. De glömde ofta bort att konversationerna loggades (Isaacs et al., 2002b).

Användandet av IM inom företag är inte bara för rent arbetsrelaterade syften. Detta har framkommit i undersökningen ”Interaction och Outeraction: Instant Messaging in Action”

gjord av Nardi et al. (2000). De har undersökt användandet av IM på olika företag i USA där detta används relativt ofta. Hur människor uppfattar IM varierar lite. Av de som tillfrågades var den allmänna inställningen att IM var ett bra verktyg, sett ur flera olika aspekter.

När man undersökte en konversation som pågick i ungefär 10 minuter mellan en sekreterare och en chef så blev det mycket utträttat. De hann med att boka ett möte, diskuterade läget på kontoret, och arrangerade lunch, allt detta plus att chefen talade i telefon och besvarade e-post samtidigt (Nardi et al., 2000).

Ett vanligt användande av IM var inom projekt när medarbetare behövde etablera snabb kontakt med varandra när det var något de undrade över. Det gick snabbare än att skicka e-post och det var lättare att få hjälp via IM än över telefon. Om en person behöver hjälp med något angående programmering eller design av webbsidor, så kan det vara enklare att snabbt skicka iväg en liten fråga via IM och snabbt få ett svar tillbaka med en liten kodsutt, och ett medföljande meddelande, ”testa det här”, än att någon skall försöka förklara över telefon. Personen testar koden och svarar tillbaka ”det funkade ☺” om det nu gjorde det. Detta gör att arbetet går snabbt och kan fortlöpa på ett effektivt och tidssparande sätt (Nardi et al., 2000).

IM används också mycket till schemaläggning och koordinering inom företag. Detta åter på grund av dess omedelbarhet. När det handlar om schemaläggning gäller det att direkt kunna få uppgifter om en persons schema. Om man skall bestämma något och man använder sig av e-post är det inte säkert att mottagaren läser sin e-post direkt, utan det kan ta några timmar. Detta kan innebära att den tiden som den ena parten ”bokat” inte stämmer överens med den andra partens, då något kan ha dykt upp under den tiden e-posten legat oläst. Då är det lättare att skicka ett meddelande med IM och fråga ”har du tid klockan tre idag?”, mottagaren svarar ”ja, det har jag” och så bokar man ett möte den tiden (Nardi et al., 2000).

IM hjälper också användare att ta reda på andra användares status, om de till exempel är närvarande, på lunch eller dylikt. Det är i många fall också så att kommunikationsutbyte börjar med IM och går sedan vidare till andra medier som telefon eller ”face-to-face” kommunikation. De tillfrågade brukade byta media när meddelandena blev för långa för att skriva. Användandet av IM är också mer flexibelt än andra medier. Får man ett meddelande av någon genom IM är det inte nödvändigt att svara med en gång. Man behöver inte känna sig rädd för att ”förolämpa” avsändaren, eftersom avsändaren inte alltid vet om man sitter vid datorn eller inte. Många IM sessioner börjar ofta med ”Är du där?” eller att man nämner personens namn ”Bob?”. Andra saker som användare också uppskattade var möjligheten att kunna se personers status när de kollade sin ”kontaktlista”, utan att de för den sakens skull ville interagera (Nardi et al., 2000).

4.3. Säkerhet

När det gäller säkerhetsaspekten kanske inte IM är så bra. IM gör det inte bara möjligt att skicka textmeddelanden mellan personer utan man har även möjligheten att skicka filer, och detta kan ur säkerhetssynpunkt vara osäkert. IM system som kan laddas ner gratis, så som ICQ och MSN Messenger, är designade i första hand för att ta upp lite plats och ha ett utseende som tilltalar användarna. Här har man tyvärr inte tänkt så mycket på säkerheten, det finns inga verktyg som krypterar trafiken och programmen har inställningar som gör det möjligt för dom att kringgå brandväggar och koppla upp sig på nätet. Detta gör det svårt för administratörerna inom ett företag att kunna övervaka och kontrollera trafiken inom företaget. IM systemen har också andra svagheter, bland annat har de dåligt skyddad användarinformation såsom e-post, användarnamn och framförallt lösenord. De är också dåligt skyddade mot ”account spoofing”, som innebär att någon lurar användaren att lämna ut

sitt användarnamn och lösenord i god tro, och sedan kan förövaren få tillgång till användarens information. IM system fyller alla kriterier som behövs för att göra dem till virus och maskspridande plattformar. De förekommer mer och mer på diverse olika platser, på jobbet, i hemmet och i skolan. De erbjuder kommunikationsmöjligheter och möjligheter att skicka filer mellan människor. Kontaktlistor kan användas för att hitta nya "offer" och i många fall kan de styras av enkla skript. Det allra värsta är att det i nuläget inte finns några brandväggar som kan skanna meddelandesessioner mellan olika datorer och leta efter virus, maskar med mera. (Symantec, 2002).

IM kan snart bli ett oundgängligt system inom företagen, men det finns risker med att använda sig av ett osäkert IM system inom ett företag. Många administratörer på företag önskar säkert att de på något sätt kunde hindra anställda att använda "osäkra" IM system över Internet, men det finns i nuläget inte mycket de kan göra åt saken. Man skulle dock kunna tro att brandväggar kan konfigureras så att IM system kan hindras att komma ut på nätet, men så är inte fallet. De senaste systemen är designade med åtanke på brandväggar och kan därför ofta ta sig igenom dem ändå (Symantec, 2002).

4.4. SameTime

Ett av de vanligaste IM system som används inom företag är Lotus SameTime. Anledningen att just SameTime används inom företag, är att programmet är designat för att först och främst användas internt inom ett företag. Detta medför att säkerheten kring användandet blir hög då trafiken inte går via Internet och på så sätt inte kan lyssnas av. Ur säkerhetssynpunkt har man också tänkt på att skydda "online" möten med lösenord, och även ha speciella gästlistor där enbart de som får vara med på mötet är nämnda. Data som skickas mellan användare är också krypterad för att inga obehöriga skall kunna se vad som skrivs. Vidare finns det funktioner som passar att användas inom företag, till exempel filöverföringar och videokonferenser. Man kan också dela sin dator med andra och låta dem se vad man själv ser. Andra kommersiella IM system är designade för att passa användarens smak, och då har man i första hand inte tänkt på säkerheten utan mer på utseendet (IBM, 2002).

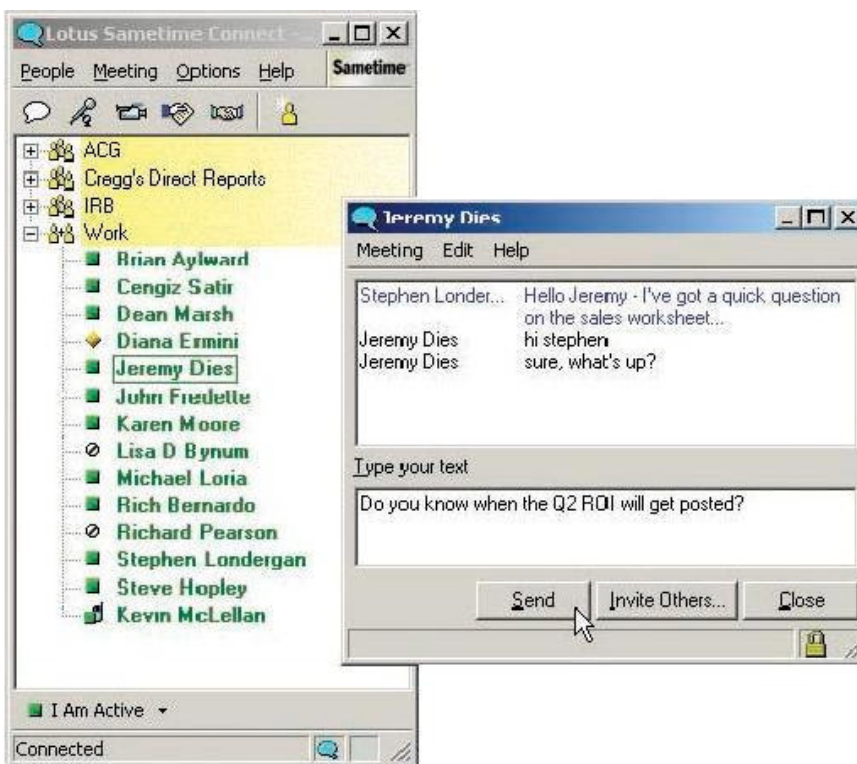


Fig 4. IBM Lotus SameTime Connect 3 (IBM, 2002)

4.5. Jämförelse med e-post

”På samma gång som den upplysta, frigjorda människan antas kunna härska över teknologin så tycks den dock slå tillbaka och ibland med kraft”. Mumford (1984) menar att ny teknologi visserligen kan spara tid, men samtidigt har den moderna civilisationen blivit fångad i en tidsregelbundenhet. Från och med det att man vaknar på morgonen regleras dagen av klockan (refererad i Edenius, 1997).

När e-post introducerades i företag på slutet av sjuttioalet och tidigt åttiotal användes det i början främst för kommunikation internt. Införandet av e-post betydde att man överbryggade både tid, plats och status. Direkt som telefonen och asynkron som ett brev, användes e-post som något mittemellan. E-posten effektiviserade kommunikationen men blev också en viktig del i det sociala livet. Gränserna löstes upp och personer på olika avdelningar och positioner inom företaget pratade med varandra. Kommunikationsteknologier försvagar sociala skillnader som är tydliga i ett ”face-to-face” möte. Det blir svårare att avgöra vilken status någon har. Till exempel så ansågs ett e-postmeddelande till chefen inte lika formellt som ett telefonsamtal, brev eller möte skulle vara. E-post anses som en blandning av talspråk och text. Trots att det är skriven text så är den samtidigt nästan som en konversation (Braa et al., 2000).

Det finns en tendens idag att använda datorer, vare sig tillfället kräver det eller inte. Idag ersätts till exempel personliga sammanträffanden med e-post, trots att e-post inte kan jämföras med det personliga mötet (Edenius, 1997). I en undersökning som gjordes 1983 av e-post systemet Memo var det vanligast att man använde det till korta frågor/svar (42%), generell information (13%), kallelse eller mötesbokningar kom därefter (11%). Chefer var de som skickade mest meddelanden (Braa et al., 2000).

E-post antas ge upphov till frihet men förknippas även med möjligheten att välja tillfälle att kommunicera. Detta backas också upp i tidskrifter och massmedia. Nästan dagligen möts vi av reklam som framhåller hur den upplysta människan frigörs genom datakommunikation (Edenius, 1997). Palme (1989) har visat hur mycket effektivare e-post är jämfört med telefonsamtal när det gäller antalet lyckade försök att nå fram till en mottagare med ett meddelande (refererad i Edenius, 1997). Vidare skriver Edenius (1997) att e-postanvändarna inte känner samma beroende av tiden som i till exempel den stund de gör misslyckade försök att komma fram på telefon.

5. Resultat och analys

Kapitlet beskriver de viktigaste resultaten kopplade till undersökningens syfte. Alla respondenters svar redovisas inte på varje fråga utan en selektion av dessa gjordes utifrån svarets relevans, om det kunde tillföra något, om någon tyckte annorlunda eller om flera tyckte likadant så sammanfattades deras svar. Svaren redovisas uppdelade i de kategorier frågeguiden innehöll.

5.1. Inledning

En av grundfrågorna för att ta reda på attityder till IM var: Vad tycker du om IM generellt? Alla respondenter svarade på ett positivt sätt. Respondent 1 sa: *"Det är lätt att se när någon är online"*. Respondent 3 svarade: *"Fantastiskt bra verktyg, bättre än e-post och telefon, man kan göra flera saker samtidigt"* och respondent 2: *"Det är en bra grej, men det gäller att lära sig att använda det på rätt sätt"*.

För att se företagets inställning till varför de började använda IM valde vi att fråga vad syftet var med införandet. Här svarade en av respondenterna att många hade använt sig av andra IM program innan och de tyckte att alla skulle använda sig av samma system med tanke på säkerhet och så vidare. En annan åsikt var att det skulle innebära snabbare kommunikation och vara en avlastning för andra medier. Två av respondenterna svarade dessutom att syftet även varit att spara på kostnader som till exempel för telefon och resor. Att arbeta effektivt och att lättare kunna ta kontakt med kollegor var också något som framkom.

Något som visade sig var att vissa av respondenterna hade tidigare erfarenhet av liknande program. De som intervjuades arbetade allihop inom IT-branschen. I de två företag vi har undersökt verkar säkerheten ha påverkat deras val av IM system. Det känns ganska självklart att företag vill minska sina kostnader om det är möjligt, men det märks att kostnadsfrågan inte var det enda skälet till införandet. Något som också ansågs vara en viktig orsak var att det skulle effektivisera arbetet och möjliggöra snabbare kommunikation.

5.2. Användning

På frågan hur länge de använt sig av IM svarade respondent 1: *"Har använt ICQ sedan det kom. SameTime sedan det implementerades i företaget"*. Respondent 2 sa: *"Cirka ett år"*. Övriga tre respondenter svarade att de använt SameTime i cirka två år. En av dessa har dessutom använt sig av ICQ i sju år.

Alla respondenter använde IM dagligen, oftast hela dagarna. En respondent sa att han använde det varje dag, men att det berodde på vad man arbetade med.

Användningsområde för IM varierade från att användas för att skicka korta snabba meddelanden, utbyta idéer samt vara ett komplement till bland annat telefon. Respondent 2 sa: *"Vill man ha kontakt med andra medarbetare inom koncernen som är lokaliserade på olika ställen runt om i världen, använder man IM för att få snabba svar då e-post kan ta dagar att få svar på. IM är ett mellanting mellan telefon och mail"*. Respondent 3 svarade *"...inom avdelningen på företaget så läggs det upp en "tråd" varje morgon där man kan ställa frågor och få svar, denna tråd syns på alla kontoren runt om i Europa. Det är ett sätt att bygga teamkänsla!"*. Respondent 4 sa att: *"Varje morgon läggs det upp en "Work Chatt" och en "Joke Chatt" som alla som är uppkopplade till kan posta på..."*.

När vi frågade efter antalet användare av systemet på kontoret fick vi varierande svar. Två respondenter som arbetade på samma företag svarade helt olika. En sa att det var ca 50% som använde IM, medan den andre svarade 25%. På det andra företaget varierade svaren mellan 50%, 70% och 90%.

Flertalet respondenter ansåg att IM inte lämpade sig för längre komplicerade diskussioner. Motivering var bland annat att det kunde bli missuppfattningar och att det var lite begränsat för att användas till det. Däremot svarade en person att det absolut gick att föra längre diskussioner via IM. Men konversationerna var inte konstanta utan mer sporadiska.

Alla respondenter sa att de ibland bytte media från IM till exempelvis telefon. Det beror på karaktären av konversationen. Respondent 1 berättade: *"Om det är något viktigt går man över till telefon istället"*.

På frågan om internutbildning så svarade alla utom en person att de inte fått någon form av utbildning av systemet.

Det är tydligt att deltagarna i undersökningen inte är några nybörjare utan har använt sig av IM under en längre tid.

Vad man kan se är att IM kan användas till många olika saker. Det har dock kommit fram i vår undersökning att respondenterna helst använde sig av IM för snabba korta meddelanden. Det var bara en person som tyckte IM kunde användas till längre komplicerade diskussioner. Anmärkningsvärt var den stora skillnaden i hur många de trodde använde sig av IM.

5.3. Attityder/Känslor/Möjligheter

För att få en uppfattning om vilka attityder som fanns till IM i början, och sedan se om dessa förändrats något, frågade vi om de uppfattade IM som användbart i början, och om det skiljer sig något från hur de tycker nu. Svaren skiftade, men alla var positivt inställda. Respondent 4 sa: *"Det kändes rätt från början, dock inte så användbart då det var få användare inom organisationen"*. Respondent 2 svarade: *"Attityden har inte ändrats, ser det som ett komplement"*. Respondent 3 var mer positiv nu än då: *"Var inte så negativ då, men... kan se nyttan nu"*.

Den genomgående uppfattningen är att man kan arbeta effektivt även om man blir "avbruten" av IM. Även om respondenterna ser det som ett "störningsmoment" i vissa fall. Som respondent 2 kommenterade: *"Både ja och nej. Man kan bli störd, men är man stressad vill man störa någon annan"*. Respondent 3 svarade: *"Beror på vad man gör. Kan tala om för dem då i så fall om man inte har tid. Om man vill att andra ska vara tillgängliga så får man vara tillgänglig själv!"*.

Användningen av IM tycktes påverka en mängd olika saker. Man sparade tid, man behövde inte leta efter telefonnummer och man kunde få hjälp snabbt. Faktorer som även nämndes bland respondenterna var att de kunde arbeta mer effektivt med hjälp av IM. Kommunikationen blev snabbare och de kände att de blev mer aktiva.

Svaren varierade då vi ställde frågan om de kände sig stressade av IM. Någon sa att han kände sig stressad på grund av tillgängligheten, och någon annan sa att han bara kände sig stressad ibland. De tre övriga respondenterna hade inte upplevt någon stress.

Den allmänna inställningen till IM och framtiden var att användandet skulle öka. Om man sedan kunde implementera ett protokoll som var gemensamt för alla IM system som dessutom var säkert, skulle användandet bli mer effektivt. De trodde även att programmen skulle bli bättre och att funktionerna utökas. Respondent 4 konstaterade: *"IM är här för att stanna!"*.

Alla respondenter var i stort sett positiva till en början. Det skiljer sig inte nämnvärt från hur de känner nu, förutom två stycken som allt mer upptäckt nyttan med IM. Man kan i respondenternas svar se att det finns en genomgående syn att man kan jobba effektivt med IM. Den allmänna uppfattningen var att IM påverkade flera arbetsområden. Respondenterna var oeniga om huruvida IM skapade stress eller inte. De såg IM som ett verktyg för framtiden.

5.4. Eventuella Hinder/Problem

Respondenterna trodde att de som inte använde IM inte gjorde detta på grund av att de inte sett ett behov av att använda det (än). Respondent 2 sa: *"Om tekniken inte är tillräckligt bra..."*, respondent 2 fortsätter: *"Det är också en kunskapsfråga, folk kanske inte ser fördelarna, inte gillar nyheter eller inte hinner använda IM. Sedan kan det vara en stressfaktor också. Man kanske har tillräckligt med e-post och telefon"*. Respondent 1 däremot trodde det berodde på att: *"Det är relativt nytt, en ovana"*. Respondent 3 svarade: *"Kan bero på var man sitter i organisationen, sitter man högt upp kanske man inte har tid utan sitter i möten och konferenser hela tiden. Vissa personer kanske inte har en aggressiv stil till ny teknik"*. Det framkom även att en av orsakerna kunde vara brist på information och att de kanske inte blivit introducerade till programmet.

Att vissa personer inte använder sig av IM kan vara som de säger att det inte känns som något användbart program. Eftersom de inte heller blivit introducerade till programmet så har ingen heller visat på vilket sätt det kan användas effektivt.

6. Diskussion

I föreliggande kapitel diskuterar vi resultatet och jämför med våra begrepp och teorier. Även här följer vi den uppställning som förekommit i frågeguiden. Kapitlet avslutas med en modifiering av tidigare redovisad TAM-modell.

6.1. Inledning

Den grundläggande tanken om IM visar på att användarna ställer sig positiva till användandet. Att lära sig att använda det på rätt sätt gör att man använder det mer, och detta kan relateras till den så kallade TAM-modellen som förespråkar att ju mer användbart programmet verkar, desto större chans är det att man börjar använda det. Får man kunskap i hur programmet kan användas gör det att man ser möjligheten med programmet och det blir lättare att ta det till sig.

Den positiva inställningen till IM tror vi kan bero på att de är vana att använda sig av teknik, arbetar inom IT-företag och därigenom måste hålla sig uppdaterade med ny teknik som kan vara användbar i arbetet. Att respondenterna har en positiv attityd kan vara dess tidigare erfarenhet av andra IM system. Kunskap och medvetenhet om ett objekt eller en situation är en av de komponenter som bildar en attityd till något. Deras tidigare erfarenhet av teknik i allmänhet kan ha varit en bidragande faktor till att de tagit till sig systemet. Som Tamm (2002) säger så är en attityd uppbyggd även av känslor. Man kan således säga att respondenternas kunskap om programmet påverkar vad de gillar och föredrar. Att de ser möjligheterna som finns med SameTime ger dem en positiv känsla för programmet. Den kunskap och känsla respondenterna har för IM bestämmer i sin tur deras beteende.

Det har visat sig att införandet av IM gjordes bland annat för att spara in på telefon- och resekostnader. Man kan fråga sig om det nu skulle visa sig att inga pengar sparades på införandet, skulle företaget då fortfarande använda SameTime? Vi tror att så är fallet eftersom de har visat på så många fördelar med användandet. Säkerheten med systemet var en av orsakerna till att just SameTime implementerades i företagen, då det är gjort för att användas internt.

6.2. Användning

Som man kan se i resultatet, är inte respondenterna några nybörjare vad gäller användandet av IM. Att de har använt sig av IM så länge är något som tyder på att de insett vilka möjligheter som finns med systemet. Dessutom har de fortsatt använda sig av IM vilket också kan vara en bidragande faktor till en positiv attityd. Eftersom flera av respondenterna tidigare använt sig av andra IM system så tror vi att det kan ha förenklat implementeringen av SameTime.

Som TAM-modellen visar har respondenternas tidigare användning av IM gett dem erfarenhet om hur lätt sådana system är att använda och hur användbart det är. Detta är som TAM-modellen påpekar två av orsakerna till att man väljer att använda sig av en ny teknik.

Alla använde sig av IM dagligen och oftast hela dagarna. Detta kan bero på att andra personer i deras arbetsgrupp också använder sig av det och därigenom är det ett enkelt sätt att snabbt få tag på någon. Om många i företaget använder det, uppfattas det som mer användbart. Om man studerar TAM-modellen visar den att det som påverkar om personer använder sig av ny teknik är om det är lätt att använda och anses som användbart. Däremot tar den inte upp att antalet användare är relevant för om en person väljer att börja använda sig av den nya tekniken. Även om programmet är lätt att använda och man anser att det kan vara ett bra hjälpmedel så krävs

det att många andra använder det för att man ska ha någon nytta av det. Om bara ett fåtal använder sig av IM blir det inte ett verktyg för samarbete. Det innebär att införandet av IM då inte minskar kostnader och inte effektiviserar arbetet i så hög grad som det skulle kunna göra om fler använde sig av det. Själva införandet av IM är ju en kostnad i sig och väljer då många att inte använda sig av det minskar det inte arbetskostnaderna och företaget får på detta sätt en dubbel kostnad.

Men, om man nu konstant är tillgänglig för interaktion varför har då inte respondenterna upplevt Interaction Overload? Det kan bero på att antalet meddelanden de får per dag inte är så många.

De flesta ansåg att man inte kunde hålla längre komplicerade diskussioner via IM, vilket vi inte tycker är något konstigt. Det känns som om längre och viktigare samtal bättre kan föras via telefon, det tar kanske kortare tid och leder till färre missuppfattningar. Det kunde börja med att man tog kontakt med den man ville tala med genom att skicka ett litet meddelande med IM som: "har du tid en stund?". Om den andra personen svarade ja på detta kunde man byta från IM till telefon. Om man jämför det här med tidigare undersökningar gjorda i USA så har de kommit fram till lite varierande resultat. Isaacs et al. (2002b) fann att man kunde föra längre diskussioner via IM, och att de inte bytte media lika ofta. Nardi et al. (2000) upptäckte däremot att IM mest användes för lite lättare saker som att se om någon var tillgänglig. Vårt resultat stödjer resultatet som Nardi et al. (2000) kom fram till. En av våra respondenter var dock av en annan åsikt. Han ansåg att man absolut kunde föra långa och komplicerade diskussioner via IM. Detta kan bero på att han arbetade som projektledare och därför pratade om lite "lättare" saker än vad till exempel en tekniker pratar om. Han kanske var lite mer van att använda sig av IM för arbetsrelaterade frågor. Något som också kan ha påverkat är att de han haft kontakt med också varit vana att föra längre konversationer via IM.

Vad gäller antalet användare av SameTime varierade svaren ganska mycket på båda företagen. Detta kan ha att göra med de olika individernas uppfattning om användandet inom företaget. De kanske inte är lika insatta i användandet av IM eller har olika uppfattning om vilka som använder det regelbundet. Vissa kan ha tagit upp sådana som enbart använde det konstant medan andra även tog med sådana som använde det mer sporadiskt. Det kan även bero på vilken avdelning de arbetar på. Att en av respondenterna säger att användandet uppgår till 90 % kan ha att göra med hans oerhört positiva inställning till IM. Man kan tänka sig att hans känslor påverkat svaret och enligt Tamm (2002) påverkar känslan i sin tur attityden.

Vad gäller brist på utbildning i SameTime, kan detta bero på att programmet kändes så enkelt och självklart att ingen utbildning ansågs behövas, samt att flera hade tidigare erfarenheter av IM program. Att internutbildning i de flesta fall inte förekommit kan verka konstigt då det inom de två företagen är en hel del som inte använder programmet. Som TAM-modellen och CSCW förespråkar så måste ett program vara utformat på så sätt att användarna lätt kan ta det till sig. Har de ingen utbildning på SameTime är det då tillräckligt enkelt att använda? För någon som är ovan att använda ett sådant system kan det vara svårt att se dess möjligheter, och det kan vara en anledning till att inte alla inom företagen använder sig av det. Deras brist på kunskap gör att de inte ser vad IM kan användas till och känslan inför programmet blir mindre positiv. Attityden till IM påverkas av dessa saker och den gör att personerna blir mindre benägna att använda systemet.

Vi tror dock att anledningen till att personer inom företag valt att inte använda IM grundar sig i att de inte blivit introducerade till IM på ett bra sätt.

6.3. Attityder/Känslor/Möjligheter

Attityden till IM var från början positiv och några större förändringar av attityden sedan införandet har inte framkommit. Däremot hade nyttan med programmet ökat då fler använde sig av det. Som Sørensen (2001) säger: *”Ju fler som använder sig av en kommunikationsteknik desto värdefullare blir den”*. Att fler använder programmet kan således öka den uppfattade användbarheten och som TAM-modellen visar leder detta i sin tur till att användandet ökar. Användningen av IM påverkade en mängd olika saker, man sparade tid, kommunikationen gick snabbare och man kunde arbeta effektivare. Detta överensstämmer med den undersökning som Nardi et al. (2000) utförde.

Trots att personerna är tillgängliga hela tiden känner de att de kan arbeta effektivt. Genom användandet av IM skulle man kunna tro att man utsätts för oönskad interaktion och att detta skulle kunna orsaka stress. Vi har dock funnit att så inte är fallet. Detta kan bero på deras erfarenhet av att använda IM. Det kan vara så att personerna på respektive företag i hög grad använder sig av möjligheten att skriva personliga meddelanden via IM om de är upptagna eller kan störas.

Arbete idag innebär att ta del av mycket information. Det kan vara svårt att skilja viktig information från irrelevant, och detta kan leda till Information Overload som bland annat Krill nämner. Att ständigt vara tillgänglig som en respondent uttryckte sig, kan skapa stress då man slösar bort en massa tid på ofrivillig interaktion. Ljungberg & Sørensen (1998) säger att den nya tekniken har många fördelar, men att man kan utsättas för ofrivillig interaktion eller interaktion på ett sätt som man inte vill. Stress är något som vi anser vara individuellt, således skiljer sig känslan av stress från person till person. Det kan även bero på arbetsuppgifterna, vad man gör, hur många meddelanden man får och hur mycket man har att göra.

Inställningen till IM och framtiden var att användandet skulle öka. Här kan man göra en jämförelse med då e-posten introducerades för 25 år sedan. Den har utvecklats från att bara användas som ett internt verktyg till att bli ett globalt kommunikationssätt. IM däremot har gått från att vara ett externt kommunikationssätt i och med bland annat ICQ och MSN Messenger till att också användas internt med hjälp av exempelvis SameTime.

Respondenterna ser en ljus framtid för IM vilket kan bero på att de sett användbarheten i verktyget. De hoppas dock att utvecklingen ska gå framåt och varför skulle den inte göra det? Om fler företag använder sig av IM är det större chans att det satsas mer på utveckling av dessa programvaror.

6.4. Eventuella Hinder/Problem

En förutsättning för att använda sig av något program är att det ska vara lätt att förstå. Här verkar det som man i åtminstone ett av de företag vi undersökt haft inställningen att programmet inte krävt någon utbildning. Detta motsägs dock av att det inte är alla som använder sig av programmet. Det kanske inte är tillräckligt lätt att använda för att alla enkelt ska kunna ta det till sig. Acceptansen av en ny teknik är enligt TAM-modellen beroende av hur lätt det är att använda programmet. Ju lättare den nya tekniken är desto större användbarhet ser man och intentionen att använda programmet ökar. Respondenterna tror att många inte använder sig av programmet då de inte känner något behov av att använda det. De kanske känner att de har tillräckligt med kommunikationsmedel så som telefon och e-post. Många kanske inte vill, har aldrig använt IM tidigare eller är allmänt skeptiska till ny teknik. Detta vore dock lite märkligt eftersom de arbetar inom IT branschen och borde vara vana vid ny teknik. En annan anledning till att många inte använder IM kan vara att de inte arbetar i grupp utan har ett mer individuellt arbete. De har således inte något stort behov av att dela

information med andra. Är man en ovan användare kan man också vara rädd för missuppfattningar då man inte känner att det går att uttrycka känslor via IM. De har ingen erfarenhet av att till exempel använda smileys. Man får dock inte glömma bort att personlig kontakt och face-to-face möten kan bidra med saker som inte kommer fram via IM. Icke-språklig kommunikation som kroppsspråk kan till exempel vara lättare att uppfatta än språklig kommunikation ibland. Likaså kan oavsiktlig kommunikation som att träffas i fikarummet leda till lika mycket som avsiktlig kommunikation. Även om IM är ett smidigt sätt att kommunicera på är det viktigt att inte förbise sociala relationer.

För att förändra en persons beteende måste man känna till personens inställning till problemet och förändra den. Eftersom en attityd består av flera olika faktorer måste man förändra en eller flera av dessa. Att förändra en persons attityd är svårt, enligt Wärneryd (1986) är det lättare att anpassa en produkt eller tjänst till individers attityder än tvärtom. Alltså är det viktigt att man ger användarna en introduktion till programmet så de ser möjligheterna med produkten och kan utnyttja den så effektivt som möjligt.

Enligt TAM-modellen påverkas acceptansen av ny teknologi av hur lätt den är att använda och hur användbar man uppfattar att den är. Vad gäller acceptansen av groupware, så är en viktig faktor att användarantalet uppgår till ett stort antal personer. Detta tar dock inte TAM-modellen upp. Är det inte så många som använder programmet spelar det ingen roll om det är lätt att använda och man finner det användbart. Finns det bara ett fåtal användare finns ingen nytta med programmet då man inte har någon att interagera med. Detta gäller särskilt i samband med groupware som är produkter för att stödja samarbete i grupper. Vi tycker att man eventuellt skulle kunna utveckla den befintliga TAM-modellen med faktorn ”antal användare”. Vårt förslag till den nya modellen blir:

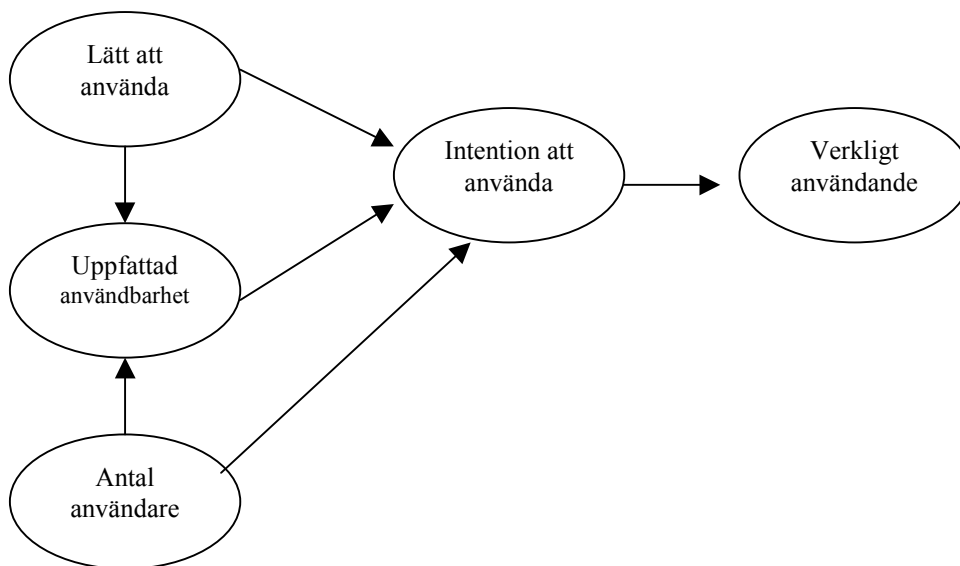


Fig 5. Förslag till utveckling av TAM-modellen

I denna nya modell menar vi att för att man ska uppfatta en ökad användbarhet med programmet behöver man uppnå ett större antal användare. Genom att den nya tekniken används av många personer ökar intentionen att använda sig av programmet då man ser att man får ut mer av detta användande. Detta leder i sin tur till att det verkliga användandet ökar.

7. Slutsats

Kapitlet presenterar de slutsatser vi dragit utifrån undersökningen, vilka besvarar våra frågeställningar som tas upp i problemformuleringen.

En slutsats vi kan dra utifrån resultatet är att det finns en allmänt positiv inställning till IM på dessa två företag. Man kunde även se att attityderna till programmet i början var positiva och i vissa fall även ökade efter en tids användande. Vad man tydligt ser är att desto fler som använder IM inom ett företag, desto mer ökar nyttan och användbarheten med systemet. Helt klart är också att IM går en ljus framtid till mötes, men för att kunna få en hundra procentig genomslagskraft krävs att användarna får genomgå utbildning på systemet, för att tillfullo kunna ta till sig dess funktioner och användningsområden.

Det som påverkar attityden till IM är tidigare erfarenhet av liknande system, deras inställning till (ny) teknik samt förmågan att kunna se möjligheter med ett nytt system. Vidare ser företagen att användandet av IM medför såväl tids- som kostnadsbesparande.

Ytterligare en slutsats vi kan dra är att IM ses som ett komplement till andra medier. I dagens läge används det främst för korta meddelanden då man önskar snabb interaktion. Således ser man inte IM som ett verktyg där längre komplicerade diskussioner kan förekomma.

Vid införandet av groupware är antalet användare en viktig faktor för acceptansen av denna teknik. Därför har vi valt att göra en modifiering av den befintliga TAM-modellen då den inte tar upp detta som en viktig faktor vid acceptansen av ny teknik.

8. Egna reflektioner

Kapitlet presenterar de reflektioner vi haft under undersökningens gång. Här tar vi bland annat upp faktorer som kan ha påverkat vår undersökning.

Om tidsschemat tillåtit hade vi velat utöka antalet respondenter på företagen. Vi hade även varit intresserade av att intervjua personer som använt sig av IM men som slutat av endera anledning. Vi hade gärna sett att fler företag deltog i vår undersökning. Tyvärr var intresset lågt då många av de vi kontaktade inte gav någon respons trots upprepade förfrågningar från vår sida. Trots detta förstår vi dock de företag som inte hade resurser för att hjälpa oss.

Förslag på vidare forskning inom detta område skulle till exempel kunna vara att man fördjupade sig i en av dessa delar vi tagit upp. Försöka se olika mönster i användandet, till exempel om det är korta eller långa meddelanden som skickas. Det skulle också vara intressant att undersöka vad det är som sägs i dessa meddelanden om man får tillgång till denna information. Om IM enbart används för korta allmänna meddelanden och koordination av arbetsuppgifter eller om det även används vid beslutsfattande hade också varit intressant att fördjupa sig i.

Då vi läst hur mycket IM används inom olika branscher, främst i USA, blev vi förvånade då vi tog kontakt med företag lokaliserade i Sverige. Det visade sig att flertalet inte använde sig av något IM system. Vi hoppas dock att fler företag kommer att ta till sig IM då vi har upptäckt en väldigt positiv attityd till användandet i denna undersökning samt tidigare forskning vi tagit del av.

9. Källförteckning

Bannon, Liam J., & Hughes, John A. (1993). The Context of CSCW. In K. Schmidt (Eds) Report of COSTI 4 "CoTech" Working Group 4. pp 9-36 Feb 1993.

Bannon, Liam J., & Schmidt, Kjeld (1991). CSCW: Four Characters in Search of a Context. In J. Bowers & S. Benford (Eds.) Studies in Computer Supported Cooperative Work: Theory, Practice and Design. Amsterdam North-Holland, 1991. pp 3 -16.

Bell, J. (1995). *Introduktion till forskningsmetodik*. Lund: Studentlitteratur

Bjørn et al. (2003). The Role of Social Awareness in Technology Acceptance of Groupware in Virtual Learning Teams. In Proceedings of The 26th Information Systems Research Seminar in Scandinavia August 9 - 12 2003, Helsingfors, Finland.

Braa et al. (2000). *Planet Internet*. Lund: Studentlitteratur

Computer Sweden (2003). MSN Messenger vanligast. [Elektronisk] Tillgänglig: <http://computersweden.idg.se/ArticlePages/200301/23/20030123132705_CS378/20030123132705_CS378.dbp.asp> [2003-10-06]

Dimbleby, R., Burton, G. (1995). *Kommunikation är mer än ord*. Lund: Studentlitteratur.

Dix et al. (1993). *Human-computer interaction*. Hertfordshire: Prentice Hall

Edenius, M. (1997). *E-post – ett modernt dilemma*. Stockholm: Nerenius & Santérus

Enfeldt, Johan (2003a). Hinder på vägen för instant messaging. [Elektronisk] Tillgänglig: <http://computersweden.idg.se/ArticlePages/200303/18/20030318180117_CS583/20030318180117_CS583.dbp.asp> [2003-08-29]

Enfeldt, Johan (2003b). Instant Messaging mer än den gamla snabbtelefonen. [Elektronisk] Tillgänglig: <http://computersweden.idg.se/ArticlePages/200303/04/20030304155848_CS469/20030304155848_CS469.dbp.asp> [2003-08-29]

Engerby, Ulf (2003). Spara tid och kommunicera bättre. [Elektronisk] Tillgänglig: <http://computersweden.idg.se/ArticlePages/200303/07/20030307134235_CS362/20030307134235_CS362.dbp.asp> [2003-10-01]

Halvorsen, K. (1992). *Samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur

Heylighen, Francis (1999). Change and Information Overload: negative effects [Elektronisk] Tillgänglig: <<http://pespmc1.vub.ac.be/CHINNEG.html>> [2003-09-05]

Holme, I., Solvang, B. (1997). *Forskningsmetodik om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.

- IBM (2002). IBM Lotus SameTime 3. [Elektronisk] Tillgänglig: <<ftp://ftp.lotus.com/pub/lotusweb/product/sametime/Sametime3SpecSheet.pdf>> [2003-10-09]
- Isaacs et al. (2002a). Hubbub: A sound-enhanced mobile instant messenger that supports awareness and opportunistic interactions. In Proceedings of the CHI '02 Conference in April 20-25 2002, Minneapolis, USA.
- Isaacs et al. (2002b). The Character, Functions, and Styles of Instant Messaging in the Workplace. In Proceedings of the CSCW '02 Conference in November 16-20 2002, New Orleans, Louisiana, USA.
- Kinney, T.C., Taylor, J.R. (1996). Marketing research : an applied approach. New York: McGraw-Hill.
- Krill, Paul (2000). Overcoming information overload [Elektronisk] Tillgänglig: <<http://archive.infoworld.com/articles/ca/xml/00/01/10/000110caoverload.xml>> [2003-09-05]
- Lawton, George (2003). Instant Messaging Puts on a Business Suit. Computer, March 2003.
- Lekvall, P., Wahlbin C. (2001). *Information för marknadsföringsbeslut*. Göteborg: IHM Publ.
- Ljungberg, Fredrik & Sørensen, Carsten (1998). Interaction Overload – Managing Context and Modality. In Proceedings of the Thirty-First Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS-31): Collaboration Technology- Theory & Methodology Minitrack, Big Island Hawaii, USA.
- Nardi et al. (2000). Interaction and Outeraction: Instant Messaging in Action. In Proceedings of the CSCW '00 Conference in December 2-6 2000, Philadelphia, Pennsylvania, USA.
- Nationalencyklopedin: kommunikation (senast uppdaterad 2003). [Elektronisk]. Tillgänglig: <http://www.ne.se/jsp/search/search.jsp?h_search_mode=simple&h_advanced_search=false&t_word=kommunikation> [2003-10-01]
- Palm, L., Windahl, S. (1989). *Kommunikation - teorin i praktiken : hur modern kommunikationsteori kan användas av informatörer i det dagliga arbetet*. Uppsala: Konsultförlaget.
- Shannon, C.E., Weaver, W. (1959). *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana: University of Illinois.
- Reid, Rebecca (2003). Study shows enterprise IM growing in coming years. [Elektronisk] Tillgänglig: <<http://www.itworld.com/App/299/030616enterpriseim>> [2003-08-25]
- Rencrantz, Carin (2002). Informationsspridning via intranät och e-post. Skövde, Institutionen för Datavetenskap. C-uppsats, Högskolan Skövde.
- Rheingold, H. (1995). *The Virtual Community*. London: Mandarin Paperbacks.
- Strid, Jan (1998). *Internkommunikation – om kommunikation inom organisationer, företag och myndigheter*. Göteborgs Universitet, Institutionen för journalistik och masskommunikation.

Symantec (2002). Securing Instant Messaging. [Elektronisk] Tillgänglig:
<<http://www.symantec.com/avcenter/reference/secure.instant.messaging.pdf>> [2003-09-07]

Sørensen, Carsten (2001). Don't call us, we'll call you. LSE Magazine, Summer 2001.

Tamm, M. (2002). *Psykologi, om varför vi tänker, känner och handlar som vi gör*. Lund: Studentlitteratur.

Wiio, O.A. (1993). *Kommunikation – vad är det?* Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur.

Wärneryd, K-E. (1986). *Konsumtionens ekonomiska psykologi*. Lund: Natur och Kultur.

Bilaga 1 Frågeguide Instant Messaging

Inledning

Vilken arbetsposition har du?
Vad tycker du om IM generellt?
Vad var syftet med införandet av IM?
När infördes IM i företaget?
Vilket IM använder du; använder du flera?

Användning

Hur länge har du använt dig av IM?
Hur mycket använder du IM?
Vad används IM till? På vilket sätt används det?
Varför använder du dig av IM?
Hur många använder sig av IM?
Används IM till annat än jobb? I så fall vad?
Har du uppdelat kontaktlistan i olika arbetskontakter, vänner, familj? Beroende på system.
Brukar du hålla igång flera konversationer samtidigt?
Tycker du att man kan föra längre komplicerade diskussioner över IM?
Går du ofta utanför kontaktfönstret och gör något annat medan du väntar på svar?
Går du ofta från IM till ett annat media t.ex. telefon? I så fall varför?
Har du fått någon internutbildning på IM innan användandet av det började?

Attityder/ Känslor/ Möjligheter

Uppfattade du IM som användbart i början? Skiljer det sig något från hur du tycker nu?
Hade du några tankar om IM innan du ens använde det?
Är det något som är bra respektive mindre bra med IM?
Påverkar användningen av IM något? Vad i så fall?
Kan man jobba effektivt även om man blir ”avbruten” med IM?
Känner du att du måste svara ganska omgående när du får ett meddelande?
Blir du stressad av IM? På vilket sätt isf?
Tycker du att det skiljer sig från hur det känns när du får e-post? Skillnad mellan e-post och IM?
Kan någon form av nytta/lönsamhet uppnås med IM?
Vad tror du om IM och framtiden?

Eventuella Hinder/ Problem

Finns det några problem med säkerheten om IM används?
Används det några speciella ”skydd” mot trojaner, virus mm?
Om inte IM används så mycket, varför isf?

Systemet

Krypteras meddelanden som skickas? Varför, varför inte?
Kan ert IM-system kommunicera med andra IM-system? (SameTime - MSN osv.)
Vad finns det för funktioner i IM?
Vilka funktioner används i IM?
Hur ofta används dessa funktioner?
Vilka funktioner används inte och varför i så fall?
Kan man sätta olika ”status”? Vilka är dessa i så fall och hur används de?

Bilaga 2 Respondent 1

Företag 1 2003-09-23

Inledning

Vilken arbetsposition har du?

- Tekniker

Vad tycker du om IM generellt?

- Det är käckt, det är lätt att se när någon är online.

Vad var syftet med införandet av IM?

- Det skulle vara lättare ta kontakt med kollegorna. Att få hjälp när det behövs. Att kunna ställa frågor som inte är så stora. Man förväntar sig inte svar med en gång. Att kunna visa presentationer för andra. Det drar ner på resekostnaderna.

När infördes IM i företaget?

Vilket IM använder du; använder du flera?

- I företaget SameTime ibland, privat Miranda.

Användning

Hur länge har du använt dig av IM?

- Har använt ICQ sedan det kom. SameTime sedan det implementerades i företaget

Hur mycket använder du IM?

- Använder IM varje dag, hela dagen och hemma på kvällen.

Vad används IM till? På vilket sätt används det?

- IM används till att skicka snabba korta meddelanden till kollegor och vänner. Privat så används det till att skicka filer också eller ”videokonferenser”.

Varför använder du dig av IM?

Hur många använder sig av IM?

- Ca 15-20 kanske gör det privat, medan ca 50% (chefen sa sedan 25%) använder SameTime. Man får inte använda andra IM utåt. Det är spärrat mot att skicka filer. I SameTime finns det dock inga begränsningar. Innanför intranätet är allt tillåtet.

Används IM till annat än jobb? I så fall vad?

- Det händer att IM används till annat än jobb. T.ex. ”ska vi ta en öl på fredag?”

Har du uppdelat kontaktlistan i olika arbetskontakter, vänner, familj? Beroende på system.

- I SameTime har man bara kollegor på kontaktlistan.

Brukar du hålla igång flera konversationer samtidigt?

- Inte så ofta det händer.

Tycker du att man kan föra längre komplicerade diskussioner över IM?

- Nej, det kan bli missuppfattningar då. Man uppfattar saker på olika sätt. Om det är något viktigt gå man över till t.ex. telefon istället.

Går du ofta utanför kontaktfönstret och gör något annat medan du väntar på svar?

- Ja, är utanför kontaktfönstret ofta. Man skickar iväg ett meddelande och gör något annat medan man väntar på ett svar.

Går du ofta från IM till ett annat media t.ex. telefon? I så fall varför?

Har du fått någon internutbildning på IM innan användandet av det började?

- Ja, internutbildning gavs i SameTime. Dvs. hur det fungerar, vad man kan göra osv. Utbildningen gavs till flera i en gruppsal.

Attityder/ Känslor/ Möjligheter

Uppfattade du IM som användbart i början? Skiljer det sig något från hur du tycker nu?

- Tänkte att det var bra....

Hade du några tankar om IM innan du ens använde det?

Är det något som är bra respektive mindre bra med IM?

- Det förenklar jobbet. Vad som däremot är mindre bra är de som inte har det installerat eller inte använder det.

Påverkar användningen av IM något? Vad i så fall?

- Man sparar tid, man behöver inte leta efter telefonnummer utan personerna finns på kontaktlistan.

Kan man jobba effektivt även om man blir ”avbruten” med IM?

- Ja man kan jobba effektivt i alla fall.

Känner du att du måste svara ganska omgående när du får ett meddelande?

- I början kändes det som om man var tvungen att svara omgående men idag är det inte så.

Blir du stressad av IM? På vilket sätt isf?

- Nej blir inte stressad, får inte så mycket meddelanden.

Tycker du att det skiljer sig från hur det känns när du får e-post? Skillnad mellan e-post och IM?

Kan någon form av nytta/lönsamhet uppnås med IM?

- Det drar ner på kostnaderna, det blir färre resor.

Vad tror du om IM och framtiden?

- Fler kommer nog att installera det i framtiden men programmen kommer nog att bli bättre också. Fler videokonferenser kommer nog att hållas också. Det kommer att användas mer idag.

Eventuella Hinder/ Problem

Finns det några problem med säkerheten om IM används?

- Kan inte se några problem med SameTime och säkerheten, det används ju bara internt. I t.ex. Windows Messenger (om man nu skulle använda det) så är det blockerat mot att skicka filer. Intranätet går längs hela Företaget via VPN och det är hyfsat skyddat trafik.

Används det några speciella ”skydd” mot trojaner, virus mm?

- Virussydd på olika servrar, samt på alla pc:s. Firewalls.

Om inte IM används så mycket, varför isf?

- Vissa har inte sett ett behov av att använda det (än). Det finns en del ”gamla rävar” som ej vant sig vid det, det är relativt nytt, det är en ovana.

Systemet

Krypteras meddelanden som skickas? Varför, varför inte?

- Tror inte att SameTime krypterar meddelandena (internt). Mellan kontoren krypteras det nog via VPN på ett sätt.

Kan ert IM-system kommunicera med andra IM-system? (SameTime - MSN osv.)

- Vet inte, ev. kanske med AIM

Vad finns det för funktioner i IM?

- Chatt, videokonferenser, visa presentationer, filöverföring.

Vilka funktioner används i IM?

Hur ofta används dessa funktioner?

Vilka funktioner används inte och varför i så fall?

- Videokonferenser används inte så mycket. Det är lite ”skakigt”, överföringen är inte så bra. Mycket kostnader...

Kan man sätta olika ”status”? Vilka är dessa i så fall och hur används de?

Man kan sätta olika status och man kan själv skriva egna meddelanden. Det syns också när någon annan svarar på ens meddelande.

Bilaga 3 Respondent 2

Företag 1 2003-09-23

Inledning

Vilken arbetsposition har du?

- IT-ansvarig

Vad tycker du om IM generellt?

- Det är en bra grej, men det gäller att lära sig att använda det på rätt sätt. Man måste se fördelarna.

Vad var syftet med införandet av IM?

- Att jobba effektivt och spara kostnader.

När infördes IM i företaget?

- Cirka 6 månader sedan

Vilket IM använder du; använder du flera?

- Bara SameTime

Användning

Hur länge har du använt dig av IM?

- Ca 1 år

Hur mycket använder du IM?

- Använder det dagligen, när man loggar in på datorn på morgonen så startas det. Har igång det hela dagen.

Vad används IM till? På vilket sätt används det?

- IM används till snabba frågor och svar. Det sitter många i Stockholm och utomlands som är väldigt upptagna (eller tidsskillnader). Vill man ha kontakt med dem och använder mail så kan det ta dagar att få svar. IM är ett mellanting mellan telefon och mail.

Varför använder du dig av IM?

Hur många använder sig av IM?

- Det är tillgängligt för Norden-gruppen, dvs. ca 1500 personer. Sedan finns det vissa utspridda som har tagit det till sig. Man kan inte ge alla, VPN är för trögt, vill inte heller ha det. Norden har bra infrastruktur.

Används IM till annat än jobb? I så fall vad?

Har du uppdelat kontaktlistan i olika arbetskontakter, vänner, familj? Beroende på system.

Brukar du hålla igång flera konversationer samtidigt?

- Har inte igång flera konversationer på samma gång, jag är stresstålig men någon måtta får det vara.

Tycker du att man kan föra längre komplicerade diskussioner över IM?

- Det är bäst för snabba små frågor, men kanske kan man göra det i projekt. Man kan få en snabb spridning av information. Ofta är det enkla saker som ”ring mig”. Man vet inte riktigt när man får svar och man ringer eller skickar e-post. Det är ett sätt att få en snabb kontakt på ett mindre stressigt sätt.

Går du ofta utanför kontaktfönstret och gör något annat medan du väntar på svar?

- Ja, går utanför kontaktfönstret och jobbar.

Går du ofta från IM till ett annat media t.ex. telefon? I så fall varför?

- Ja

Har du fått någon internutbildning på IM innan användandet av det började?

- Internutbildning, ...nja, jag ingick i projektgruppen där IM infördes men ingen utbildning. Användarna däremot fick tillfälle att gå en kurs för att lära sig det.

Attityder/ Känslor/ Möjligheter

Uppfattade du IM som användbart i början? Skiljer det sig något från hur du tycker nu?

- Attityden har inte ändrats. Ser det som ett komplement. Man når många med samma fråga. Det kan ta tid att få svar med andra medier.

Hade du några tankar om IM innan du ens använde det?

Är det något som är bra respektive mindre bra med IM?

- Ytterligare ett sätt att bli störd, med fördel då man når andra lätt. Tillgängligheten stressar mig. Men händer det något vill jag ju kunna nå dem för att få hjälp, nackdelar kan vara säkerheten, hot...

Påverkar användningen av IM något? Vad i så fall?

- Det påverkar ledtider i projekt, kritiska kundärenden. Det kan vara en ”livboj”, man kan få hjälp snabbt.

Kan man jobba effektivt även om man blir ”avbruten” med IM?

- Både ja och nej. Man kan bli störd, men är man stressad vill man störa någon annan.

Känner du att du måste svara ganska omgående när du får ett meddelande?

- Det är en disciplinfråga om man svarar med en gång på ett IM. Som IT-ansvarig känner man att man ska vara tillgänglig, det är mitt jobb. Det gör man (svarar direkt). Ska man vara ostörd får man stänga av men det gäller andra saker också som telefon.

Blir du stressad av IM? På vilket sätt isf?

- Folk förutsätter att man ska svara snabbare på IM.

Tycker du att det skiljer sig från hur det känns när du får e-post? Skillnad mellan e-post och IM?

- Folk förutsätter snabbare svar med IM. Snabba frågor och snabba svar. I e-post är det mer utlägg och det tar lite längre tid. Om en komplicerad fråga ställs kan man gå från IM till telefon. E-post sparas, det gör inte IM. Bifogade filer görs bara i e-post.

Kan någon form av nytta/lönsamhet uppnås med IM?

- Nytt/lönsamhet... färre resor, kortare ledtider, minskade telekostnader.

Vad tror du om IM och framtiden?

- Vill öka användandet, få upp användarberoendet, för att jobba effektivare. Mer och mer funktioner kan komma.

Eventuella Hinder/ Problem

Finns det några problem med säkerheten om IM används?

- Ja, intranätlösningar begränsar användningen. Det går att göra kopplingar mot annat system, mot kompisar. Inom bolaget och kollegor finns lösningar.

Används det några speciella ”skydd” mot trojaner, virus mm?

- Virusprogram på in- och utgående e-post. DMZ, firewalls.

Om inte IM används så mycket, varför isf?

- Om tekniken inte är tillräckligt bra, problem med servrar, tappar lösenord o.s.v. Det är också en kunskapsfråga, folk kanske inte ser fördelarna, inte gillar nyheter eller inte hinner använda IM. Sedan kan det vara en stressfaktor också. Man kanske har tillräckligt med e-post och telefon. Det kanske inte är en avlastningsfaktor.

Systemet

Krypteras meddelanden som skickas? Varför, varför inte?

- Ja det ska det göra. Servern finns i Stockholm. Jag har inte satt upp systemet själv. Vi kör på ett intranät. Hela Notes kör krypterat.

Kan ert IM-system kommunicera med andra IM-system? (SameTime - MSN osv.)

- Ja, Sametime kan prata med andra (AOL).

Vad finns det för funktioner i IM?

- Chatt, videokonferens, filöverföring. Kameror och mikrofon stöds, det är dock dyrt, men det kan ev. lånas. Man måste tänka på bandbredden mellan orterna. Det finns en portal där man kan dela ut olika saker. Det är ett komplement. Utökad telefon/konferensmiljö när man inte behöver ”face-to-face kommunikation. Tidigare reste jag ca 1 ggn i kvartalet, nu är det ungefär 1 ggn per år.

Vilka funktioner används i IM?

Hur ofta används dessa funktioner?

Vilka funktioner används inte och varför i så fall?

Kan man sätta olika ”status”? Vilka är dessa i så fall och hur används de?

- Man ser lätt vem som är där. Man kan sätta olika status och själv skriva meddelande. Man kan gruppera och se vem som jobbar med olika saker och då gå direkt till dem.

Övriga kommentarer från respondenten

IM ökar produktiviteten, mindre tid att prata i telefon, kortare tid att svara, mindre reskostnader, lätt att sprida kunskap, och utökad tillgänglighet! Avsikten med införandet av Instant Messaging var att dra igång det på ett kontrollerat sätt, inte att alla skulle börja använda det samma dag. Det ska vara ytterligare en möjlighet, men det ersätter inte telefon och e-post.

Bilaga 4 Respondent 3

Företag 2 2003-09-24

Inledning

Vilken arbetsposition har du?

- Jag jobbar som projektledare, intern field implementation, arbetar med ny teknik och förändring av lokaler etc.

Vad tycker du om IM generellt?

- Fantastiskt bra verktyg, bättre än e-post och telefon, man kan göra flera saker samtidigt och hålla flera konversationer samtidigt.

Vad var syftet med införandet av IM?

- Många hade använt sig av andra slags IM innan, man tyckte att alla skulle använda sig av samma system, med tanke på säkerhet osv. SameTime går inom företaget och kan därför inte lyssnas av. Andra system används dock ,men mer för privat bruk

När infördes IM i företaget?

- 1,5 – 2 år sedan.

Vilket IM använder du; använder du flera?

- SameTime inom företaget och Trillian privat, man kan integrera olika IM system

Användning

Hur länge har du använt dig av IM?

- 2 år

Hur mycket använder du IM?

- Varje dag, beror lite på vad man gör, inom den avdelningen på företaget så läggs det upp en ”tråd” varje morgon där man kan ställa frågor och få svar, denna tråden syns på alla kontoren runt om i Europa, Det är ett sätt att bygga teamkänsla!

Vad används IM till? På vilket sätt används det?

- Det är en ersättare för NetMeeting, funktionaliteter som att sätta upp konferenser, man kan ha tidsstämda möten, man delar ut olika ID till personer som sedan kan ”joina” mötet, man kan dela ut saker från sin egen desktop till personer, man kan ha omröstningar online, visa presentationer och applikationer. Göra snabbenkäter.

Varför använder du dig av IM?

Hur många använder sig av IM?

- Hög penetrering, 90-100%

Används IM till annat än jobb? I så fall vad?

Har du uppdelat kontaktlistan i olika arbetskontakter, vänner, familj? Beroende på system.

Brukar du hålla igång flera konversationer samtidigt?

- Oftast en åt gången, som mest 3 st, det är lite känsligt. Slipper leta efter telefonnummer. Jag sitter inte i timmar, men lägger iaf 5-10 min för att hålla igång tråden.

Tycker du att man kan föra längre komplicerade diskussioner över IM?

- Absolut, eftersom man kan göra flera saker på en gång så är det bra, vissa konversationer kan pågå en hel dag, dock inte hela tiden utan kanske mer sporadiskt.

Går du ofta utanför kontaktfönstret och gör något annat medan du väntar på svar?

- Hela tiden

Går du ofta från IM till ett annat media t.ex. telefon? I så fall varför?

- Absolut om någon ringer. Om man söker någon "har du tid?" I så fall är det vanlig att ringa. Det beror på karaktären av samtalet.

Har du fått någon internutbildning på IM innan användandet av det började?

- Måste tänka.... tror att det finns någon internutbildning. Video on demand. Väldigt interaktivt verktyg.

Attityder/ Känslor/ Möjligheter

Uppfattade du IM som användbart i början? Skiljer det sig något från hur du tycker nu?

- Jag är mer positiv nu än då. Var väl inte så negativ då, men.... Kan se nyttan nu.

Hade du några tankar om IM innan du ens använde det?

- Jag var inte så stor chattränniska innan. Det var inget "oh äntligen" utan mer neutralt.

Är det något som är bra respektive mindre bra med IM?

- Skulle vilja ha ett chattrum, som alla kan "joina" när som helst, lite mindre komplicerad process än den som finns idag, om man blir nedkopplad av någon anledning, att man kopplas upp automatiskt så fort det går.

Påverkar användningen av IM något? Vad i så fall?

- Produktiviteten. Man ser om folk är online. Kan skicka en liten ping i så fall. Kan även tala om vart man är det vill säga på kurs eller hemma osv.

Kan man jobba effektivt även om man blir ”avbruten” med IM?

- Beror på vad man gör. Kan tala om för dem då i så fall om man inte har tid. Om man vill att andra ska vara tillgängliga så får man vara tillgänglig själv!

Känner du att du måste svara ganska omgående när du får ett meddelande?

- Svarar omgående. Det gör de flesta. Ibland kanske de inte märker ett ping och då kan det ta lite tid.

Blir du stressad av IM? På vilket sätt isf?

- Nej, ingen stress.

Tycker du att det skiljer sig från hur det känns när du får e-post? Skillnad mellan e-post och IM?

- IM är mer ”Real Time”, mer angelägen kontakt

Kan någon form av nytta/lönsamhet uppnås med IM?

- Absolut, men det är svårt att mäta den, kanske titta på om antalet telefonsamtal minskar eller antalet mail minskar

Vad tror du om IM och framtiden?

- Ljus framtid, mer bild och videokonferenser.

Eventuella Hinder/ Problem

Finns det några problem med säkerheten om IM används?

- Nej, nätet är internt alltså ingen trafik ut mot Internet, andra medier som ”accessar” Internet är däremot osäkra.

Används det några speciella ”skydd” mot trojaner, virus mm?

Om inte IM används så mycket, varför isf?

- Det kan bero på var man sitter i organisationen, om man sitter högt upp kanske man inte har tid utan sitter i möten och konferenser hela tiden, vissa personer kanske inte har en ”agressiv” stil till ny teknik

Systemet

Krypteras meddelanden som skickas? Varför, varför inte?

- Vet inte, kanske ingen anledning, internt system.

Kan ert IM-system kommunicera med andra IM-system? (SameTime - MSN osv.)

- AOL kan man integrera klienten mot, då krypteras trafiken då man chattar externt.

Vad finns det för funktioner i IM?

- Chatt, importera e-postlistor.

Vilka funktioner används i IM?

- Chatt, andra funktioner vid behov.

Hur ofta används dessa funktioner?

- Det är behovsrelaterat.

Vilka funktioner används inte och varför i så fall?

- Vet inte.

Kan man sätta olika ”status”? Vilka är dessa i så fall och hur används de?

Ja olika status kan sättas.

Bilaga 5 Respondent 4

Företag 2 2003-09-24

Inledning

Vilken arbetsposition har du?

- Local IT (fixare Norden).

Vad tycker du om IM generellt?

- Bra funktion.

Vad var syftet med införandet av IM?

- Snabbare kommunikation, avlasta andra medier som t ex telefon, spara bandbredd.

När infördes IM i företaget?

- 1 år sedan det infördes, det har funnits men företaget började ”pusha” för det för ca 1 år sedan.

Vilket IM använder du; använder du flera?

- Bara SameTime.

Användning

Hur länge har du använt dig av IM?

- 1,5 år, kanske lite mer.

Hur mycket använder du IM?

- Dagligen, hela tiden.

Vad används IM till? På vilket sätt används det?

- Varje morgon läggs det upp en ”Work Chatt” och en ”Joke Chatt” som alla som är uppkopplade till kan posta på, snabbkonferering lokalt.

Varför använder du dig av IM?

Hur många använder sig av IM?

- Minst 70%

Används IM till annat än jobb? I så fall vad?

Har du uppdelat kontaktlistan i olika arbetskontakter, vänner, familj? Beroende på system.

Brukar du hålla igång flera konversationer samtidigt?

- Ofta flera konversationer på en gång.

Tycker du att man kan föra längre komplicerade diskussioner över IM?

- Nej, bättre att använda andra medier, som t.ex. telefon.

Går du ofta utanför kontaktfönstret och gör något annat medan du väntar på svar?

- Ja, hela tiden.

Går du ofta från IM till ett annat media t.ex. telefon? I så fall varför?

- Ja det händer, till telefon i så fall.

Har du fått någon internutbildning på IM innan användandet av det började?

- Ingen utbildning.

Attityder/ Känslor/ Möjligheter

Uppfattade du IM som användbart i början? Skiljer det sig något från hur du tycker nu?

- Det kändes "rätt" från början, men inte så användbart då det var få användare inom organisationen. Ungefär som förut, vissa brister har uppdagats.

Hade du några tankar om IM innan du ens använde det?

- Nej, medveten om att det fanns.

Är det något som är bra respektive mindre bra med IM?

- Att historiken inte sparas på samma sätt som med mail.

Påverkar användningen av IM något? Vad i så fall?

- Positivt med snabbare kommunikation, mer aktivt.

Kan man jobba effektivt även om man blir "avbruten" med IM?

- Ja det kan man men ibland är det störande.

Känner du att du måste svara ganska omgående när du får ett meddelande?

- Ibland, vill gärna svara på en gång.

Blir du stressad av IM? På vilket sätt isf?

- Ja ibland.

Tycker du att det skiljer sig från hur det känns när du får e-post? Skillnad mellan e-post och IM?

Kan någon form av nytta/lönsamhet uppnås med IM?

- Ja, telefonsamtal kan sparas och på så sätt pengar, man kan minska e-posten också.

Vad tror du om IM och framtiden?

- IM är här för att stanna!

Eventuella Hinder/ Problem

Finns det några problem med säkerheten om IM används?

- Vet inte vad det skulle vara.

Används det några speciella ”skydd” mot trojaner, virus mm?

Om inte IM används så mycket, varför isf?

- Kanske för att deras grupp inte använder det. Kanske inte känns bra med IM.

Systemet

Krypteras meddelanden som skickas? Varför, varför inte?

- Vet inte.

Kan ert IM-system kommunicera med andra IM-system? (SameTime - MSN osv.)

- Ja, kompatibelt med andra system.

Vad finns det för funktioner i IM?

- Chatt, dela ut sin desktop, NetMeeting funktioner.

Vilka funktioner används i IM?

- Chatt

Hur ofta används dessa funktioner?

- Vet inte.

Vilka funktioner används inte och varför i så fall?

Kan man sätta olika ”status”? Vilka är dessa i så fall och hur används de?

- Ja.

Bilaga 6 Respondent 5

Företag 2 2003-09-24

Inledning

Vilken arbetsposition har du?

- IT tekniker.

Vad tycker du om IM generellt?

- Smidigt att ta kontakt.

Vad var syftet med införandet av IM?

- Internt system som var säkert, så att alla skulle använda samma system.

När infördes IM i företaget?

- Ca 2 år sedan.

Vilket IM använder du; använder du flera?

- ICQ också men det är mer sporadiskt.

Användning

Hur länge har du använt dig av IM?

- ICQ sedan 1996, SameTime sedan 2 år tillbaka.

Hur mycket använder du IM?

- Använder det dagligen.

Vad används IM till? På vilket sätt används det?

- För att ha kontakt person till person, team-chatt, utbyta idéer, kontinuerliga chattar, komplement till bland annat telefon, konferenser.

Varför använder du dig av IM?

Hur många använder sig av IM?

- Alla har det installerat men alla är inte aktiva. Kanske ca 50%.

Används IM till annat än jobb? I så fall vad?

Har du uppdelat kontaktlistan i olika arbetskontakter, vänner, familj? Beroende på system.

Brukar du hålla igång flera konversationer samtidigt?

- Det händer.

Tycker du att man kan föra längre komplicerade diskussioner över IM?

- Nej, liten begränsning på det.

Går du ofta utanför kontaktfönstret och gör något annat medan du väntar på svar?

- Ja, jag skickar en fråga och gör sedan annat.

Går du ofta från IM till ett annat media t.ex. telefon? I så fall varför?

- Ja

Har du fått någon internutbildning på IM innan användandet av det började?

- Ingen utbildning.

Attityder/ Känslor/ Möjligheter

Uppfattade du IM som användbart i början? Skiljer det sig något från hur du tycker nu?

- Användbart, bra, hade tidigare erfarenheter.

Hade du några tankar om IM innan du ens använde det?

- Användbart

Är det något som är bra respektive mindre bra med IM?

- Behöver inte svara med en gång, det är användbart, om det är korta frågor så är det onödigt att skicka e-post.

Påverkar användningen av IM något? Vad i så fall?

- Det blir mer effektivt. Grejer händer fortare.

Kan man jobba effektivt även om man blir ”avbruten” med IM?

- Har man inte tid får man skriva det. Ibland räknar man inte med svar med en gång.

Känner du att du måste svara ganska omgående när du får ett meddelande?

- Nej

Blir du stressad av IM? På vilket sätt isf?

- Nej, inte än.

Tycker du att det skiljer sig från hur det känns när du får e-post? Skillnad mellan e-post och IM?

Kan någon form av nytta/lönsamhet uppnås med IM?

- Ja säkert. Pratar inte lika mycket i telefon, man tjänar på det. E-post kostar också pengar. Man blir effektivare.

Vad tror du om IM och framtiden?

- Om man kan hitta ett gemensamt protokoll skulle det bli mer effektivt.

Eventuella Hinder/ Problem

Finns det några problem med säkerheten om IM används?

- I externa nät kanske, men nej inte internt.

Används det några speciella ”skydd” mot trojaner, virus mm?

Om inte IM används så mycket, varför isf?

- Brist på information, vissa kanske inte har blivit introducerade till det

Systemet

Krypteras meddelanden som skickas? Varför, varför inte?

- Ja

Kan ert IM-system kommunicera med andra IM-system? (SameTime - MSN osv.)

- Man kan koppla upp klienten mot externa system.

Vad finns det för funktioner i IM?

- Chatt, gruppkonversation.

Vilka funktioner används i IM?

- Chatt, gruppkonversation.

Hur ofta används dessa funktioner?

Vilka funktioner används inte och varför i så fall?

Kan man sätta olika ”status”? Vilka är dessa i så fall och hur används de?

- Det kan man göra.