SELF SERVICE BUSINESS INTELLIGENCE
Grundkompetenser för slutanvändare

SELF SERVICE BUSINESS INTELLIGENCE
Basic competencies for end users

Examensarbete inom huvudområdet
Informationsteknologi
Grundnivå 30 Högskolepoäng
Vårtermin År 2018

Christoffer Johansson

Handledare: Christian Lennerholt
Examinator: Mikael Berndtsson

Undersökningen kommer genomföras med hjälp av en fallstudie. Litteratur kommer att granskas och intervjuer kommer att genomföras med personer som arbetar med beslutstöd.

Arbetet undersöker vilka kompetenser som krävs av en slutanvändare men excluderar hur de skaffar sig dessa kompetenser.

Resultatet visar att det finns tre stycken huvudkategorier av kompetenser dessa är tekniska kunskaper, verksamhetskunskaper och analytiska förmågor. Under dessa kategorier finns sedan sex stycken kompetenser; Verksamhetsdata, BI-verktyget, Datavana, Verksamheten, Branschkunskap och Analytisktänk.

Abstract

Organizations will always strive to be more effective in everything they do even when it comes to business intelligence. In order to streamline the processes for decision support, organizations have begun switching to self-service business intelligence where people at an operational level create their own reports and make their own analyzes. When this happens staff members in the organization need to acquire new skills. But what skills do the staff members really need? That is what’s being investigated in this work.

The investigation will be conducted by means of a case study. Literature will be reviewed and interviews will be conducted with people working with decision support.

The work investigates the skills required by an end user, but excludes how to acquire these skills.

The results show that there are three main categories of competencies, these are technical abilities, business skills and analytical abilities. Under these categories there are six skills; Business data, BI tool, Data habit, Own operations, Industry knowledge and Analytical thinking.
5.1 Litteraturgranskning .................................................................................................................. 20

5.2 Intervjuer .................................................................................................................................. 21
  5.2.1 Tekniska kunskaper .............................................................................................................. 22
  5.2.2 Verksamhetskunskaper ....................................................................................................... 23
  5.2.3 Analytiska kunskaper ......................................................................................................... 25

5.3 Kompetensnivå ........................................................................................................................... 26

6 RESULTAT .................................................................................................................................... 30

  6.1 Verksamhetskunskaper .......................................................................................................... 31
    6.1.1 Verksamheten ...................................................................................................................... 31
    6.1.2 Branschkunskaper .............................................................................................................. 31
    6.1.3 Verksamhetsdata ................................................................................................................. 31

  6.2 Analytiska Förmågor ............................................................................................................. 31
    6.2.1 Analytiskt tänk ....................................................................................................................... 32

  6.3 Tekniska kunskaper ............................................................................................................... 32
    6.3.1 Datavana .............................................................................................................................. 32
    6.3.2 BI - Verktyget ....................................................................................................................... 32

7 SLUTSATS .................................................................................................................................... 33

  7.1 Teoretiskt bidrag ....................................................................................................................... 33
  7.2 Praktiskt Bidrag ......................................................................................................................... 33

8 DISKUSSION .................................................................................................................................. 34

  8.1 Metodval och Genomförande .................................................................................................. 34
  8.2 Resultat ..................................................................................................................................... 34
  8.3 Etiska aspekter .......................................................................................................................... 35
  8.4 Vetenskapliga aspekter .......................................................................................................... 35
  8.5 Samhälleliga aspekter .............................................................................................................. 35
  8.6 Framtida forskning .................................................................................................................... 36

REFERENSER .................................................................................................................................. 37
Figurförteckning
Figur 1, övergripande figur av den vetenskapliga metoden ........................................ 14
Figur 2 - Figur över resultat .............................................................................................. 30

Tabellförteckning
Tabell 1 översatt från Wixom, B., & Watson, H. (2010). the Bi-Based organization.
International Journal of Business Intelligence Research, 1(1), s17 .................................. 6
Tabell 2 tabell över kompetenser .................................................................................. 16
Tabell 3 tabell över kategorier och kompetenser ......................................................... 16
Tabell 4 - Tabell över litteratur för litteraturgranskning .............................................. 18
Tabell 5 – litteraturen ........................................................................................................ 20
Tabell 6 - kategorier över egenskaper ............................................................................. 21
Tabell 7 - respondenternas svar ..................................................................................... 22


1 Inledning


BI:s omfattning har under de senaste åren förändrats från att ligga på den högsta strategiska nivån till att bli mer operativ och involvera fler personer i organisationen. Data som samlas in och tolkas är också annorlunda, data från sociala medier och smartphones ofta skiljer sig från traditionell operativ data. Detta medför att den traditionella BI avdelningen blir en annu större flaskhals än tidigare och företag måste bli effektivare på att nyttja sina resurser (Alpar & Schulz, 2016). Detta leder till att fler personer blir involverade i BI processen och det blir ett bredare spektrum av användare från experter som är erfarna BI specialister till mer slutanvändare som använder BI på en mer operativ nivå (Alpar & Schulz, 2016).


Arbetet kommer undersöka vilka kompetenser och vilken kompetensnivå en slutanvändare behöver ligga på för att arbeta i en SSBI miljö. Det kommer att undersökas med hjälp av en fallstudie där en litteraturgranskning och intervjuer med nyckelpersoner kommer att genomföras. Detta förväntas resultera i en djupare förståelse för vilken kompetens samt vilken nivå de olika användarna behöver ligga på för att ha en fungerande SSBI i en organisation.

1.1 Problemområde

SSBI effektiviserar processen för att ta faktabaserade beslut, användare på en operativ nivå kan skapa sina egna BI rapporter och behöver inte vänta på en specifik rapport från organisationens BI avdelning. Eckerson (2012) skriver att idén med SSBI är enkel, slutanvändare får möjligheten att skapa sina egna rapporter och dashboards vilket gör att de får den informationen de vill ha, när de vill ha den samt bestämma hur de vill ha den visualiserad. Detta minskar ledtiden och den flaskhals som uppstår när en slutanvändare i vanliga fall skulle behöva vänta på en BI rapport från en expert. Det
frigör tid för IT avdelningen och experter att fokusera på andra arbetsuppgifter och mer avancerade BI rapporter (Schlesinger & Rahman, 2016; Alpar & Schulz, 2016).

Trots stora lovord och förväntningar på SSBI går införandet av SSBI trögt. Enligt en undersökning med 249 deltagare som Eckerson (2012) genomförde svarar 64% av BI proffsen att deras framgångar med SSBI är ”average” eller lägre där ”average” är det 3 alternativet på en 5 gradig skala. Av organisationer som är nya till BI ser det värre ut där 52% svara att de är ”fair” eller ”poor” som är de två lägsta alternativen på en 5 gradig skala. Även Logi Analytics (2015) skriver att det bara är 22% av potentiella slutanvändare som har tillgång till och använder SSBI verktyg. Vilket tyder på att införandet av SSBI inte går som önskat. Weber (2013) skriver att den olyckliga och frustrerande verkligheten är att många organisationer, även de som har investerat stora summor i SSBI inte lyckas med att leverera en hållbar SSBI.


De många problemen har gemensamt är att slutanvändare stöter på olika hinder och att de inte blir självgående som alla önskar. Eckerson (2012) har gjort en undersökning med 249 deltagare där ställer han frågan: vilka utmaningar de har stött på med SSBI? Där svarar hela 73% att det krävs mer utbildning och träning än väntat. 61% svarar att det skapar ett rapport kaos. 42% svara i undersökningen att SSBI verktyg förvirrar användaren. 36% svarar att det blir svårare att hitta rätt rapport. 25% svarar i undersökningen att SSIB verktyg är svåra att använda. 15% svarar att det blir en högre belastning för IT avdelningen är innan införandet. Även Imhoff & White (2011) har frågat i en undersökning vad det är som motverkar SSBI. Där svara 59% att slutanvändares färdigheter motverkar en lyckad SSBI.

Stodder (2015) skriver att det är viktigt för organisationer att erbjuda utbildning för sin personal då deras undersökning visar att användare blir mer framgångsrika i användandet av SSBI verktyg och att många slutanvändare skulle ha fördelar av att kunna använda sig av mer avancerade analyser i deras arbete. (Stodder, 2015)


1.1.1 Forskningsfråga
Det litteraturen har gemensamt är att de belyser vikten av att slutanvändare behöver mer utbildning och att de behöver skaffa sig nya kompetenser. Däremot tar de knappt upp vilka kompetenser de behöver samt vilken nivå de behöver ligga på för att använda sig av SSBI på ett fördelaktigt sätt. Det är detta som kommer att undersökas i det här arbetet och leder oss till forskningsfrågan.

Vilken kompetensnivå krävs av en slutanvändare för att använda SSBI?

1.1.2 Avgränspningar
I arbetet kommer det inte att undersökas olika typer av SSBI verktyg. Det kommer inte att undersökas huruvida en utbildningsplan ska se ut för en slutanvändare. Fokus kommer att ligga på vilka kompetenser och vilken kompetensnivå en slutanvändare behöver för att kunna arbeta i en SSBI miljö inte hur en slutanvändare kan uppnå kompetensen.

Arbetet kommer inte att fokusera på experter och vilken kompetens en sådan behöver utan enbart vilken kompetens och kompetensnivå en slutanvändare behöver.

1.1.3 Förväntat resultat
Det förväntade resultatet är att komma fram till vilka kompetenser samt den kompetensnivå som krävs av en slutanvändare inom två huvudkategorier; analytiska förmågor och tekniska kompetenser. Det kan komma att finnas underkategorier till dessa kategorier.
2 Bakgrund

Kapitlet kommer gå igenom bakgrunden för arbetet där fokus ligger på BI och SSBI. Även begreppet kompetens kommer att beröras.

2.1 Business Intelligence

Det finns ingen bred accepterad definition av BI (Wixom & Watson, 2010). Samtidigt definierar Wixon och Watson (2010) det såhär:

"Business intelligence (BI) is a broad category of technologies, applications, and processes for gathering, storing, accessing, and analyzing data to help its users make better decisions." (Wixom & Watson, 2010, s14).

BI definieras ibland endast som dashboards och predektiv analys (Wixom & Watson, 2010). De skriver vidare att de inte håller med om det utan att BI har ett bredare perspektiv och innefattar; hämta data från källsystem, lagra datat och tillhandahålla och analysera data. BI handlar både om att samla in och lagra data samt att hämta och analysera data (Wixon & Watson, 2010). Det är denna definition som kommer att användas i arbetet. Detta då en bredare definition av BI och tar upp tekniker, applikationer och processer.

2.1.1 Utvecklingen av BI


**BI 1.0** grundas i data managment och data warehouse (DW). Data marts och verktyg för Extraction Transformation och Load (ETL) är viktiga för att konvertera och integrera organisationsspecifikdata. Hämtningen av data, Online analytical process (OLAP) processen är enkel och grafik används för att visa data på ett enkelt sätt. De högsta cheferna och ledningen använder sig av scorecards och daschboards för att analysera och visualisera data. Statiska analyser och data mining är också tekniker som används för att genomföra BI analyser för att ta strategiska beslut (Chen, et al., 2012).

BI 3.0 tar ytterligare kliv när smartphones och surfplattor har blivit en vanlig syn i varje människas hand. Detta leder till att organisationer och företag kan samla ännu mer information om sina kunder och potentiella kunder. De har nu tillgång till var personerna befinner sig vilket öppnar upp för helt nya affärsstrategier och analys möjligheter. Ett nytt fenomen inom BI kommer i form av mobile BI där BI användare kan ta med och göra sina analyser på andra ställen än vid sin dator (Chen, et al, 2012).

2.1.2 Nivåer inom BI

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>En eller några applikationer</th>
<th>BI Infrastruktur</th>
<th>Total transformering</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Strategisk vision</strong></td>
<td>Tillfredställa en affärsenhets behov</td>
<td>Tillhandålla en resurs för hela organisationen</td>
<td>Förändra hela organisationen från grunden</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Fokus</strong></td>
<td>Applikationer som tillfredsställer specifika affärsenheters behov</td>
<td>En infrastruktur som används av applikationer genom hela organisationen</td>
<td>Stöttar och möjliggör en ny strategisk affärsmodell</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Engagemangsnivå</strong></td>
<td>Låg till medium</td>
<td>Hög</td>
<td>Väldigt hög</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Omfång</strong></td>
<td>Affärsenhet</td>
<td>Organisationsövergripande</td>
<td>Organisationsövergripande</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Styrning</strong></td>
<td>Affärsenhet</td>
<td>Alla enheter som använder infrastrukturen</td>
<td>Organisationsövergripande med betydande involvering av ledningen</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Stöd</strong></td>
<td>Affärsenhet</td>
<td>IT-chef och avdelningschefer</td>
<td>Chefer på högsta nivån</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Resurskrav</strong></td>
<td>Låg till medium</td>
<td>Hög</td>
<td>Väldigt hög</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Påverkan på processer och användare</strong></td>
<td>Begränsad till användare av applikationerna</td>
<td>Arbeten och processer blir mer analytiska som resulterar i faktabaserade beslut</td>
<td>Fundamental förändring av användarnas arbete, procerrer och organisationens kultur</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Nytta</strong></td>
<td>Nyttan för de som arbetar på den specifika avdelningen</td>
<td>Tillhandahåller en infrastruktur som skapar möjligheter till högre intäkter</td>
<td>Gör nya affärsstrategier möjliga</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tabell 1 översatt från Wixom, B., & Watson, H. (2010). The Bi-Based organization. International Journal of Business Intelligence Research, 1(1), s17
2.1.3 BI Processen


2.1.4 Business Intelligence Competence Center – BICC

Business Intelligence Competence Center (BICC) kan definieras som en grupp av hängivna företags och IT specialister som är ansvariga för att definiera och ta hand om en organisations BI strategi, agenda och effektivitet (Safeer & Zafar, 2011). De centrala direktiven för ett BICC är att tillhandahålla kunskap, dataförmedling och genom en ökad analytisk förmåga möjliggöra för en organisation att uppfylla deras mål (Safeer & Zafar, 2011). Ett BICC används för att göra BI mer strategiskt och är en central punkt i BI processen för att säkerställa att BI håller en hög nivå med rätt arkitektur och applikationer (Johnson, 2011).

2.2 Self-Service Business Intelligence

Syftet med SSBI är att ge slutanvändare tillgång till analys och rapporterings verktyg utan att behöva ha för mycket hjälp av en expert. BI ska bli mer tillgängligt för en bredare skara användare samt effektivisera processen (Schuff, Karen, St. Louis, & Schymik, 2016). Imhoff och White (2011, s5) definierar SSBI såhär:

"The facilities within the BI environment that enable BI users to become more selfreliant and less dependent on the IT organization. These facilities focus on four main objectives: easier access to source data for reporting and analysis, easier and improved support for data analysis features, faster deployment options such as appliances and cloud computing, and simpler, customizable, and collaborative enduser interfaces (Imhoff & White, 2011, s5)."
Denna definition kommer att användas i arbetet då det definierar SSBI på ett bra sätt med fokus på självgående slutanvändare och en mer effektiv process för att ta faktabaserade beslut.

2.2.1  **Fyra fokusområden inom SSBI**

Imhoff och White (2011) skriver att det finns fyra fokusområden inom SSBI. Dessa är:

- **Make BI results easy to consume and enhance**
- **Make BI tools easy to use**
- **Make Data warehoused easy to consume and enhance**
- **Make it easy to access source data**

**Make BI results easy to consume and enhance:**


**Make BI tools easy to use:**


**Make data warehouse solutions fast to deploy and easy to manage:**


**Make data sources easy to access:**

I en SSBI miljö är det inte bara traditionell data som är lagrade i ett DW utan även extern data som operativ och annan relevant data till exempel väderinformation och geografisk data (Imhoff & White, 2011). SSBI kan också kräva att all typ av data skall göras tillgänglig inte bara traditionellt strukturerad data. Detta inkluderar ostrukturerad data från kommentarer, e-mails och sociala medier (Imhoff & White, 2011).

2.2.2  **Olika användare inom SSBI**

Många olika källor menar att det finns två typer av användare inom SSBI. Det går dock isär om vad de kallar dem, de är dock ganska överens om dess olika funktioner och


Det är dock inte riktigt sant att det bara finns två typer av användare Eckerson (2012) skriver att SSBI användare kommer i många olika nivåer av användare och dess kunskapsnivåer. Han vidhåller dock att alla dessa användare kan delas in i två stora grupper som han kallar för casual users och power users. Det vill säga slutanvändare och experter i detta arbete.

### 2.2.3 Nivåer inom SSBI

Alpar och Schulz (2016) skriver att det finns 3 olika nivåer inom SSBI; Usage of information, Ceration of information och Creation of information resources.

**Usage of information** är enligt Alpar och Schulz (2016) den lägsta nivån inom SSBI där slutanvändare använder redan skapade BI rapporter för att fatta baserade beslut. Detta betyder att organisationer ger slutanvändare tillgång till ett stort antal redan skapade BI rapporter som de kan använda sig av och analysera för att ta faktabaserade


### 2.2.4 Fördelarna med SSBI


Weber (2013) håller med om detta och skriver att SSBI eliminerar de flaskhalsarna som finns i traditionell BI samtidigt som han lyfter fram fyra punkter med fördelar.

- Konkurrenseffekter som ges av ett mer agilt beslutsfattningssystem.
- Minskad frustration hos data konsumenter.
- Bättre progressiva analyser med hjälp av mer aktuell data.
Mer konsekvent användande av data drivna beslut.


2.3 Kompetens
Kompetens kan definieras som en länk av komplexa färdigheter, attityder och kunskaper som framgångsrikt möjliggör problemlösning och prestanda att utföra uppgifter (Takamatsu, o.a., 2017).

2.3.1 Kompetensnivåer
Schieffer och Busse (2001) beskriver fyra kompetensnivåer; Nivå 1, Nivå 2, Nivå 3 och Nivå 4.

- **Nivå 1** är att det finns en del kunskapsluckor som kan leda till missförstånd inom det specifika området.
- **Nivå 2** betyder att personen är något kompetent inom området och behärskar de centrala delarna. Vissa kunskapsluckor kan fortfarande förekomma.
- **Nivå 3** kunskap inom ett område där personen behärskar de centrala delarna väl och inga större kunskapsluckor finns.
- **Nivå 4** här har en användaren en djup kunskap inom området och inga kunskapsluckor finns.

2.3.2 Kompetens inom SSBI - slutanvändare

Alpar och Schultz (2016) skriver att slutanvändaren måste skaffa nya kunskaper inom de analysverktyg som används samt hur de ska analysera den data som presenteras. Eckerson (2012) håller med och skriver att slutanvändare inte bara behöver kunskap i
hur de ska använda ett BI verktyg utan även hur de skall tolka och analysera data samt vilka element som är relevanta att använda för olika typer av analyser.
3 Metod

I följande kapitel kommer vetenskapliga metoder att presenteras för att undersöka frågeställningen "Vilken kompetensnivå krävs av en slutanvändare för att använda SSBI?" kan besvaras.

Vetenskapliga metoder används för att säkerställa att en studies resultat är trovärdigt och oberoende av forksarens personliga erfarenheter (Berndtsson, Hansson, Olsson, & Lundell, 2008). De metodansatser som finns är kvalitativa och kvantitativa metoder.


När metod väljs är det viktigt att ha i åtanke vad det är som skall undersökas. Vad passar bäst för den aktuella problemformuleringen (Eliasson, 2010)? Undersökningen kommer att ha en kvalitativa ansats. Detta då kvalitativa metoder ger en djupare förståelse än kvantitativa metoder (Eliasson, 2010; Patton 2015). Då frågeställningen är "Vilken kompetensnivå behöver slutanvändaren för att använda SSBI anses det vara av vikt att kunna gå in på djupet och verkligen undersöka vilka kompetenser och kompetensnivåer som krävs av en slutanvändare.


Den befintliga forskningen och litteraturen inom området anses vara för tunn för en systematisk litteraturstudie därför kommer det att genomföras en fallstudie. Det hade även fungerat att genföra en kvantitativ undersökning där slutanvändare och experter får fylla i svar på olika frågor om vad de anser att de behöver för kompetenser och kompetensnivå. Dessa svar hade endast genererat siffror och statistik över vilken nivå
de anser att de behöver ligga på. Det kan det vara bra att genomföra en fallstudie med intervjuer för att få en djupare förståelse om ämnet (Merriam, 1994).

3.1 Fallstudie

Litteraturgranskning → Fallstudie med intervjuer → Analys av data → Resultat

Figur 1, övergripande figur av den vetenskapliga metoden.

3.1.1 Litteraturgranskning
Litteraturgranskningen kommer att genomföras genom sökning av olika databaser där relevant litteratur kommer att väljas för vidare granskning. De databaser som kommer att användas för sökning av litteratur är Scopus, Web of Science och google scholar som även är kopplad till de databaser som Högskolan i Skövde har tillgång till.

De sökord som kommer att användas för litteratus sökning är följande ord

- Selfe service business intelligence
- SSBI
- self serive BI.

Efter litteratursökningen kommer relevanta artiklar som tar upp ämnen om slutanvåndares kompetenser att väljas ut för en djupare granskning.

Granskningen kommer sedan att ligga till grund för den vidare datainsamlingen som sker i form av intervjuer. Resultaten från litteraturgranskningen kommer också bidra till det slutgiltiga resultatet från undersökningen.
3.1.2 **Intervjuer**


Det hade varit en möjlighet att använda sig av semistrukturerade intervjuer. Men då underlaget för att ta fram en bra intervjuformulär för semistrukturerade intervjuer inte ansågs vara tillräckligt följ valet på ostrukturerade intervjuer då det öppnar för att gå in på fler områden som kan ha varit förbisedda i förberedelsen av intervjuerna.

De intervjuer som genomförs kommer att spelas in för att transkriberas vid ett senare tillfälle. Memo kommer att skapas under intervjuerna. Ett memo är ett redskap som används för att för att anteckna viktiga begrepp och fungerar som en påminnelse om vad som är viktigt samt vad de olika begreppen som används betyder(Bryman & Bell 2013).

3.2 **Kvalitativ dataanalys**


### 3.3 Etiska aspekter

Intervjuerna kommer följa de 4 punkter från (Vetenskapsrådet 2002). Punkterna är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet.

Informationskravet handlar om att informera respondenten om syftet med intervjun samt att denna kan avbryta intervjun om önskas. Detta skall göras i början på intervjun (Vetenskapsrådet, 2002).

Samtyckeskravet betyder att respondenterna skall samtycka till intervjun och själva bestämma om deras deltagande (Vetenskapsrådet, 2002).

Konfidentialitetskravet handlar om att uppgifter om respondenterna behandlas varsamt. Utomstående ska inte ha möjlighet att ta reda på information om respondenterna (Vetenskapsrådet, 2002).

Nyttjandekravet innebär att de uppgifter som samlas in inte används i annat syfte än för den aktuella forskningen (Vetenskapsrådet, 2002).
3.4 Förväntat resultat

Genom den fallstudie som genomförs med en litteraturgranskning och intervjuer kunna presentera vilka kompetenser och vilken kompetensnivå slutanvändare behöver för att arbeta med SSBI. Forskningen kommer att underlätta för organisationer att veta vad de ska utbilda sin personal i vid införande och bibehållen SSBI. Den kommer också att fylla ett hål lucka i forskningen då det idag inte finns någon forskning som går in närmare på vad en slutanvändare behöver kunna för att arbeta med SSBI.
4 Genomförande

I följande kapitel kommer genomförandet av den metoden som beskrevs i metodkapitlet att beskrivas.

4.1 Litteraturgranskning


<table>
<thead>
<tr>
<th>Artikel</th>
<th>Författare</th>
<th>År</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>A1</td>
<td>Business-Driven Bi: using new Technologies To FosTer self-service Access To insights</td>
<td>W.Eckerson</td>
</tr>
<tr>
<td>A3</td>
<td>Implementation Challenges of Self Service Business Intelligence</td>
<td>C.Lennerhot, E.Söderström &amp; J.Van laera</td>
</tr>
<tr>
<td>A4</td>
<td>Self-Service Business Intelligence</td>
<td>C.Imhoff &amp; C.White</td>
</tr>
</tbody>
</table>

*Tabell 4 - Tabell över litteratur för litteraturgranskning*

4.2 Intervjuer

Det genomfördes fyra stycken intervjuer varav tre av dessa var med personer med titeln teknisk beslutstödskonsult och en med titeln projektledare. Intervjuerna genomfördes ostrukturerade detta för att komma åt information som kanske inte hade kommit fram i en strukturerad intervju. Varje intervju pågick i cirka 40 minuter med undantag för en som pågick i ungefär 30 minuter. Tre av intervjuerna genomfördes genom fysiska möten och en genomfördes via videokonferens.

Intervjuerna handlade om vilka kompetenser en slutanvändare inom SSBI behöver samt hur väl de behöver kunna de olika kompetenserna. Det pratades också om hur viktiga de olika kompetenserna var.

4.3 Kodning


För intervjuerna så lyftes citat in i en fil på liknande sätt som stycken i litteraturen men här var informationen mer djupgående så det skapades även under kategorier till de första kategorierna som skapades.
5 Analys

I kapitlet kommer det materialet som samlats in från litteraturgranskningen och de interview som gjorts att analyseras. För att analysera materialet används kodning. Där det som skrivs i litteraturen och det som sägs i intervjuerna delas in i kategorier. Detta för att få en överblick av vad det är som skrivs och sägs. Resultatet från kodningen presenteras i konceptmatriser.

5.1 Litteraturgranskning

Fyra stycken artiklar har granskats som tar upp någonting om kompetenser även om de är väldigt begränsade i vad de skriver. Det som framkom av den kodningen som skedda av intervjuerna var tre stycken kompetenser dessa är Datavana, Analystänk och BI-Verktyget. Se tabell 5.

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>A1</th>
<th>A2</th>
<th>A3</th>
<th>A4</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Datavana</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Analystänk</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>BI-Verktyget</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tabell 5 – litteraturen

Analytisktänk


Datavana

**BI - Verktyget**


### 5.2 Intervjuer


<table>
<thead>
<tr>
<th>Tekniska kunskaper</th>
<th>Verksamhetskunskaper</th>
<th>Analytiska förmågor</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Verksamhetsdata</td>
<td>Verksamhetsdata</td>
<td>Analytisktänk</td>
</tr>
<tr>
<td>BI-Vrktyget</td>
<td>Verksamheten</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Datavana</td>
<td>Branschkunskap</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tabell 6 - Kategorier över egenskaper
5.2.1 Tekniska kunskaper

I delkapitlet kommer de kunskaper som anses vara av teknisk karaktär att presenteras.

Verksamhetsdata

Verksamhets data är den egenskapen som ligger under två kategorier både under tekniska kunskaper samt verksamhetskunskaper detta då den går att koppla till båda dessa kategorier då det dels är en teknisk aspekt att förstå de relationer som datan bygger på men också verksamhetsspecifik då du behöver veta vad den data betyder som finns i den specifika organisationen.

R2 säger att det är väldigt viktigt att förstå vad det är man kollar på och att det inte spelar någon roll hur väl du kan verktyget och kan ta fram fina grafer om du inte vet vad det är du tittar på.

“säg att du hade vänt på det så att du kunde systemet jätte bra sen för du 2h genomgång på hur verksamheten ska gå. Det är lite svårare att analysera ah nu står det 25 jag kan dela upp det jätte mycket nu står det 25 här i massa spalter med färger o allt vad det är. Men jag har ingen aning om vad det innebär. Så att veta vad det är man tittar på är a och o på något sätt.”(R2)

R3 är inne på lite samma spår och säger att det är viktigt att veta vad varje tabell innehåller.

“vilka grupperingar man har att godis är en sak och dricka är en annan att man har koll på den datan, vad varje datatabell visar.”(R3)

Verksamhetsdata handlar om att en person känner den data som den ska arbeta med och analysera. Slutanvändaren behöver veta vad det är den tittar på och hur datan är

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>R1</th>
<th>R2</th>
<th>R3</th>
<th>R4</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Datavana</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Verksamhetsdata</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>BL-Verktyget</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Analytisktänk</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Branschkunskaper</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Verksamheten</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tabell 7 - respondenternas svar
kategorisera och vad den betyder. Slutanvändaren behöver även veta hur datan hänger ihop för att kunna dra full nytta av den.

**BI - Verktyget**

Verktyget handlar om att kunna det verktyg man ska arbeta i framförallt att våga använda det och experimentera med det. R1 menar att det är viktigare att förstå hur systemet arbetar lite mer i bakgrunden.

"Absolut för då är det ju även om du har förmågan att tänka och veta hur du skulle vilja få fram det så måste du ju då ha kunskap om systemet som du säger i just detta system vad behöver jag göra då. Där behövs det säkerligen någon initial utbildning att detta system tänker på detta sättet."(R1)


**Datavana**

Datavana handlar om att en användare är van att jobba i olika system och vågar använda dem och inte vara rädda för att ha sönder något som inte går att ha sönder. Hur van en person är i att använda sig av en dator rent generellt. Samtliga respondenter är inne på samma spår där användare inte får vara rädda för att utforska ett nytt system själv. R2 säger så här

"Grunden är någon typ av god datakunskap någonstans kunna hitta runt i en dator och lite program. Är man en van excel använder tror jag man har vårdligt goda förutsättningar. Har man aldrig öppnat Officepaketet är det ju väldigt svårt."(R2)

R2 fortsätter och resonerar kring att datavana och ett intresse är viktigt och att en slutanvändare får mycket gratis då.

"ja jag tror man kan komma runt det med datavana och ett tekniskt intresse framförallt att man tycker det är kul med ett nytt system. Är lite nyfiken på möjligheterna det kan ge."(R2)

Datavana är precis som det låter hur van en person är i att använda sig av en dator och olika program. Det handlar också om hur intresserad en person är av att lära sig nya program.

**5.2.2 Verksamhetskunskaper**

I detta kapitel kommer kunskaper en slutanvändare behöver kunna om verksamheten samt branschen denne arbetar inom bör kunna för att arbeta med SSBI. Verksamhets
data som också ligger under verksamhetskunskaper har presenterats tidigare i tekniska kunskaper då den hänger ihop med båda.

**Verksamheten**

Verksamheten handlar om att man förstår den verksamheten man arbetar inom och kan den. R3 tycker att denna kunskap är viktigast och säger såhär

"Nummer 1 är för mig det jag tycker är allra viktigast är att kunna den verksamhet man ska analysera. Att förstå den data man tittar på för det behöver du förstå din verksamhet vad är det som egentligen visas. Jag tror om jag drar lite erfarenheter även om man inte ska dra direkt till vår verksamhet så till exempel när man implementerar att vi kan ha massor analysrapporter men det når inte ut till användarna om dom inte vet hur dom ska använda den här datan i min verksamhet eller att helt enkel förstå verksamheten och förstå den data som man tittar på är allra viktigast egentligen." (R3)

R1 är också inne på att du måste kunna din verksamhet och säger såhär.

"Ja men det tror jag någonstans för såg att du är bi proffs så kan du få fram jättebra analyser men du har svårt att bedöma om det är rätt eller fel om du inte kan businessen för det är svårt att väga det sen om det är rimligt överhuvudtaget." (R1)

Verksamheten är att en slutanvändare känner den egna verksamheten och har en bra bild av hur verksamheten fungerar, vad dess mål är och vad som kan vara rimligt att uppnå.

**Branschkunskaper**

Branschkunskap är att ha en förståelse av den branschen man opererar inom, att tittar man på fastighetsdata så måste du då förstå fastighetsbranschen för att dra nytt av data på bästa sätt. R1 säger såhär.

"Men sen så är det ju också tycker jag att om man tar branschkunskap så är ju den viktigare. För oavsett vad du analyseras så är det ju viktigt att veta vad är det du analyserar. Och den kunskapen får du ju endast av att kunna ditt ämne."(R1)

R1 säger också att det är viktigt att veta hur vad det är som kan vara viktigt att ta med i sin rapport och det får man genom att kunna branschen som ska analyseras.

"Det vi pratade om med kompetens hos användaren så känner jag eller tänker jag direkt så tänker jag direkt med kompetens inom sin bransch eller de siffror som skall tittas på så är man en person so ska titta på en bi lösning som ska analysera data kring fastigheter till exempel. Så måsta

5.2.3 Analytiska kunskaper

Analytiska kunskaper är kompetenser som är kopplade till ett analytisktänk och innefattar just analytisktänk.

**Analytisktänk**

Samtliga respondenter är inne på att det är viktigt att ha ett analytiskt tänk och en logik i hur man kan kombinera olika data för att få fram ett resultat. R1 är inne på att en slutanvändare behöver veta vilka steg den behöver gå för att få fram det resultatet som den vill titta på och säger såhär.

"Det är ju lika dant och det är ju lika dant det är ju bara ta Excel om man ska göra en lösning i Excel är det ju samma typ av kunskap som krävs på nåt sätt. 1 vad är jag ute efter och 2 vad behöver jag då och 3 hur genomför jag de då med de delarna jag behöver och det kanske är för att komma fram till ett slutmål behöver jag göra det i flera delmängder så det blir ju analys tänket"(R1)

R2 är inne på att det är viktigt att förstå vad det faktiskt är man tittar på.

"Det underlättar ju naturligtvis om man vill titta på hur vad är vårt resultat på totalen då kanske det räcker med en siffra. Men vill du titta på per stad eller per affär eller region på något sätt då måste du känna till grupperingsbegrepp på något sätt jag vill gruppera den här datan över det här sättet och det ställer ju lite mer krav på. Kanske inte på hur man gör det i systemet främst utan att man förstår vad man faktiskt gör. Om jag klickar på regioner då får jag ut en siffra per region vad innebär den är det en summa är det ett genomsnitt vad är den för någonting. Så det är ju återigen att veta vad är det jag tittar på."(R2)

Även R3 säger att det är viktigt om en användare vill vrida och vända mer på siffrorna. Det är viktigt att slutanvändaren har ett analytisktänk så att den inte virrar bort sig i siffrorna.

"Men ska du ha djupare analyser för att kunna vrida och vända på siffrorna tror jag att du behöver mer kunskap man behöver mer utbildning tror jag är viktigt. Till sist så vrida du o vänder du på datan så du försvinner bort någonstans och vet inte riktigt vad du ser. Det krävs
nån sorts utbildning om du ska jobba med det mer djupgående. Än att bara se färdiga rapporter.”(R3)

Analytiskt tänk handlar om att ha en logik i hur saker hänger ihop vilka byggestener som behövs för att ta fram en viss typ av analys samt att förstå hur de ska tolka den data som presenteras.

5.3 Kompetensnivå

I delkapitlet kommer det att presenteras vilken nivå slutanvändarna bör ligga på i de presenterade kompetenserna. De nivåerna som kommer användas är de 4 som presenteras i kapitel 3.2.1 och är Nivå 1, Nivå 2, Nivå 3 och Nivå 4. Nivåerna ska ses som riktlinjer och något som hjälper till att skapa ett tydligare och mer strukturerat resultat i vad en slutanvändare behöver kunna.

Verksamhetsdata

Det respondenterna är inne på i hur väl en slutanvändare behöver känna verksamhetens data är att de behöver förstå vad det finns för data, vad den betyder, hur den är kategoriserad och hur de kan kombinera den. Samtidigt som de belyser att slutanvändare inte behöver kunna den på en djupare nivå än så. R1 menar att det är viktigare vad det är man kan kombinera och säger så här:

"Mer att veta vad det är man kan kombinera. För att annars kommer man ner på ett djupare plan. Mer i datahämtning och det tror jag inte att man behöver kunna.”(R1)

R3 är inne på att slutanvändare måste veta vad det är som visas i de olika tabellerna och hur data är grupperad och säger följande.

"vilka grupperingar man har att godis är en sak och dricka är en annan att man har koll på den datan vad varje datatabell visar”(R3)

För att kunna det bör en slutanvändare ligga på nivå 2 i hur väl de känner verksamhetens data. Detta för att kunna arbeta med den på ett bra sätt.

BI - Verktyget

Att kunna det BI-verktyg som slutanvändaren skall arbeta i är viktigt, men en slutanvändare behöver inte ha jätte stor kunskap i verktyget för att komma igång. Det viktiga är att en användare vågar använda sig av det och har någon form av förståelse för hur det fungerar. R2 menar att det inte krävs någon jätte utbildning för att komma igång och använda sig av ett BI-verktyg.

"Nej jag tycker inte det. Det krävs om verktyget men ingen jätte kompetens säg att man installerar ett nytt verktyg där man får en personlig vy med de här dashboardsen när du kommer in på morgonen här så kommer ni se det här om ni vill filtera det här på olika sätt. Det är ju
Även de andra respondenterna har varit inne på liknande spår att det inte krävs någon större kompetens i just verktyget för att komma igång, därför får BI-verktyget kompetensnivån Nivå 1. En slutanvändare behöver kunna lite gran om verktyget men långt ifrån allt.

**Datavana**

Samtliga respondenter tycker att det är viktigt att ha en god datavana och att en slutanvändare har stora fördelar om de har en god datavana från början. Även litteraturen är inne på vikten av att våga använda sig av en dator. R2 säger såhär:

"Då kommer man tillbaka lite till datavan man måste ha det självförtroendet i att när man klickar runt, att datorn kommer inte att sprängas och ingen data kommer att försvinna bara för jag klickar på den här siffran till exempel."(R2)

R4 är inne på samma spår och menar att det är viktigt att en användare är bekväm när de använder en dator

"Du behöver nog vara rätt bekväm i att använda det. Men det är ju väldigt skillnad i förutsättningar hur bra datorkunskaper hur van är du i att ens använda en dator eller att sätta dig in i ett nytt program. Så för vissa personer är bekväma bara de klickar 3 gånger och vissa tycker det är jätte jobbigt för vissa tror att programmet ska explodera om man klickar fel."(R4)

Respondenterna tycker att en slutanvändare kan komma långt i om de vågar använda sig av en dator och de program den ska arbeta i. Med det i åtanke bör en slutanvändare ha ligga på nivå 3 i att använda sig av en dator rent generellt.

**Verksamheten**

Verksamheten är någonting samtliga respondenten har varit inne på är väldigt viktigt att kunna. R3 säger till och med att det är nummer 1 att förstå den verksamheten som ska analyseras.

"Nummer 1 är för mig det jag tycker är allra viktigast är att kunna den verksamheten man ska analysera. Att förstå den data man tittar på, för det behöver du förstå din verksamhet vad är det som egentligen visas." (R3)

Även R4 menar att kunna verksamheten är viktigt för att kunna analysera den och säger såhär:
“Säg att man ska ta fram rapporter för verksamheten då är det ju ändå viktigt att veta vad är det verksamheten tittar på. Säg att du ska ta fram en ekonomisk rapport att titta på då är det ju bra om du vet vad är det vi tittar på vad är relevant” (R4).

Då samtliga respondenter varit inne på vikten av att känna verksamheten som ska analyseras är väldigt viktigt och de rankar det ofta som det viktigaste. Med detta i åtanke bör en slutanvändare känna den egna verksamheten väl och bör därför ligga på nivå 3 i hur väl de känner den egna verksamheten.

**Branschkunskap**

Branschkunskap är en viktig kompetens för en slutanvändare. Där R1 säger som tidigare presenterats att det är viktigt att kunna sitt ämne. Man behöver känna till de begrepp och siffror som cirkulerar inom den aktuella branschen. En slutanvändare behöver också ha koll på hur branschen fungerar i vilka nyckeltal och så vidare som är viktiga för de aktuella analyserna. R3 är inne på samma spår och menar att en slutanvändare behöver känna till hur branschen ser ut i stort för att kunna dra ut den fulla potentialen i datan och säger såhär:

"Om du ska kunna göra analyser måste du ju även ha koll på hur branschen ser ut i stort och kunna dra slutsatser utifrån det vad är möjligt att uppnå i till exempel produktionstakt i en fabrik”(R3)

För att kunna det bör en slutanvändare ligga på kompetensnivå 2 inom den branschen de verkar inom.

**Analytisktänk**

Analytisktänk är något som både respondenter och litteraturen är inne på som något viktigt att kunna. Litteraturen säger att det är viktigt för att kunna dra nytta av den data som presenteras för dem samt veta vilka delar det är som skall användas för att ta fram en rapport. Det är också viktigt att ha ett analytiskt tänk för att inte anpassa datan och rapporterna efter det resultatet men vill ha. R2 säger såhär

"Jag skulle säga att det är en större risk att du anpassar definitionen för att få det resultatet du vill ha såg att vi ska nå 90. Okej det står 90 här om definitionen är klar då är det inte mycket att bråka om men om du ska leta fram siffran 90 själv. O säger jag vill kolla försäljningen det är 90 av 100 vi ska ha nått oså klickar jag i lite alltmöjligt och får 82 men om jag struntar i december för det var inte så bra där. Om man på nåt sätt vet att man kan anpassa och snygga till siffror eller om jag känner att jag vet inte hur man skulle snygga till siffrorna men du kan ju välja att exkludera vissa månader som har gått dåligt ”jo men det var ju en engångshändelse” det blir nu en definition det är ju en ärlig definition så länge du är ärlig med vad du tar med. Sen lite finstilt om vi inte räknar
med den här månaden. Det kan ju bli så att man blir blind av det man letar efter lite som du är inne på o att man kanske inte ger upp när man hittat det kanske att man anpassar sitt resultat så det passar.”(R2)

Även de andra respondenterna är inne på att det är viktigt att ha ett analytiskt tänkande så en slutanvändare vet hur de ska bygga rapporterna på ett korrekt sätt och även kunna tolka rapporterna. Därför behöver en slutanvändare ligga på kompetensnivå 2 i sitt analytiska tänkande.
6 Resultat

Kapitlet kommer att presentera det resultatet som har analyserats fram genom den fallstudien med en litteraturgranskning och intervjuer som genomförts.

Resultatet presenteras i form av en figur som visar vilken kategori som är viktigast att ha kunskap inom samt vilka kompetenser som ingår i varje kategori. I figuren syns tre stycken kategorier som är kopplade till sex stycken kompetenser. Figuren visar också vilken nivå en slutanvändare i SSBI bör ligga på för att ha möjlighet att arbeta med SSBI på ett fördelaktigt sätt.

**Selfe service Business Intelligence Kompetensnivåer**

![Diagram](image)

Kompetensnivå

*Figur 2 - Figur över resultatet*
6.1 Verksamhetskunskaper


6.1.1 Verksamheten

Verksamheten är att en slutanvändare känner till den egna verksamheten det krävs också ganska stor kompetens om den egna verksamheten. Detta då det är viktigt för en slutanvändare att ha stora kunskaper i hur verksamheten arbetar för att kunna dra fördel av de analyser som görs. Slutanvändare behöver känna till hur de olika processerna i företaget går till, de behöver också ha kunskaper om var i processen SSBI ska tillämpas och varför. Detta är inte bara viktigt för att en slutanvändare ska agera på ett korrekt sätt utan också för att motivera dem att använda sig av SSBI.

6.1.2 Branschkunskaper

En slutanvändare behöver ha kännedom om den bransch den verkar inom och känna till hur branschen ser ut i större utsträckning än bara inom deras specifika organisation. Ska en slutanvändare analysera service intervaller för ett fordon behöver de känna till branschen i en större utsträckning för att kunna utnyttja datans full potential. Detta är också viktigt för att kunna dra fördel från datan och se var de kan skaffa sig fördelar gentemot konkurrenter. De behöver också veta vad som är viktigt att kolla på inom just sitt ämne ekonomer bör till exempel veta vilka siffror som är intressanta att titta på just för dem.

6.1.3 Verksamhetsdata

Verksamhetsdata handlar om att en slutanvändare förstår den data som analyseras, de behöver känna till hur datan är kategoriserad och hur den hänger ihop. De behöver förstå vad det är de tittar på det kan inte bara se en siffra utan att förstå vad den innebär och vad som ligger bakom siffran. De behöver också veta vad de har tillgång till för data så de inte försöker titta på något det inte finns data över. En slutanvändare behöver vet vilken data som finns tillgänglig och ha en uppfattning om vilka rapporter som är möjlig att skapa.

6.2 Analytiska Förmågor

Det är viktigt för en slutanvändare att ha ett analytiskt tänk så en slutanvändare kan förstå och dra slutsatser av data som analyseras. En slutanvändare bör ha koll på vad medelvärden, summor, procentsatser och så vidare betyder men de behöver inte ha stenkoll på statistiska uträkningar.
6.2.1 Analytiskt tänk

En slutanvändare bör ha koll på vad medelvärden, summor, procentsatser och så vidare betyder men de behöver inte ha stenkoll på statistiska uträkningar. De bör också ha ett logiskt tänkande och veta vilka byggstenar som behövs för att kunna skapa en rapport. De behöver också kunna tänka i flera steg och se en helhet i processen. Detta för att veta vilken data de behöver för att skapa sina rapporter samt förstå vad de behöver ha på x och y axeln, vilken data de behöver samt om det är summor, medelvärden och så vidare de vill ha presenterat för sig. De behöver också förstå hur de ska sortera den data som presenteras om den ska presenteras i alfabetisk ordning, stigande eller minskande värden och så vidare.

6.3 Tekniska kunskaper

Tekniska kunskaper är precis som det låter kompetenser med mer teknisk inriktning än resterande kompetenser. I kategorin ingår Datavana, BI-verktyget och Verksamhets data (som även ingår i verksamhetskunskaper och beskrivits under den kategorin). Datavana är en viktig del med motiveringen att dels får användare med en stor datavana mycket gratis när nya program installeras generellt. Personer med stor datavana vågar använda verktygen och är inte rädda för att ta sönder något som inte går att ta sönder eller som är lätt att återställa, de vågar experimentera mer och vinner stora fördelar i det.

6.3.1 Datavana

Datavana handlar om att en slutanvändare måste vara bekväm i att använda sig av en dator och dess funktioner. De får inte vara rädda för att använda sig av en dator och nya program med undanflykter som att de inte förstår eller våga använda sig av dem. Detta underlättar väldigt mycket i inlärandet av nya program och system. Slutanvändare med en stor datavana vågar experimentera mer själva och lära sig på egen hand och behöver inte alltid en genomgång för att använda sig av en ny funktion.

6.3.2 BI - Verktyget

BI-Verktyget handlar om att en slutanvändare behöver ha kunskaper i det verktyget som skall användas. Det behövs dock ingen jätte utbildning och en användare behöver inte kunna precis allt om verktyget. Det bör få en initial utbildning i verktyget för att lära sig hur de ska tänka när de använder sig av det samt vilka de grundläggande funktionerna är. Det viktigaste är att en slutanvändare vågar använda sig av verktyget och dess funktioner.
7 Slutsats

Det har lokaliseras sex stycken kompetenser som har delats in i tre stycken kategorier. Dessa kompetenser bör en slutanvändare ha för att använda sig av SSBI som stöd i sina dagliga arbetsuppgifter på ett fördelaktigt sätt.


Slutanvändare som använder sig av SSBI som stöd till sina dagliga arbetsuppgifter i en organisation behöver känna den egna verksamheten väl samt var i processen de skall använda sig av SSBI. De behöver förstå den bransch de är verksamma inom. Förstå den data som de ska analysera hur den hänger ihop och vad den representerar, de behöver förstå vad siffrorna som presenteras betyder. Slutanvändaren behöver också ha ett analytiskt tänk för att kunna ta fram rapporter och dra slutsatser ifrån dem, veta vilka byggestenar som behövs och hur de ska tolka den data som presenteras. Slutanvändare bör ha en stor datatank och vara vana med att använda en dator och inte vara rädd för att använda sig av nya program. En slutanvändare behöver också ha grundläggande kunskaper i det BI-Verktyget som personen ska använda sig av där behöver också en användare förstå hur de ska tänka när de använder verktyget.

De nivåer som visas i figur 2 och presenteras i analysen är inga fasta nivåer med en exakt definition av vad som krävs för att uppnå en specifik nivå för en viss kompetens. Nivåerna ska mer ses som riktlinjer i hur väl en slutanvändare behöver kunna de olika kompetensens för att arbeta med SSBI på ett fördelaktigt sätt.

7.1 Teoretiskt bidrag

Forskningen har kartlagt något som tidigare forskning bara har varit och nosat på men inte undersökt närmare. Undersökningen bidrar med en grund att forsa vidare på och undersöka ännu närmare. Undersökningen har tagit fram vilka kompetenser en slutanvändare behöver samt riktlinjer till hur väl de behöver kunna de olika kompetenserna.

7.2 Praktiskt Bidrag

De praktiska bidragen som forskningen ger är att det underlättar för organisationer att få en överblick i vad de behöver utbilda sin personal i vid införandet av SSBI. Det hjälper också slutanvändare att veta var de behöver utvecklas för att dra större fördelar av att arbeta med SSBI. Forskningen kommer framförallt att underlätta införandet av SSBI ur ett slutanvändarperspektiv.
8 Diskussion

I kapitlet presenteras arbetets diskussion, med diskussion över studies metodval och genomförande, resultatet, etiska aspekter samt framtida forskning.

8.1 Metodval och Genomförande

Studien genomfördes med hjälp av en fallstudie med en inledande litteraturgranskning, litteraturen i ämnet var väldigt tunt och har inte påverkat resultatet nämnvärt. Fokus har legat på de intervjuer som genomförts där jag tycker att det finns ett bra underlag att bygga ett resultat på. Det skulle kunna gå att argumentera för att fyra intervjuer är i minsta laget men då samtliga respondenter har varit inne på liknande saker med liknande svar i vilka kompetenser en slutanvändare behöver ha samt hur väl de behöver kunna dem. Detta kan bero på att det var en homogengrupp av personer som intervjuades men då det är det underlaget som fanns anser jag att datainsamlingen är mättad.

Genomförandet av metoden blev i en lite omkastad ordning än tänkt på grund ut av den tidspress som fanns samt svårigheterna i att planera in de intervjuer som genomförts. Dett anses inte ha påverkat resultatet nämnvärt då litteraturen i ämnet varit så begränsad.

De intervjuer som genomfördes var helt ostrukturerade vilket jag anser varit till en fördel då respondenterna har haft möjlighet att ta upp de som de tycker är viktigast. Trots att intervjuerna varit ostrukturerade har samtliga respondenter varit tämligen överens om vad som är viktigt att kunna och inte kunna för att arbeta med SSBI. Detta stärker också att det finns en mättning i datainsamlingen.

Trots att frågan är i What/vilken form anser jag att en kvalitativ metod har varit en fördel att använda gentemot en kvantitativ metod. Detta då det blir ett mer djup i den insamlade datan samt att det inte riktigt fanns några kompetenser att ställa frågan om vilken nivå av varje kompetens en slutanvändare behöver. Det var också tvunget att ta fram de kompetenser en slutanvändare behöver inte bara nivån. Hade det då genomförts en kvantitativ studie i enkätform hade kompetenser kunnat missas då det inte finns någon litteratur som tar upp vilka kompetenser en slutanvändare behöver i den ut fattningen som hade behövt till en kvantitativ studie.

Det hade varit möjligt att kombinera en kvalitativ datainsamling med en kvantitativ men då tidsramen och resurserna till studien varit begränsade hade det varit svårt att hinna med och genomföra en kombinerad studie.

8.2 Resultat

Studiens resultat anser jag är bra då det ger en översikt av vilka kompetenser en slutanvändare behöver samt riktlinjer kring vilken nivå en slutanvändare behöver ha inom varje kompetens. Det som kan saknas är exakt vad varje nivå innefattar, vad som
krävs för att uppnå en viss nivå i en kompetens detta har inte varit målet med studien då det funnits begränsade resurser.

Resultatets trovärdighet anser jag är bra då jag anser att datainsamlingen har uppnått en mättnad i det aktuella fallet. Det är möjligt att det hade blivit ett annorlunda resultat om ett annat fall hade använts men resultatet utgår från det fallet som använts i studien och utifrån det anser jag att resultatet är trovärdigt.

Det finns en motsägelse i litteraturen och vad respondenterna har sagt. Det är att det finns en källa i litteraturen som tar upp att datamodellering är något en slutanvändare bör kunna detta har inte tagits med i analysen eller resultatet då samtliga respondent varit eniga i att det är något en slutanvändare inte behöver kunna. Det räcker med att en slutanvändare känner verksamhetens data väl.

8.3 Etiska aspekter

De vetenskapsestiska aspekter som presenterats tidigare i arbetet har följts. Respondenterna har informerats om studiens syfte, att samtalen spelas in, att respondenterna kommer att hållas anonyma samt att intervjuerna inte kommer användas i något annat syfte en det som beskrivits för respondenterna. Respondenterna har också fått veta att de materialet som samlas in i intervjuerna inte kommer att delas i sin helhet med tredje part utan att endast vissa citat kan lyftas ut för att stärka mitt resonemang i analysen.

Där uppstod det en konflikt då det i den rapportmall som används till rapporten fanns ett kapitel med presentation av empirin. Då jag lovat att inte sprida intervjuerna i sin helhet vidare och att det går emot de etiska aspekterna som använts i arbetet så valdes det efter överläggande med handledare att inte ta med någon empiri i arbetet förutom de citat som lyfts fram i analysen.

8.4 Vetenskapliga aspekter

Arbetet uppfyller ett hål i forskningen då det idag inte finns någon forskning som fokuserar just på kompetens hos slutanvändaren i SSBI. Figuren i resultatet ger en bra och tydlig bild av vilka kunskaper en slutanvändare behöver för att arbeta med SSBI på ett fördelaktigt sätt.

8.5 Samhälleliga aspekter

Forskningen i arbetet bidrar med att ge riktlinjer till organisationer som vill införa SSBI i form av vad de behöver utbilda sin personal i samt hur mycket och vad som sak prioriteras. Forskningen kommer bidra till ett underlättat införande och bibehållet SSBI i organisationer.
8.6 Framtida forskning

I framtiden skulle det kunna gå att genomföra en liknande studie mot ett annat fall för att bekräfta och utvidga forskningen. Det hade också vara intressant att ta kompetenserna i det här arbetet och genomföra en kvantitativ studie för att bekräfta eller dementera de olika nivåerna som tagits fram i studien. Då skulle en forskare kunna nå ut till en större grupp och se vilken nivå de anser att en slutanvändare behöver ligga på inom de olika kompetenserna.

Det skulle också vara intressant att forska kring vilken typ av utbildning som skulle behövas för en slutanvändare för att uppnå dessa nivåer. Att forskningen fokuserar på hur slutanvändarna ska uppnå de olika kompetenserna samt nivåerna av dessa.
Referenser


doi:10.1109/RCIS.2013.6577687