



Vi är två studenter som skriver magisteruppsats på DSV (Institutionen för Data- och systemvetenskap) vid IT-universitetet i Kista. Arbetet behandlar det aktuella ämnet offshore IS/IT-outsourcing (offshoring) med syfte att identifiera ett antal faktorer som kan vålla problem i samband med offshoring. Som vi ser det kan dessa faktorer delas in i 9 problemområden. Problemområdena har vi sedan sammanställt i ett ramverk (se bilaga 1) som är tänkt att kunna användas av företag som vill förebygga problem.

För att identifiera faktorerna som orsakar problem har vi sökt i bland annat vetenskapliga tidskrifter, forskningsrapporter och dagspress. Därefter har vi med hjälp av relevanta teorier försökt förklara varför problemet uppstått och hur det kan hanteras. Ett exempel är att professor Erran Carmel med flera i MIS Quarterly Executive anger kulturkrockar som ett återkommande problem vilket vi analyserat med hjälp av organizational behavior.

Vi vill nu empiriskt förankra ramverket med faktorer och vänder oss därför till dig i egenskap av kunnig på området. Vi tänker oss följande tvådelade (1 & 2) upplägg där vi diskuterar ämnet utifrån vårt ramverk:

1. Ramverkets form och innehåll

- Är områdesindelningen (ramverkets form) 1-9 bra?
- Är det någon/några av faktorerna (ramverkets innehåll) som särskiljer sig genom sin centrala betydelse?
- Saknas någon eller några relevanta faktorer?

Förklaring till ramverket i bilaga 1:

0 Problemområdesnamn
Sammanfattning
Faktor
Faktor
...

2. Kompletterande frågor

Ett antal bifogade intervjufrågor (se bilaga 2) med utgångspunkt från några av faktorerna i ramverkets problemområden som vi finner särskilt intressanta. (*Problemområde / faktor anges i parentes efter respektive fråga.*) Eftersom tiden är begränsad, välj ut de för dig mest intressanta frågorna. I mån av tid kan sedan de övriga frågorna avhandlas under vårt samtal. Vi tackar på förhand att du tar dig tid och vi ser fram mot en givande diskussion kring det högaktuella ämnet offshoring.

Kista 2002-05-19

Med vänlig hälsning

Jan Höjertz

Magnus Bälter

E-post:
jan-hoje@dsv.su.se
Tel:
070 – 642 69 38

E-post:
magnus-b@fc.dsv.su.se
Tel:
070 – 440 12 65

1 Beslutet
<i>Oklarheter i motiv, underlag och konsekvensbedömning är felkällor som kan leda till fel offshoringbeslut</i>
<i>Trend Landjämförelsens förutsättningar Image</i>
2 Kostnader
<i>De låga lönerna i leverantörsländerna kan leda till orealistiska förväntningar på besparingar om man inte samtidigt uppmärksammar de extra kostnader som tillkommer</i>
<i>Löneinflation Transaktionskostnader Bortfall av subventioner</i>
3 Säkerhet
<i>Brister i informationssäkerhet och otillräcklig riskhantering leder till säkerhetsproblem</i>
<i>Konfidentialitetshot Politiska risker Katastrofer Kulturell inverkan på säkerhetsrisker Hot mot immateriella rättigheter (IPR)</i>
4 Kultur
<i>Förbiseende av nationella kulturella skillnader leder till kulturproblem</i>
<i>Nationella kulturella skillnader</i>
5 Kommunikation
<i>Brister i datakommunikation och verbal kommunikation leder till kommunikationsproblem</i>
<i>Datakommunikation Verbal kommunikation</i>
6 Kompetens
<i>Bristande managementkompetens och domänkunskaper leder till kompetensproblem</i>
<i>Managementkompetens Domänkunskap</i>
7 Avstånd
<i>Underskattande av geografiska och tidsmässiga avstånd leder till avståndsproblem</i>
<i>Geografiska avstånd Tidsmässiga avstånd</i>
8 Innovationsklimat
<i>Frånvaro av klusterfördelar och preciserade kontrakt kan reducera innovationsförmågan</i>
<i>Kluster Preciserade kontrakt</i>
9 Lagar
<i>Det lokala rättssystemet och eventuella brister i detta kan leda till problem</i>
<i>Rättssystem Arbetsbetsregler Visum</i>

INTERVJUFRÅGOR

(BILAGA 2)

1. I vilken grad är offshoring ett trendfenomen – finns det ett tekniskt och affärsmässigt fundament för ett omfattande intresse för offshoring även på lång sikt? (*Beslutet / Trend*)
2. Kan offshoring bli ett så negativt laddat begrepp att företag avstår från offshoring, eventuellt för att kunna utnyttja detta i sin marknadsföring? (*Beslutet / Image*)
3. Kommer löneinflation att bli ett problem för offshoring? (*Kostnader / Löneinflation*)
4. Hur stor påverkan har transaktionskostnader på att förväntade besparingar inte realiseras i praktiken? (*Kostnader / Transaktionskostnader*)
5. I vilken grad ökas hotet mot konfidentialiteten av arbete via världsomspännande datanätverk? (*Säkerhet / Konfidentialitetshot*)
6. Tas idag tillräcklig hänsyn till de politiska riskerna i samband med offshoring? (*Säkerhet / Politiska risker*)
7. Varför fortsätter kulturkrockarna trots att det rimligen är ett känt problem? (*Kultur / Nationella kulturella skillnader*)
8. Undersökningar visar på dålig infrastruktur i flertalet offshoringländer. Trots detta verkar problemet inte vara så stort i praktiken. Hur hänger detta ihop? (*Kommunikation / Datakommunikation*)
9. Hur stort problem är det att inte kunna använda svenska i kommunikationen med offshoreleverantören? (*Kommunikation / Verbal kommunikation*)
10. Hur stämmer den rådande trenden mot offshoring av mer komplicerade aktiviteter (exempelvis BPO och utveckling av hela mjukvarusystem) med bilden av offshorepersonalens bristande managementkunskaper? (*Kompetens / Management*)
11. Är det möjligt att offshora sådant som kräver domänkunskap och i så fall hur? (*Kompetens / Domänkunskap*)
12. Hur viktigt anser du det personliga mötet vara i offshoringsammanhang? (*Avstånd / Geografiska avstånd*)
13. Blir offshoring av komplicerade aktiviteter svårare ju större tidsskillnaden mellan kund och leverantör är, därför att de gemensamma arbetstiderna minskar? (*Avstånd / Tidsmässiga avstånd*)
14. Hur påverkas innovationsförmågan av offshoring? (*Innovationsklimat / Kluster*)
15. Hur stor inverkan på innovationsförmågan har det ökade kravet på precisering i offshorekontraktet jämfört med ett vanligt onshorekontrakt? (*Innovationsklimat / Preciserade kontrakt*)
16. En aktuell trend är att även mindre företag börjar med onshore outsourcing. Vilken är den nedre gränsen för hur litet ett företag kan vara för att kunna hantera de rättsliga aspekterna av utkontraktering i ett offshoreland? (*Lagar / Rättssystem, Arbetsidsregler, Visum*)