

# **IT-support för svenska fastighetsmäklare**

**Ur ett kundperspektiv vid IT-support av  
fastighetsmäklarprogram**

Examensarbete  
Datapedagogiska programmet  
Författare: Stefan Ackemo  
Handledare: Anita Mattsson  
Examinator: Gunbritt Tornberg  
2009-05-29

# Innehållsförteckning

1 Inledning .....	1
1.1 Syfte och frågeställningar .....	1
1.2 Disposition .....	2
2 Bakgrund.....	3
2.1 Om Företaget X.....	3
2.2 Yrkesgruppen fastighetsmäklare.....	4
2.3 Innebörden av begreppet support.....	4
3 Teoretisk utgångspunkt .....	6
4 Metod .....	8
4.1 Kvalitativ ansats med intervju som forskningsteknik.....	8
4.2 Intervjun i studien .....	9
4.3 Rekrytering och urval .....	9
4.4 Genomförande.....	10
4.5 Analys .....	11
5 Resultat .....	12
5.1 Vad företagen gör för att lösa fastighetsmäklarnas problem .....	12
5.1.1 Supportansvar .....	12
5.1.2 Support på olika sätt.....	13
5.1.3 Kontakt på olika sätt .....	15
5.2 Vad fastighetsmäklarna värdesätter i den support som ges .....	17
5.2.1 Kommunikationsteknik vid support.....	17
5.2.2 Supportkompetens.....	18
5.2.3 Supportkvalitet.....	20
5.3 Sammanfattning av resultatet och slutsats .....	23
5.3.1 Vad företagen gör för att lösa fastighetsmäklarnas problem .....	23
5.3.2 Vad fastighetsmäklarna värdesätter i den support som ges .....	24
5.3.3 Slutsats .....	24
6 Diskussion.....	25
6.1 Vad gör IT-supporten för att lösa fastighetsmäklarnas problem?.....	25
6.2 Vad är det fastighetsmäklarna värdesätter hos sin IT-support?.....	26
7 Referenser .....	28
Bilaga 1 .....	29

## Sammanfattning

Studiens intresseområde var IT-support och supportsituationer mellan företag och fastighetsmäklare. Fastighetsmäklare i Sverige är en yrkesgrupp som använder sig utav teknik i sitt arbete, t.ex. bärbara datorer och digitala kameror. Införandet av IT (Informationsteknologi) i arbetslivet har förändrat yrkesgruppens arbetssätt och påverkat denna yrkesgrupp markant. Det här gör att fastighetsmäklaren är beroende av att tekniken fungerar och har behov av välfungerande support vid uppkomna problem. Studiens syfte var att undersöka supportsituationer mellan företag och fastighetsmäklare ur ett kundperspektiv. Målet var att förstå fastighetsmäklares syn på supportsituationer då IT-relaterade problem hanteras.

Den teoretiska utgångspunkten i studien var en teori om hur människan tar till sig kunskap samt vilka faser man går igenom i sin utvecklingszon. Studien utgjordes av intervjuer med tio fastighetsmäklare från olika kommuner i Sverige.

Studien visade att fastighetsmäklarna är överlag nöjda med den support de får vid uppkomna IT-relaterade problem. Det gäller bemötande, upplevd kompetens hos de personer som ger supporten samt kvaliteten i supporten. När fastighetsmäklaren stöter på problem och supporten ges på distans med hjälp av funktionen *fjärrstyrning* och fastighetsmäklaren väljer att iakta på dataskärmen hur problemet löses, kan supportsituationen förstås som ett lärtillfälle.

# 1 Inledning

Den här studien handlar om IT-support för svenska fastighetsmäklare. Införandet av IT (Informationsteknologi) i arbetslivet är något som har påverkat denna yrkesgrupp markant. Arbetssättet för svenska fastighetsmäklare har förändrats på det viset att objekt som ska säljas marknadsförs via Internet. Även praktiska saker som budgivning och kontrakt sköts via Internet. Det här gör att fastighetsmäklaren är beroende av att tekniken fungerar och därmed aktualiseras behovet av välfungerande support vid uppkomna problem.

Forskning om IT-support och supportsituationer mellan företag och fastighetsmäklare är, vad jag känner till, relativt sällsynt, vilket stärker relevansen för denna studie. Detta har bidragit till mitt intresse att studera detta område närmare. Enligt min mening behöver IT-support och supportsituationer studeras utifrån olika perspektiv, som ex. tekniskt och organisatoriskt. Denna studie tillåter inte alltför många perspektiv, därför har jag valt att studera området ur ett kundperspektiv. Värdet av IT-support utgående från kundernas upplevda behov motiverar perspektivet.

Vilka olika metoder använder supportföretagen för att lösa kundernas problem? Vilka kommunikationsmedier använder företagen för att kommunicera med kunderna, vilka tekniker används vid arbetet för att lösa de problem som kunderna har samt hur ser kunderna på den support som företagen ger? Hur kan kunderna lära sig genom att t.ex. iaktta hur deras IT-support löser ett specifikt problem. Detta är frågeområden som berörs i studien.

## **1.1 Syfte och frågeställningar**

I den här studien har jag samarbetat med ett företag som levererar kompletta IT-lösningar för svenska fastighetsmäklare. Samarbetet har gått ut på att jag har fått information om vilka deras befintliga kunder är och jag har fått information om vilka tjänster som fastighetsmäklarna köper och hur fastighetsmäklarna använder IT i sitt arbete. Jag

kommer i studien att nämna det företaget som Företaget X. Företaget X har inte support för programmen som fastighetsmäklarna använder för att lägga ut sina objekt på Internet. Det är två företag i Sverige som säljer sina egna programvaror för detta ändamål och har även support på deras egna program.

Studiens syfte är att undersöka supportsituationer mellan företag och fastighetsmäklare ur ett kundperspektiv. Målet är att förstå fastighetsmäklares syn på supportsituationer då IT-relaterade problem hanteras.

- Vad gör företagen för att lösa fastighetsmäklarnas IT-relaterade problem?
- Vad är det fastighetsmäklarna värdesätter i den IT-support som ges?

Studien baseras på uppfattningar hos tio fastighetsmäklare uttryckta vid personliga intervjuer och telefonintervjuer.

## **1.2 Disposition**

I kapitel 2 beskrivs bakgrunden till studiens empiriska utgångspunkt, dvs. Företaget X, yrkesgruppen fastighetsmäklare och innebörden av begreppet *support*. I kapitel 3 ges information om den teoretiska utgångspunkten som jag har haft till stöd i studien, dvs. studiens övergripande teoretiska perspektiv. I kapitel 4 redovisas metoder som använts i studien. I kapitel 5 redovisas resultatet. I kapitel 6 ges en diskussion utifrån resultatet.

## 2 Bakgrund

I detta kapitel beskrivs bakgrunden till studiens empiriska utgångspunkt, dvs. Företaget X, yrkesgruppen fastighetsmäklare och innebörden av begreppet *support*.

### 2.1 Om Företaget X

Företaget X är ett franchisingföretag som bildades 2003-07-11. Med franchisingföretag menas att man låter andra företag använda företagets namn och t.ex ta del av kundnät och kunskap. I Företaget X ingår det sex olika konsulter som finns utposterade över olika delar av Sverige. Företaget X är specialiserade på datorer, datasäkerhet och nätverk. Företaget bildades för att förse kunderna med bred kompetens samt bra och trygg service. Deras huvudsakliga kunder är fastighetsmäklare i Sverige och till dessa säljer de kompletta IT lösningar. I dessa lösningar räknas hårdvara och även mjukvara och support. Företaget X ger däremot inte support på funktioner i programmen Capitex och SFD Mäklarsystem<sup>1</sup>, här vänder sig fastighetsmäklarna själva till respektive företags support. Det förekommer även att Företag X säljer till kursgårdar. Företaget X har cirka 400 kunder fördelade på de 6 olika konsulterna som arbetar inom franchisingföretaget (Personlig kommunikation Företag X, 2007-01-25).

Konsulterna har egna företag som ingår i nätverket som alltså är Företaget X, dessa konsulter kan även ha egna anställda i sina egna företag. Genom att vara anslutna till nätverket kan konsulterna få tillgång till marknadsföringsmaterial och även ta del av kundlistor. Företaget X vill även att konsulten ska skylta med sitt eget material, men det ska framkomma att han/hon är partner till Företaget X (Personlig kommunikation Företag X, 2007-01-25).

Företaget X ställer även krav på konsulten, ett exempel på detta kan vara att konsulten ska iaktta vissa etiska regler som att alltid vara artig mot kunden, även om denna inte köper något. Konsulten ska också vara påläst på det han/hon säljer och om konsulten inte

---

<sup>1</sup> CapiteX och SFD (Svensk FastighetsData) är företag som säljer mjukvara som är speciellt framtagen för svenska fastighetsmäklare. Mjukvaran från dessa båda heter CapiteX och SFD Mäklarsystem.

kan ge ett svar på en gång ska denne återkomma med svar (Personlig kommunikation Företag X, 2007-01-25).

## **2.2 Yrkesgruppen fastighetsmäklare**

Fastighetsmäklare i Sverige är en yrkesgrupp som använder sig utav teknik i sitt arbete. Med teknik menar jag t.ex. bärbara datorer och digitala kameror. Fastighetsmäklare var den yrkesgrupp som först började använda sig utav digitalkameror i sitt arbete (Personlig kommunikation Företag X, 2007-01-25). Med en digitalkamera kan de snabbt ta flera kort som de sedan kan lägga in i sin bärbara dator. I datorerna finns det ett digitalt formulär där de kan fylla i beskrivning av bostaden och infoga bilder på bostaden. Fastighetsmäklare använder sig utav tekniken när de är på sitt kontor och när de besiktigar bostäder, därför ställer mäklarna krav på att tekniken ska vara mobil.

Efter att datorerna och Internet har slagit igenom inom yrkesgruppen fastighetsmäklare, har deras arbetssätt förändrats radikalt. Nu sker allt via Internet, t.ex. lägger fastighetsmäklarna upp sina objekt på en viss databas, de lägger ut bilder på objektet och kunderna kan följa budgivningen och även delta i denna. Även köp- och säljkontrakt skrivs på datorn för att sedan skrivas ut för namnunderskrifter.

Det finns två företag i Sverige som tar fram speciellt anpassad mjukvara till fastighetsmäklare, dessa två heter Capitex och SFD (Svensk fastighetsData). De båda leverantörerna har även support för sina programvaror. De flesta av mäklarna i studien använder sig av fastighetsmäklarprogrammet från Capitex.

.

## **2.3 Innebörden av begreppet support**

Om man skulle beskriva sammanhanget att *få support*, så skulle man kunna säga att det är när man får hjälp att lösa ett befintligt problem. Om man skulle beskriva att *ge support*, så kan man säga att det är när man på ett pedagogiskt sätt beskriver för användaren hur man löser problemet.

När man söker på begreppet *IT-support* på Wikipedia får man förslag på begreppet *Technical support*. Begreppet *Technical support* har följande förklaring: ”Technical support (also *tech support*) is a range of services providing assistance with technology products such as mobile phones, televisions, computers or other electronic or mechanical goods. In general, technical support services attempt to help the user solve specific problems with a product—rather than providing training, customization, or other support services” (Wikipedia 2009). Här förklaras begreppet *technical support* som en service som hjälper användaren att lösa ett specifikt problem.

Vidare kan man läsa följande: ”Most companies offer technical support for the products they sell, either freely available or for a fee. Technical support may be delivered over the telephone or online by e-mail or a web site” (Wikipedia 2009). Här kan man läsa att teknisk support är en produkt/service som företag antingen säljer eller ger gratis och denna ges antingen via e-post, telefon eller via företagets webbsida.



### 3 Teoretisk utgångspunkt

Inledningsvis vill jag påpeka, vilket jag nämnt tidigare, att forskning om IT-support och supportsituationer mellan företag och fastighetsmäklare är relativt sällsynt. De studier som finns om IT-support eller supportsituationer har ringa eller ingen relevans för min studie. Ett exempel på forskning om IT-support kan nämnas, dock alltså med ringa relevans för den här studien. Det är Engströms (2006) avhandling *A caregiver Perspective on Incorporating IT Support into Dementia Care*. Det övergripande syftet med studien var att beskriva och utvärdera IT-support inom demensvården ur personalens och de anhörigas perspektiv. Studiens slutsats är att IT-support kan vara en resurs inom den beskrivna vården förutsatt att stödet är inbyggt i vårdsystemet.

I det här kapitlet redovisas studiens teoretiska utgångspunkt, där teorin om den proximala utvecklingszonen är central i förståelsen av IT-relaterade supportsituationer så som fastighetsmäklarna ser dem. Ett antagande i den här studien är att supportsituationer mellan företag och fastighetsmäklare kan ses ur ett lärandeperspektiv.

ZPD är ett begrepp som från början kommer från Vygotsky och det betyder *Zone Of Proximal Development*. Vygotsky definierade denna utvecklingszon som avståndet mellan vad en individ kan prestera ensam och utan stöd å ena sidan, och vad man kan prestera ”under en vuxens ledning eller i samarbete med mer kapabla kamrater” å den andra sidan (Säljö 2000, sid 120). Det här skulle man då kunna koppla till vad användaren kan prestera med hjälp av ledning och eller i samarbete med supporten. Alltså när användarens kunskaper tar slut och användaren inte kan lösa problemet själv, måste denna kontakta någon som hjälper till för att lösa problemet.

Bilden nedan (figur 1) förklarar hur en människas första grad av kompetens finns, det går sedan vidare till en utvecklingszon och till sist till den framtida kompetensen.



Figur 1: Utvecklingszon (Säljö 2000, sid 122).

För att relatera till användaren och den personen som ger support, är det inom denna zon som användaren blir undervisad av supporten för att lösa ett specifikt problem. Säljö skriver "Utvecklingszonen kan också ses som den zon inom vilken den lärande är mottaglig för stöd och förklaringar från en mer kompetent person" (Säljö 2000, sid 123). Man kan tyda detta som att när användaren har problemet framför sig, så är det den bästa stunden för supporten att lära ut kunskapen för att lösa problemet. När användaren har fått denna undervisning av supporten, går det vidare till den framtida kompetensen. Användaren har då fått den information som behövs för att användaren själv ska kunna lösa detta problem själv i framtiden (Säljö 2000, sid 122).

Säljö (2000, sid 124) har listat vilka olika steg/faser man som individ går igenom för att hantera komplexa situationer:

A: I den första fasen saknar man förtrogenhet med redskapet och dess funktion i en speciell praktik.

B: Därefter kommer en fas då man kan använda redskapet under handledning av en mer kompetent person.

C: Successivt ökar den lärandes autonomi och förmåga att hantera redskapet på egen hand. Man kan också avgöra när det ska användas. Stödet kan nu minskas eller vara mer indirekt.

D: Den lärande behärskar nu redskapet eller färdigheten på egen hand. Hon/han vet när och hur det ska användas.

De här stegen kan man säga att användare går igenom när de ska lära sig olika funktioner i ett visst program. Det som nämns som *stöd* i de olika stegen kan man då sätta in den person som utgör support.

## 4 Metod

I det här kapitlet kommer jag att redovisa studiens val av metod samt hur jag har gått tillväga vid genomförandet, bearbetning och analys. Frågor som rör studiens trovärdighet och etiska överväganden behandlas också.

### ***4.1 Kvalitativ ansats med intervju som forskningsteknik***

Studien undersökte supportsituationer mellan företag och fastighetsmäklare så som fastighetsmäklare uppfattade dessa. Frågeställningarna rörde vad företagen gjorde för att lösa fastighetsmäklarnas IT-relaterade problem och vad fastighetsmäklarna värdesatte i den IT-support som gavs. Det var mäklarnas uppfattningar som var grunden i studien. Intresset var riktat mot hur människor upplevde och uppfattade företeelser i sin omvärld för att få en förståelse för detta, vilket är kriterier vid en kvalitativ ansats.

En kvantitativ ansats passar bäst för t.ex. att ta reda på frekvenser eller ett visst antal procent av befolkning som tycker på det ena eller det andra sättet (Trost 2005, sid 14). Om man som forskare däremot är intresserad av att kunna förstå hur människor resonerar eller reagerar samt att kunna urskilja handlingsmönster, är en kvalitativ ansats bättre (Trost 2005, sid 14).

Utifrån detta har jag valt att använda mig utav kvalitativa intervjuer som forskningsteknik i den här studien, för att fördjupa mitt intresse för det aktuella ämnet. Intervju som forskningsteknik är flexibel då intervjuaren har möjlighet att ställa följdfrågor och fördjupa sig i valda delar av intervjun. Jag ville ha svar på specifika frågor och därmed kunna urskilja mönster i svaren. Syftet med kvalitativa intervjuer är att upptäcka och lyfta fram t.ex. den intervjuades uppfattning om något fenomen eller företeelse (Patel & Davidson 2003, sid 78).

## **4.2 Intervjun i studien**

Intervjuerna i studien genomfördes med tio fastighetsmäklare från Västra Götaland och Stockholmsområdet för att få ett rikt och varierat material. Jag har strävat efter att träffa mäklarna personligen, i deras naturliga arbetsmiljö. Detta för att de skulle känna sig trygga och ge tillförlitliga svar på mina frågor (se bilaga 1). Jag förberedde mig på att det inte skulle gå att tillämpa en personlig träff på alla intervjupersoner, därför valde jag att ha som alternativ att kunna använda mig utav en telefonintervju. Denna intervjumetod har även underlättat då jag har intervjuat två personer i Stockholmsområdet. Detta är också en form av kvalitativ intervju, vilket jag har eftersträvat i denna studie. Nackdelen med att man har en telefonintervju är att man inte träffas personligen och med detta förlorar kroppsspråket under intervjun (Jacobsen 1993, sid 159). Jag har intervjuat sju fastighetsmäklare personligen och tre stycken har jag intervjuat via telefon.

## **4.3 Rekrytering och urval**

För att välja ut fastighetsmäklare till undersökningen frågade jag Företaget X om listor på befintliga kunder och tidigare kunder. Jag bestämde mig innan jag började med intervjuerna att försöka få cirka tio intervjuer totalt och med fastighetsmäklare från olika städer, vilket jag även lyckades uppnå. Jag åkte runt till olika fastighetsmäklare i Västra Götaland och jag hade telefonintervjuer med fastighetsmäklare i Stockholmsområdet. Anledningen till varför jag ville undersöka fastighetsmäklare på olika ställen i Sverige, var att jag hade en egen uppfattning att arbetet skulle skilja sig. Jag trodde att fastighetsmäklare i t.ex. Stockholm skulle ha en mer krävande arbetssituation i jämförelse med en fastighetsmäklare i en mindre stad p.g.a. att konkurrensen skulle vara hårdare i en storstad. Om detta skulle vara sant, så skulle en fastighetsmäklare i en storstad ha större krav på sin IT-support. Jag trodde att kraven som en fastighetsmäklare i en storstad skulle ställa på sin IT-support främst var tiden det skulle ta för IT-supporten att lösa det aktuella problemet. I studien har ingen analys gjorts av denna hypotes, men urvalet av intervjupersoner kan antas ha bidragit till ett varierat och rikt empiriskt material. För att inte röja identiteter har jag avstått från att ge ytterligare information om intervjupersonerna. Det etiska perspektivet har prioriterats.

#### **4.4 Genomförande**

Det etiska perspektivet har beaktats genom hela studien. Det har främst handlat om frivilligheten och konfidentialiteten. Innan intervjuerna genomfördes informerades jag personen i fråga om att hon/han fick avbryta intervjun när som helst, att personen i fråga inte heller behövde svara på alla frågor om personen av någon anledning kände att hon/han inte ville besvara frågan. Personerna blev även informerades om att de skulle vara anonyma eller benämnas med ett ”fingerat” namn i rapporten. Om intervjupersonen skulle vilja ta del utav resultatet när undersökningen är avslutad och rapporten är färdigskriven, kan han/hon få rapporten skickad via e-post eller en papperskopia av rapporten.

Varje intervju tog mellan 10 och 15 minuter och genomfördes under perioden februari till mars 2007. De personliga intervjuerna genomfördes på respektive mäklares arbetsplats i ett ostört rum och telefonintervjuerna gick till enligt följande: innan dikteringen började så informerades jag fastighetsmäklaren om att denna kunde välja att inte svara på frågor och även avbryta intervjun om denne önskade. Sedan började jag ställa frågorna till mäklarna och de fick svara. Efter att jag ställt sista frågan till fastighetsmäklaren frågade jag om denne ville tillägga något, sedan avslutade jag dikteringen.

Studiens trovärdighet kan vara svår att bedöma vid en kvalitativ studie. Jag har försökt att hålla ett kritiskt förhållningssätt till studiens genomförande och till mina tolkningar av intervjupersonernas svar. Trost (2005) betonar att det vid en intervju kan vara svårt att vara helt neutral. Jag har naturligtvis påverkat studiens resultat då jag inte har agerat precis likadant vid varje intervjusituation. För att stärka trovärdigheten valde jag att spela in intervjuerna med hjälp utav en diktafon, för att få med allt som sades. Jag valde även att föra anteckningar under intervjun, det var även bra då mäklarna fortsatte berätta efter jag hade stängt av diktafonen. När intervjuerna var avklarade valde jag att lyssna på intervjun och skriva ner den ordagrant på papper, en så kallad transkribering. Det här var ett tidskrävande jobb, då det är viktigt att få ner allt som sägs under intervjun. Totalt bestod materialet av 15 A4-sidor. När intervjun fanns på papper var det lättare att söka svar på mina frågeställningar. Jag har sparat ljudfilerna från intervjuerna under arbetets

gång, för att kunna lyssna på dem igen. Det här gjorde jag för att bl.a. kunna kontrollera texten i slutet av rapportarbetet, så att inget hade missförstått.

## **4.5 Analys**

Intervjuerna som har bearbetats, analyserats och tolkats rörde sig kring supportsituationer mellan företag och fastighetsmäklare. Då målet med studien var att förstå fastighetsmäklares syn på supportsituationer då IT-relaterade problem hanteras, har teorin om den proximala utvecklingszonen varit ett stöd vid tolkningen av intervjupersonernas svar. Teorin har använts som ett raster vid genomläsningen av materialet. Analysen handlade om att söka efter återkommande mönster och inleddes med ett sökande efter övergripande teman och svar på studiens frågeställningar: vad gör företagen för att lösa fastighetsmäklarnas IT-relaterade problem samt vad är det fastighetsmäklarna värdesätter i den IT-support som ges? Vid den tematiska innehållsanalysen kunde, efter upprepande läsningar av textmaterialet, flera teman identifieras. Konkret ställde jag frågan till materialet ”vad handlar det här om” varefter jag försökte göra en tolkning. Jag har valt att rubricera dessa teman enligt följande: supportansvar, support på olika sätt, kontakt på olika sätt, vilka belyser innehållsmässigt den första frågeställningen samt kommunikationsteknik vid support, supportkompetens och supportkvalitet, vilka ger en innehållslig beskrivning av den andra frågeställningen.

## 5 Resultat

I det här kapitlet kommer jag att presentera resultatet i min studie, utifrån mina två frågeställningar. Under den första frågeställningen har jag skapat följande rubriker: *Supportansvar*, *Support på olika sätt* samt *Kontakt på olika sätt*. Under den andra frågeställningen har följande rubriker skapats: *Kommunikationsteknik vid support*, *Supportkompetens* samt *Supportkvalitet*. Resultatet belyser de undersökta fastighetsmäklarnas uppfattningar om företagens ageranden och vad de själva värdesätter vid supportsituationerna. En sammanfattning avslutar kapitlet.

Det kommer även att finnas citat från de olika intervjupersonerna under respektive rubrik. Dessa citat finns med för att illustrera innehållet som presenteras. Dessa citat kommer att vara formaterade med kursiv text. Fastighetsmäklarna kommer att benämnas med fiktiva förnamn, jag har även skrivit med vilket datum intervjun ägde rum. I texten används termen *support* både om personen som ger support och om själva hjälp- eller servicesituationen.

### **5.1 Vad företagen gör för att lösa fastighetsmäklarnas problem**

#### **5.1.1 Supportansvar**

De delar i intervjun som har förts till temat *supportansvar* handlar om vem som ansvarar för att lösa olika problem som fastighetsmäklarna möter i sin yrkespraktik och hur mäklarna ser på detta. Vem som ger supporten är relaterat till problemets lokalisering. Fastighetsmäklarna uttrycker att det är lokala företag som sköter om hårdvaran och dessa företag behöver inte vara anslutna till Företaget X. Dessa företag har oftast en person som kan komma och ge support på plats. Det här kan även röra sig om personer som har en personlig kontakt med fastighetsmäklaren, alltså att det kan vara en släkting eller vän som inte nödvändigtvis behöver ha ett företag.

Support ges också av olika företag enligt mäklarna. Det handlar om olika typer av företag när det gäller mjukvaran, men när det handlar om hårdvaran får de flesta support från ett företag. De har oftast ett företag som sköter om deras hårdvara, såsom datorer, skrivare och servrar. När det gäller mjukvaran har mäklarna oftast flera olika företag som de får support utav, exempel på program är antivirusprogram och mäklarnas mäklarprogram.

Alla mäklare får support från sina leverantörer som de köper mäklarprogrammet utav, det finns två leverantörer och de är SFD och Capitex. Det här programmet är viktigt för mäklarna, menar man, och de kan inte jobba utan det och det skulle innebära stora förluster för mäklarna om det ligger nere under en längre tid. Det här har dessa företag full förståelse för, enligt mäklarna, för de lägger stor kraft på deras support gentemot mäklarna. Följande citat illustrerar att supporten kommer från olika håll:

*Ja när det gäller mjukvaran så är det Capitex vi får support ifrån och hårdvaran får vi support av SBL-Data. Det är SBL-Data som sköter bla vårt nätverk. (Fastighetsmäklare Anders, 2007-02-22).*

### **5.1.2 Support på olika sätt**

Detta tema har fokus på olika sätt att ge support till fastighetsmäklarna och fastighetsmäklarnas syn på dessa olika sätt. För att lösa fastighetsmäklarnas uppkomna problem ges support t.ex. på plats respektive på distans. Även andra skillnader i supportsituationen uppmärksammas. Det finns alltså flera skillnader på supporten enligt mäklarna. Den stora skillnaden, menar man, är att viss support ges på plats, alltså att supporten kommer till kontoret och visar mäklarna hur de ska gå till väga. Support på plats är uppskattat av mäklarna, för då blir oftast problemet löst, vilket följande utsaga visar:

*Den enda skillnaden som finns är att han på Agera IT sitter 100 meter härifrån och han kan man ringa och be han komma hit. Den andra supporten vi använder sitter i andra*



*städer så då är det ju fjärrstyrning eller telefon som gäller. Men det är ju skönare när någon kan komma in här och hjälper en. (Fastighetsmäklare Susanne, 2007-02-21)*

När det gäller support på distans, nämner mäklarna funktionen *fjärrstyrning*. Det fungerar på så sätt, enligt vad mäklarna säger, att personen som ger support kopplar upp sig mot mäklarnas dator och kan då använda fastighetsmäklarens dator fullt ut, alltså göra inställningar och lägga till och ta bort filer från datorn. Under tiden som detta pågår kan fastighetsmäklaren hela tiden följa med och se på sin skärm vad supporten gör. Ungefär hälften av mäklarna ser detta tillfälle som ett lärtillfälle. Den andra hälften passar på att göra andra sysslor när supporten rättar till problem eller uppdaterar deras datorer.

Det vanligaste exemplet som mäklarna tar upp som skillnad mellan olika supporter, är hur de blir bemötta när de kontaktar dem. Ett stort plus är om fastighetsmäklaren har haft tidigare kontakt med den person som ger support. Supportens vanligaste misstag är att de är stressade, detta leder till att personen som ger support kan bli otrevlig. Det här kan leda till att man som mäklare blir missnöjd med supporten och att problemet inte ens blir löst efter supporten, enligt följande utsaga:

*Men sen kan det ju hända att de har varit här och letat efter helt fel problem, då kan man ju bli irriterad. Men det är ju bara mänskligt, att de t.ex tror att de har löst problemet men så fungerar det inte i alla fall. (Fastighetsmäklare Anders, 2007-02-22)*

Mäklarna menar att det är skillnad på företag när de ger support. Vissa företag har inte några telefonnummer som de kan nå supporten på, utan att det är e-postkontakt som gäller istället. En annan skillnad handlar om hur företagen kommunicerar med mäklarna, alltså hur de bemöter dem på ett bra pedagogiskt sätt eller inte. Här var det mäklarprogrammen Capitex och SFD (Svensk fastighetsData) som var de mest pedagogiska företagen, enligt mäklarna. Det är också de företagen som använder sig av fjärrstyrning utav datorerna, vilket är, som jag nämnt ovan, ett omtyckt supportsätt hos mäklarna. Fjärrstyrningen är omtyckt av två skäl. Det första skälet handlar just om att mäklarna kan iaktta vad supporten gör så att fastighetsmäklaren själv lär sig att lösa

problemet. Det andra är att fastighetsmäklaren kan lämna över problemet till supporten och denne löser problemet samtidigt som fastighetsmäklaren kan jobba med något helt annat under tiden.

En sak som samtliga fastighetsmäklare uttrycker att de vill ha är en person som kommer till dem och löser problemet på plats. Mäklarna har oftast denna typ av support när det gäller hårdvaran och det är därför detta kommer upp bland mäklarna som en skillnad gentemot supporten av mjukvaran. Mäklarna vill dock ha denna typ av support även när det gäller mjukvaran, men som en av mäklarna uttrycker det så skulle det vara en ”utopi” (Fastighetsmäklare Anders, 2007-02-22).

Mäklarna tar även upp skillnader mellan hur de blir bemötta av olika leverantörer när de vill ha support. Mäklarna nämner att det har hänt att de har fått prata med stressade personer och därför känt sig hämmade att ställa sina frågor. Ett illustrerande citat:

*Han lät stressad och verkade arrogant, men vi fick ingen bra kontakt. Han pratade bara och jag förstod inte vad han menade och när jag frågade så uppfattade jag det som att han blev irriterad.* (Fastighetsmäklare Sofia, 2007-02-19)

De företag som, enligt mäklarna, ligger bäst till när det gäller trevlig support är leverantörerna av mäklarprogrammen. Dessa företag specialiserar sig ändå inte för att ha samma person till ett specifikt företag, utan de verkar ha lagt mycket vikt på att ha en trevlig och bra support.

### **5.1.3 Kontakt på olika sätt**

Under denna rubrik beskrivs olika sätt för mäklarna att komma i kontakt med supporten och mäklarnas syn på vad dessa skilda sätt får för konsekvenser för hanteringen av problemet. Fastighetsmäklarna säger att de vanligen använder sig utav kontakt via telefonen när något strular med tekniken. De tycker att det är enklare att bli guidad genom problemet samtidigt som de har det framför sig och supporten säger hur de ska

göra. Skulle det dyka upp ytterligare problem under tiden som de försöker lösa det första problemet kan de direkt få hjälp att lösa det och slipper då återkomma till supporten, vilket citatet nedan belyser:

*Ja oftast är det ju så att problemet måste lösas någorlunda snabbt och då vill man ju gärna sitta med någon i "örat" och bara lösa problemet direkt. (Fastighetsmäklare Leif, 2007-02-17)*

Mäklarna använder sig också utav e-post, men enligt mäklarna använder de det när det är problem som inte är akuta. Det kan röra sig om inställningar i gränssnittet eller önskemål om funktioner i kommande versioner av programvaran. En mäklare uttrycker:

*... men om det är någon inställning så kan jag maila supporten och fråga hur jag ska gå tillväga för att t.ex ändra på våran lokala hemsida. (Fastighetsmäklare Sofia, 2007-02-19)*

När något problem är för stort för att lösa via telefonassistans eller via fjärrstyrning, får supporten åka ut till fastighetsmäklaren och ge support på plats. Mäklarna föredrar att få support "face to face", för att de då kan ställa frågor direkt till supporten. Mäklarna kan givetvis, menar man, ställa frågor direkt till supporten via telefon också, men skillnaden är att situationen kan bli något stressigare över telefon. Det är lättare för supporten att förstå fastighetsmäklaren när denne är på plats, t.ex. så kan fastighetsmäklaren peka direkt på skärmen var problemet är. När supporten fjärrstyr datorn kan fastighetsmäklaren och supporten antingen kommunicera över telefon eller via ett chattprogram.

En aspekt som är relaterat till temat *kontakt på olika sätt* handlar om öppettider för deras support för mjukvaran. Nästan samtliga fastighetsmäklare tror att det rör sig om kontorstider och det är egentligen ingen som ser det som ett bekymmer. Detta beror på att mäklarna själva har kontorstider och därför inte behöver ha någon tillgång till supportkontakt efter dessa tider. Det skiljer sig dock lite mellan mjukvaru-supporten och hårdvaru-supporten, när det gäller tillgänglighet efter kontorstid, menar man. Skulle det bli problem med hårdvaran så uppger ett par av mäklarna att de skulle kunna få kontakt

med support om det skulle behövas. Det här kan bero på att flertalet mäklare har mindre lokala företag som sköter om deras hårdvara och dessa anser att de behöver vara tillgängliga även efter arbetstid för att kunna behålla sina befintliga kunder. Mjukvarusupporterna däremot verkar bara vara tillgängliga under kontorstider, uppger man. En fastighetsmäklare svarar följande på frågan om supporten är tidsbegränsad öppettid:

*Ja det har de säkert, det är nog kontorstid som gäller hos Capitex. Men det har jag inte tänkt på utan jag har fått tag på dem när det har behövts och det har fungerat bra.*  
(Fastighetsmäklare Leif, 2007-02-17)

En av mäklarna undersökte öppettiderna under intervjun och för Capitex var tiderna för support mellan klockan 9-17.

## **5.2 Vad fastighetsmäklarna värdesätter i den support som ges**

### **5.2.1 Kommunikationsteknik vid support**

Fastighetsmäklarna ger under detta tema uttryck för att de värdesätter ett positivt kommunikationssätt vid supporten som ges. Synen på kommunikationen kännetecknas av en samstämmighet mellan mäklarna. Det mäklarna värdesätter hos sin support är att supporten har ett trevligt bemötande när man ringer till sin support. Överlag är mäklarna överrens om att det är lätt att kommunicera med supporten. Om supporten förklarar något som fastighetsmäklaren inte förstår får han eller hon fråga och då förklarar supporten på nytt. Det verkar dock som att det inte hör till vanligheten att supporten använder sig utav fackuttryck, utan supporten vet om att mäklarna inte är några avancerade användare, vilket utsagan nedan ger uttryck för:

*Ja det beror alldeles på vem man pratar med, om man tar våra datanissar som exempel så kan de ju använda förkortningar. Men de är ju som i en egen värld och jag förstår ju*

*inte alls den där tekniska biten och det är ju namn på saker och ting som jag inte vet vad det är. (Fastighetsmäklare Hanna, 2007-03-07)*

En fastighetsmäklare berättar att i början av införandet av IT i mäklarföretaget, kunde det hända att mäklaren kom till en person på supporten som bara pratade ”datorspråk”. Men att supporten successivt har blivit bättre på att vara pedagogiska.

*För man märker också skillnaden på början av användningen utav datorer, när man ringde till en sådan här support och då var det någon sån här tjomme som bara pratade dataspråk. Då förstod man ingenting! (Fastighetsmäklare Maria, 2007-02-20)*

När mäklarna kontaktar sin support, menar man, blir de oftast bemötta på ett bra och pedagogiskt sätt. Mäklarna värdesätter att supporten ska vara lätt att prata med, alltså de ska bemöta kunden på ett bra och trevligt sätt. Supporten använder oftast inte svåra ord när de ska förklara, utan de använder ett språk som fastighetsmäklaren förstår. Några av mäklarna berättar alltså att de vet att deras support vet att de inte är några avancerade användare.

Ett negativt omdöme finns som kan relateras till kommunikationstemat. En av mäklarna är väldigt missnöjd med ett specifikt företags support, när det gäller deras uppbyggnad av deras nya hemsida. Där har fastighetsmäklaren försökt att kommunicera med supporten om deras önskemål för den nya hemsidan, men fastighetsmäklaren menar att supporten inte alls har lyssnat till deras önskemål. Detta har resulterat i att den nya sidan har försenats kraftigt.

## **5.2.2 Supportkompetens**

Temat som behandlas under den här rubriken är den reella kompetens som kännetecknar supportsituationer där problem ska lösas, vilket är något som mäklarna uttrycker att de värdesätter. Mäklarna är överlag nöjda med kompetensen hos deras respektive support. Det som framkommer under intervjuerna är att Capitex framstår som bäst på att ge support. Mäklarna ger uttryck för att de även är nöjda med deras kombination av

kompetent personal och deras sätt att ge support. Speciellt uppskattad är deras fjärrstyrning.

*Att de är trevliga och det känns aldrig jobbigt att ringa dit. Men framförallt att de är kompetenta och pedagogiska. Så att de t.ex inte bara drar iväg med sitt snack och förväntar sig att man ska hänga med, utan de tar sig tid med en och förklarar.*  
(Fastighetsmäklare Sofia, 2007-02-19)

Capitex får, enligt mäklarna, positivt omdöme när det gäller väntetiden innan de ger mäklarna support. Mäklarna säger att Capitex vet hur viktigt det är att mäklarprogrammet fungerar som det ska, då det är mäklarnas viktigaste verktyg i deras arbete. Ett illustrerande citat:

*Ja oftast kan de ju vad dom gör. Men så är det ju så att Capitex supporten sitter med de senaste uppdateringarna och de vet ju också hur systemet fungerar. Det fungerar Jättebra!* (Fastighetsmäklare Leif, 2007-02-17)

En av mäklarna beskriver hur kompetensen visar sig när han behöver support för sitt anti-virusprogram, att han då får en icke svarbart e-post med en lista på åtgärder man ska utföra. Fungerar det inte efter att han har gjort dessa så ska han på nytt skicka en e-post. Här poängterar fastighetsmäklaren hur bra det är med ett telefonnummer som man kan ringa och på det viset få en direkt kontakt med supporten. Fastighetsmäklaren menar att det går både snabbare och att det är enklare att lösa problemet på det sättet.

Ett IT-relaterat problem som kan uppstå, enligt en mäklare, är kollisioner mellan olika program och hur svårt det är att komma på vilka program som inte är kompatibla med varandra. Han beskriver sedan att han värdesätter en helhetslösning för sitt datasystem, alltså att han skulle kunna kontakta en och samma support när det uppstår problem.

*Drömmen vore väl att ha någon som gjorde som Capitex och fjärrstyrde datorn och tittade på vad du hade för programblandningar och vad det kan vara för kollisioner.*

(Fastighetsmäklare Leif, 2007-02-17)

En mäklare ger en beskrivning utav ordet kompetent och det är att om personen som ger support kan visa att personen kan sitt område. Då kan den personen förklara det på ett enkelt sätt. Om supporten har ett för stort område, t.ex. om personen supportrar flera olika program, kan det då bidra till att det blir svårt för den personen att möta kunden på ett effektivt och bra pedagogiskt sätt.

*Alltså i och med de kan det här, så kan de också förklara på det på ett enkelt sätt.*

(Fastighetsmäklare Maria, 2007-02-20)

Det som mäklarna anser vara en kompetent support, är när supporten kan hjälpa till med att lösa problemet och att de är lätta att få tag på. Här vill de kunna nå sin support när de får problem och det är oftast med hjälp utav telefon som de kontaktar sin support.

Det är endast vid eventuella förslag på uppdateringar eller vid enklare problem som fastighetsmäklaren väljer att e-posta till sin support. Men det finns mjukvaruleverantörer som endast kan nås via e-post och detta är inte uppskattat bland mäklarna. De vill kunna få hjälp direkt med att lösa det eventuella problemet. Med e-post tar det längre tid att lösa problemet och tid är något som mäklarna värdesätter högt.

### **5.2.3 Supportkvalitet**

Temat handlar om kvalitet i supporten, vilket är ytterligare en faktor som mäklarna värdesätter. Det menas bl.a. att supporten uppfyller mäklarnas behov av hjälp inom en rimlig tid och att hjälpen ges på plats. Närheten i tid och rum värdesätts. Vissa av mäklarna använder sig av olika företag genom sin tid som fastighetsmäklare och menar att supporten lyckas alltid lösa problemet inom rimlig tid, vilket mäklarna betraktar som kvalitet.

*Ja det har dom, de är jättebra. På t.ex VM-Data så får man vänta kanske 2-3 timmar innan de hör av sig och det är jättebra tycker jag. (Fastighetsmäklare Sofia, 2007-02-19)*

Enligt mäklarna får de hjälp av supporten samma dag som problemet uppstår och det enda negativa är väntetiden i sig. En del gånger har det dröjt till dagen efter innan problemet är löst. En fastighetsmäklare nämner att det generellt brukar ta cirka två timmar, innan hon får hjälp med sitt problem och det tycker hon är tillräckligt snabbt.

Mäklarna menar att supporten uppfyller deras behov, alltså löser deras problem. De är överens om att deras support lyckas med detta. En av mäklarna uttrycker att om de inte gjorde det skulle de byta ut supporten.

Mäklarna betonar alltså själva väntetiden som en nackdel, men de säger att det oftast rör sig om 2-3 timmar innan de får hjälp med att lösa problemet. Att mäklarna blir tvungna att vänta till dagen efter, verkar ändå vara acceptabelt om det inte händer för ofta. Det är en av mäklarna som värdesätter hjälp direkt när det uppstår något problem med huvudprogrammet, alltså Capitek. Det kan ibland dröja två timmar innan fastighetsmäklaren får hjälp med att rätta till problemet. Fastighetsmäklaren menar här att det inte låter som så lång tid. Men det här är två timmar som fastighetsmäklaren inte kan göra något i sitt arbete, eftersom alla blanketter och kontrakt ligger i systemet. Fastighetsmäklaren berättar att förut hade de vissa dokument i pappersform liggandes, som de kunde använda sig utav i sådana situationer, men detta har successivt försvunnit.

Mäklarnas svar uttrycker att de generellt är nöjda med hjälpen i rimlig tid från sina leverantörer utav mäklarprogrammen och att det är lätt att få kontakt med dem. Men deras andra mjukvaruleverantörer utav t.ex. antivirusprogram där det inte finns några telefonnummer att komma åt, upplever mäklarna som något dåligt. Det är tidskrävande att själv gå igenom en felsökningslista och om fastighetsmäklaren inte själv kan lösa problemet med hjälp utav listan så måste denne börja skicka e-post till supporten.

Några av mäklarna skulle helst se att de också får hjälp på plats av supporten, men de förstår att detta inte är möjligt, vilket citatet som följer belyser:



*Ofta kan vi ju lösa problemet på telefon, om det är något enkelt. Helst skulle man ha någon som kunde komma direkt och hjälpa en, men det är väl en utopi.*

(Fastighetsmäklare Anders, 2007-02-22)

En av mäklarna värdesätter att de har sin support för hårdvara bara ett par hundra meter bort och skulle det vara några problem som inte går att lösa via telefon eller e-post så skulle denne enkelt kunna komma dit och lösa problemet på plats. En annan mäklare lyfter också fram fördelen med att ha supporten på nära håll geografiskt sätt, detta för att om nu problemet inte skulle gå att lösa via e-post eller telefon så, menar mäklaren, skulle supporten kunna komma till fastighetsmäklaren för att lösa problemet på plats.

Ytterligare en uppskattning, som på sätt och vis berör rumsaspekten, är fjärrstyrningen. Det är för att fastighetsmäklaren då själv kan välja om de vill iaktta vad supporten gör för att lösa problemet eller jobba med något helt annat under tiden supporten löser deras problem.

Vad mäklarna däremot uttrycker att de är missnöjda med är misslyckad hjälp, t.ex. när supporten varit där för att lösa ett problem, men att de inte har lyckats lösa problemet på första försöket. Det har då varit tillfällen som supporten själv har trott att han/hon har löst problemen och sedan åkt därifrån, sedan har fastighetsmäklaren på nytt fått kontakta supporten för samma problem. Mäklarna säger att de förstår att alla människor kan göra misstag och att det är just misstag som det rör sig om här, men att det fortfarande är väldigt irriterande. Ett illustrerande citat:

*Men sen kan det ju hända att de har varit här och letat efter helt fel problem, då kan man ju bli irriterad. Men det är ju bara mänskligt, att de t.ex tror att de har löst problemet men så fungerar det inte i alla fall.* (Fastighetsmäklare Anders, 2007-02-22)

Ett annat missnöje med misslyckad hjälp, som en av mäklarna tar upp är att supporten inte vet vad det är för problem, alltså att supporten inte tidigare har upplevt ett sådant problem. Då får supporten först komma dit och undersöka problemet och sedan jobba på

en lösning. Det kan även hända att supporten inte kan lösa problemet på plats utan måste återkomma till fastighetsmäklaren när denne har en lösning. Mäklarens utsaga är följande:

*Då kan han ju inte testa att lösa det felet innan han kommer hit, utan han får komma hit och prova och sen försöka hitta en lösning. (Fastighetsmäklare Susanne, 2007-02-21)*

### **5.3 Sammanfattning av resultatet och slutsats**

Jag kommer här att ge en kortare sammanfattning av resultatet utifrån mina två frågeställningar samt en slutsats.

#### **5.3.1 Vad företagen gör för att lösa fastighetsmäklarnas problem**

Företagen som ger support till fastighetsmäklarna jobbar mycket med fjärrstyrning av fastighetsmäklarnas datorer, när detta är möjligt. Detta leder till att fastighetsmäklaren kan få snabbare och effektivare hjälp, jämfört med att supporten t.ex. skulle guida fastighetsmäklaren via telefon.

Fastighetsmäklarnas IT-support har i stort sett samma öppettider som fastighetsmäklarna, vilket leder till att fastighetsmäklarna kan få support när de behöver.

IT-supporten har med tiden blivit allt mer fokuserad på att vara pedagogisk i bemötandet mot fastighetsmäklarna. Detta leder till att vid t.ex. fjärrstyrning kan IT-supporten förklara hur fastighetsmäklaren löser problemet på egen hand nästa gång problemet uppstår.

### **5.3.2 Vad fastighetsmäklarna värdesätter i den support som ges**

Det framkommer i resultatet att IT-supporten successivt har blivit bättre på att förklara på ett pedagogiskt sätt. Fastighetsmäklarna värdesätter ett kompetent, trevligt och pedagogiskt bemötande från sin IT-support.

Om problem uppstår i fastighetsmäklarprogrammet värdesätter fastighetsmäklaren en snabb hjälp med att lösa dessa samt att supporten är lätt att få tag på vid sådana tillfällen och detta ska helst vara via telefon.

Den metod som fastighetsmäklarna uppskattar mest för att lösa problem är just fjärrstyrning kombinerat med att prata med IT-supporten i telefon.

### **5.3.3 Slutsats**

Slutsatsen är att fastighetsmäklarna överlag är nöjda med den support de får vid uppkomna IT-relaterade problem. Det gäller bemötande, upplevd kompetens hos de personer som ger supporten samt kvaliteten i supporten. När fastighetsmäklaren stöter på problem och supporten ges på distans med hjälp av funktionen *fjärrstyrning* och fastighetsmäklaren väljer att iaktta på dataskärmen hur problemet löses, kan supportersituationen förstås som ett lärtillfälle.

## 6 Diskussion

Studiens ambition har varit att med hjälp av kvalitativa intervjuer fånga fastighetsmäklares syn på supportsituationer då IT-relaterade problem hanteras. Studiens val av ansats förefaller ha fungerat väl liksom rekryteringen av undersökningsgruppen. Den tematiska innehållsanalysen har gett svar på studiens frågeställningar. Konstruktionen av teman hade dock kunnat göras på ett annat sätt för att lyfta fram svaren på frågeställningarna. En studies teoretiska utgångspunkt sätter gränser för vad forskaren ser i det empiriska materialet, vilket även gäller för den här studien. Jag är medveten om att en redovisning av forskning om angränsande ämnesområden hade bidragit till en värdefull teoretisk belysning av studiens ämnesområde, vilket också hade tydliggjort den här studiens kunskapsbidrag. Ytterligare forskning om IT-support och supportsituationer mellan företag och fastighetsmäklare är befogat.

I det här kapitlet kommer jag att diskutera några aspekter av studiens resultat utifrån studiens syfte och teoretiska utgångspunkt samt återge mina tankar och mina samlade intryck av studien. Strukturen utgår från studiens frågeställningar.

### 6.1 Vad gör IT-supporten för att lösa fastighetsmäklarnas problem?

Det som har framkommit i resultatet är hur viktigt det är för fastighetsmäklarna att deras fastighetsmäklarprogram fungerar. Det här vet självklart företagen som säljer programmet och som dessutom supportrar programmet. Företagen riktar in sig på att snabbt kunna avhjälpa eventuella fel som uppstår hos fastighetsmäklarna och det verktyg som används mest är fjärrstyrning av fastighetsmäklarnas datorer. På det sättet kan IT-supporten se samma bild som fastighetsmäklaren, samtidigt som denne förklarar vad som är fel. Både Capitex och SFD använder sig utav fjärrstyrning som metod när de ska ge support till mäklarna. Det här är en metod som förefaller vara uppskattad bland fastighetsmäklarna. Det flesta fastighetsmäklare som använder sig utav den här typen av support, sitter oftast framför skärmen och iakttar vad supporten gör. På så vis kanske fastighetsmäklaren vet till nästa gång problemet kommer upp, hur denne ska gå till väga

för att lösa det. Detta kan relateras till vad som antas ske av lärande i den så kallade utvecklingszonen enligt Säljö (2000). Supportsituationen kan förstås som ett lärtillfälle. När jag gjorde intervjuerna så fick jag intrycket från fastighetsmäklarna, att denna arbetsmetod är den mest effektiva.

Företagen kan bli kontaktade på två olika sätt, dessa är via mail och telefon. Det visar sig att företagen blir kontaktade via telefon när det är något problem som måste avhjälpas snabbt och när det är något som inte är lika brådskande blir de kontaktade via mail.

Resultatet tyder vidare på att mäklarna tycks i stort vara nöjda med den support de får från sina leverantörer. Detta gör att fastighetsmäklaren inte behöver ha den säkerhet att ett företag sköter om hårdvaran, utan att det duger med en person som har kunskapen. Men detta gäller mindre mäklarkontor, utifrån intervjuerna kan jag göra tolkningen att större kontor inte nöjer sig med en person som bara kan hårdvaran, utan här spelar nog säkerheten också en stor roll. Med säkerhet menar jag att man kan ringa en person när någonting inte fungerar som det ska och att personen verkligen kan lösa problemet.

Företagen har enligt fastighetsmäklarna blivit bättre genom åren på att bemöta dem med ett mer pedagogiskt förhållningssätt. Det här anser jag vara väldigt viktigt för företagen att lägga vikt vid, då de kan lära sina kunder hur de löser problemen på egen hand. Detta skulle göra att supporten kan fokusera mer på allvarigare problem, som inte användarna kan lösa på egen hand. Kravet om ansvarsfullt och pedagogiskt agerande som Företaget X ställer på konsulten/IT-supporten svarar mot mäklarnas uppfattning om vad som också sker i praktiken.

## **6.2 Vad är det fastighetsmäklarna värdesätter hos sin IT-support?**

Fastighetsmäklarna är överlag nöjda med bemötandet som de får när de kontaktar sin support. Den support som fastighetsmäklarna syftar på är främst supporten för fastighetsmäklarprogrammet, det är också det här programmet som de använder mest och

som är mest kritiskt om det inte fungerar. De värdesätter både den tekniska kompetensen och den pedagogiska kompetensen som supporten använder sig utav.

Ett verktyg som IT-supporten använder sig utav och som är väldigt uppskattat, är just fjärrstyrningen. Fastighetsmäklarna kan välja, som jag nämnt ovan, att iaktta supporten och använda tillfället som ett lärtillfälle. Säljö (2000) redogör för hur en person går igenom olika faser i lärandet. Det här kan man jämföra med vad fastighetsmäklaren redan har för kompetens om fastighetsmäklarprogrammet, detta kallas för uppnådd kompetens. När fastighetsmäklaren stöter på ett problem så går det över till en utvecklingszon. Det är här som fastighetsmäklaren är mest mottaglig för information om hur man löser det specifika problemet. När supporten har visat och förklarat hur man löser problemet, så går fastighetsmäklaren in i den sista fasen som kallas för framtida kompetens, det är då fastighetsmäklaren kan lösa problemet själv nästa gång det uppstår.

Det som jag anmärkte på under intervjuerna var att det inte var alla som var intresserade av att iaktta hur IT-supporten löste problemet. Om fastighetsmäklaren istället valde att iaktta så hade denne eventuellt kunna lösa problemet på egen hand, nästa gång det uppstod. Då hade fastighetsmäklaren eventuellt sluppit att kontakta IT-supporten och förlora värdefull tid.

När jag gjorde intervjuerna och ställde frågan om vilka tider deras support hade öppet så var det ingen som kunde ge ett rakt svar på frågan, utan de svarade att det måste röra sig om kontorstider. Fastighetsmäklarna har bara behövt support för mjukvaran under kontorstid. När det gäller support för hårdvaran, så kan fastighetsmäklarna få tag på dessa även efter kontorstid.

Resultatet bekräftar att fastighetsmäklaren är beroende av att tekniken fungerar och därmed värdesätter en välfungerande support vid uppkomna problem. Värdet av att företagen utgår från fastighetsmäklarnas upplevda behov vid supportsituationer blir tydligt i det empiriska materialet.

## 7 Referenser

Engström, Maria. (2006) *A caregiver Perspective on Incorporating IT Support into Dementia Care*. Acta Universitatis Upsaliensis. Digital Comprehensive Summaries of Uppsala Dissertations from the Faculty of Social Sciences 20. Uppsala universitet, Uppsala.

Jacobsen Krag, Jan. (1993) *Intervju konsten att lyssna och fråga*, Svenska utgåvan. Studentlitteratur, Lund.

Patel, Runa. & Davidson, Bo. (2003) *Forskningsmetodikens grunder*, Tredje upplagan. Studentlitteratur, Lund.

Säljö, Roger. (2000) *Lärande i praktiken - Ett sociokulturellt perspektiv*. Prisma, Stockholm.

Trost, Jan. (2005) *Kvalitativa intervjuer*, Tredje upplagan. Studentlitteratur, Lund.

Wikipedia. (2009) [http://en.wikipedia.org/wiki/Technical\\_support](http://en.wikipedia.org/wiki/Technical_support)  
Hämtad 2009-05-16

## Bilaga 1

Frågor ställda till fastighetsmäklarna under intervjuerna:

- Får ni support från olika företag?
- Är det i så fall någon skillnad på den supporten?
- Kan ni kontakta er support på olika sätt?
- Har er support tidsbegränsad öppettid?
- Har supporten uppfyllt era behov?
- Är supporten lätta att kommunicera med?
- Upplevde ni supporten som kompetent?
- Vad är ni nöjda med när det gäller er support?
- Vad är ni missnöjda med när det gäller er support?