

Forum som kundtjänst

En studie som behandlar hur internetforum fungerar
som informationskälla vid tekniska frågor

K I M L I N D E L L



**KTH Datavetenskap
och kommunikation**

Forum som kundtjänst

En studie som behandlar hur internetforum fungerar
som informationskälla vid tekniska frågor

K I M L I N D E L L

Examensarbete i medieteknik om 15 högskolepoäng
vid Programmet för medieteknik
Kungliga Tekniska Högskolan år 2010
Handledare på CSC var Stefan Hrastinski
Examinator var Johan Stenberg

URL: [www.csc.kth.se/utbildning/kandidatexjobb/medieteknik/2010/
lindell_kim_K10017.pdf](http://www.csc.kth.se/utbildning/kandidatexjobb/medieteknik/2010/lindell_kim_K10017.pdf)

Kungliga tekniska högskolan
Skolan för datavetenskap och kommunikation

KTH CSC
100 44 Stockholm

URL: www.kth.se/csc

Sammanfattning

Tekniken utvecklas idag med en rasande fart, problem uppstår ständigt och det är med anledning av detta som jag bestämt mig för att göra denna studie. Denna uppsats behandlar hur internetforum fungerar som hjälp vid tekniska problem. En jämförelse mellan kundtjänst och forum har även gjorts för att dra en slutsats om vad som fungerar bäst då det kommer till olika parametrar. Här användes fallstudier.

Vid sidan av att göra fallstudier där jag själv undersöker vad som fungerar bäst vid utvalda tekniska problem har även en enkät skickats ut för att ta reda på vart folk vänder sig idag vid tekniska problem. Tanken med enkäten var att ge mig bakgrundsinformation att utgå ifrån inför fortsättningen av arbetet.

Abstract

The technology being developed today with a furious pace, problems continue to emerge and it is because of this that I decided to do this study. This paper deals with how internet forums works as solver to these technical problems. A comparison between customer service and forums have also been made to reach a conclusion on which works best when it comes to different parameters. I used case studies for this.

In addition to my case studies in which I was exploring what works best at selected technical problems have also sent out a survey to find out where people are looking today at the technical problems. The idea of the survey was to give me background information to use as a platform for the rest of the study.

Förord

Detta är ett kandidatexamensarbete utfört vid Kungliga Tekniska Högskolan i Stockholm. Arbetet utfördes under våren 2010 och omfattar 15 högskolepoäng. Jag vill passa på att tacka min handledare Stefan Hrastinski och mina seminariekollegor som har hjälpt mig under hela processen och sett till att jag varit på rätt väg. Jag vill även passa på att tacka alla dem som har svarat på min enkät.

Tack även till min sambo Nina Johansson som stått ut med mig trots att jag varit väldigt frånvarande under, framför allt, den senare halvan av vårterminen 2010.

Maj 2010

Kim Lindell

1 Inledning	5
1.1 Bakgrund	5
1.2 Problemformulering	5
1.3 Syfte	6
1.4 Avgränsningar	6
2 Teoretisk bakgrund	7
2.1 Webb 2.0	7
2.2 Diskussionsforum	8
2.3 Kundkommunikation och kundrelationer	8
3 Metod	9
3.1 Enkät	9
3.2 Fallstudier	10
3.2.1 Vad är en fallstudie?	10
3.2.2 Mina fallstudier	10
3.3 Analysering av data	13
3.3.1 Enkäten	13
3.3.2 Fallstudierna	13
3.4 Litteratur	13
4 Resultat	14
4.1 Enkäten	14
4.1.1 Vart användarna vänder sig	14
4.1.2 Åsikter från användarna	16
4.2 Fallstudier (osäker på hur resultaten ska presenteras)	16
4.2.1 Fall 1 – Inzoomad skärm på iPod Touch	16
4.2.2 Fall 2 - MacBook låter vid uppstart och vid uppvaknande från viloläge	18
4.2.3 Fall 3 – Kan inte tömma papperskorgen på Mac Mini	19
5 Diskussion och slutsats	21
5.1 Analys av enkäten	21
5.2 Jämförelse – forum vs kundtjänst	21
5.3 Framtiden – vad kommer användas?	22
5.4 Slutsats	23
5.5 Fortsatt forskning	23
5.6 Reliabilitet och validitet	24
5.6.1 Enkäten	24
5.6.2 Fallstudien	24
6 Referenser	25
7 Bilaga	26
7.1 Enkäten	26

Inledning

Rapporten inleds med en kortare bakgrund. Efter bakgrunden presenteras problemformuleringen följt av syftet och avgränsningar.

1.1 Bakgrund

Teknologin går ständigt framåt och utvecklas i samma takt som samhället. I spåren av denna utveckling uppstår hela tiden problem med användningen, problem som grundar sig i den nya tekniken. Vi som användare måste utvecklas och utbildas med tekniken för att kunna använda den och här uppstår det ibland ett glapp mellan oss användare och företagen som utvecklar tekniken. Användare har sällan tid, möjlighet eller lust att lära sig all ny teknik och när vi då stöter på problem måste vi ha någonstans att vända oss. Teknikens utveckling kommer givetvis att fortsätta i en rasande fart och då måste hjälp och support finnas lättillgänglig för oss användare.

Var hjälpen finns är dock inte alltid helt självklart. Vart ringer man när ens TV inte fungerar som den ska, eller när datorn inte startar? Vänder man sig till tillverkaren eller går man till butiken där man köpte den?

För många har svaret på ovan nämnda frågor blivit att ta hjälp av internet. Det finns idag en uppsjö av forum för alla olika kategorier, oavsett om man har problem med sin nya MacBook eller en gammal mobiltelefon finns det hjälp att tillgå. Utan att man behöver kontakta varken butiken där man köpt produkten eller tillverkaren kan man snabbt få svar på sina frågor av alla hundratusentals användare som dagligen hjälper varandra på nätet. För dem som inte använder sig av forum finns givetvis support hos de flesta stora teknikföretag som man kan vända sig till, både via telefon och via e-post.

1.2 Problemformulering

Min huvudsakliga fråga är huruvida forum fungerar som informationskälla vid tekniska problem i jämförelse med den hjälp man får hos en företagskopplad kundtjänst. Det finns många olika perspektiv och synsätt jag skulle kunna analysera utifrån men jag har valt att fokusera på nedanstående fråga.

- Hur väl fungerar ett forum som kundtjänst vid tekniska problem i jämförelse med en kundtjänst hos ett företag?

1.3 Syfte

Syftet med min studie är att undersöka vilka möjligheter det finns för att få hjälp med tekniska problem. Jag har valt att lägga fokus på internetforum och att göra jämförelser mellan ett utvalt forum och en utvald kundtjänst.

Företag satsar stora pengar på personal och resurser för att ha möjlighet att erbjuda telefon- och e-postsupport. Jag vill jämföra hjälpen jag får på ett typiskt forum utan företagskoppling med den jag får hos ett företag. Resultaten från min forskning kommer förhoppningsvis att vara extra intressanta för de företag som är i teknikbranschen och dessutom bidra till förståelse för hur de kan hjälpa sina kunder.

Ett annat syfte med min rapport, som går parallellt med syftet jag nämnde ovan, ligger i att hjälpa användaren. Med användaren menar jag oss som använder den nya tekniken och stöter på problem. Jag vill kartlägga de olika alternativ som finns för att få hjälp vid tekniska problem och presentera dem med tydlighet och belägg.

1.4 Avgränsningar

Den viktigaste avgränsningen jag gjort är att enbart titta på teknikproblem. Forum används som informationskälla till alla möjliga problem, allt från föräldraskap till dykning, och att undersöka forum i allmänhet skulle bli väldigt omfattande och osammanhängande. Resultaten från en sådan forskning skulle därför bli svåra att jämföra med varandra.

En annan viktig avgränsning ligger i att jag under hela studien endast jobbat med en utvald kundtjänst och ett utvalt forum. Anledningen till att jag valt att jobba så framkommer under metodkapitlet.

2 Teoretisk bakgrund

För bättre förståelse för de olika begrepp och termer som används i uppsatsen presenteras nu en kort teoretisk bakgrund där jag redogör för webb 2.0, diskussionsforum och kundkommunikation samt drar kopplingar mellan dessa begrepp och min uppsats.

2.1 Webb 2.0

Begreppet webb 2.0 myntades av Tim O'Reilly så sent som 2004 och idén var att introducera internet på ett nytt sätt. Istället för att enskilda individer eller företag skapade hemsidor och användarna endast var passiva skulle vi som användare engagera oss och bidra. Det finns idag många olika exempel på webb 2.0, till exempel bloggar, communities (exempelvis Facebook) och diskussionsforum.

Webb 1.0		Webb 2.0
mp3.com	->	Napster, BitTorrent
Britannica Online	->	Wikipedia
Egen hemsida	->	Blogg
Sidvisningar	->	Kostnad per klick
Publicering	->	Deltagande

Figur 1 – Modifierad och översatt från O'Reilly's artikel från 2005. O'Reilly tar upp flera olika exempel på ny teknik som går under den nya definitionen och i sin artikel presenterar han olika program och webbsidor från webb 1.0 för att sedan "översätta" dessa till 2.0.

De mjukvaror som tidigare var enkla hemsidor där vi användare gick in och var passiva har istället övergått till teknik där vi kontinuerligt bidrar med modifikationer. Ett typiskt exempel är hur Wikipedia, där vem som helst kan gå in och modifiera faktasidor, tolkas vara det nya Britannica Online.

Internet har alltså förändrats och har gett upphov till helt nya möjligheter vad det gäller information och framförallt informationsutbyte mellan användare. En del av detta är just diskussionsforum som jag har valt att fokusera på i denna uppsats. En mer djupgående förklaring till vad ett diskussionsforum är samt hur det fungerar som kundtjänst framkommer på nästkommande sida.

2.2 Diskussionsforum

Eftersom denna uppsats kommer cirkulera kring just diskussionsforum på nätet känns det nödvändigt att redan tidigt redogöra för vad det egentligen innebär, samt knyta det till hur forum kan fungera som kundtjänst.

Ett diskussionsforum är, precis som namnet antyder, ett forum där användare kan diskutera med varandra. Här finns möjlighet att dels skapa egna så kallade "trådar" samt att delta i andras diskussioner. En tråd är helt enkelt ett annat ord för diskussion på forum som symboliserar hur diskussionen blir som en tråd, från det första inlägget där frågan ställs eller där diskussionen startas till senaste inlägg. Forum används idag till flera olika syften. Det jag har valt att titta på är hur de fungerar som kundtjänst vid tekniska problem. Faktum är att forum i de allra flesta fall fungerar som ett rum för diskussion där åsikter kommer fram.

Internet är idag fullt av specifika forum. Om man stöter på ett tekniskt problem finns det nästan alltid ett forum att vända sig till där det finns många användare som har bra kunskap om just det problemet som man själv stött på. En av de stora fördelarna med att använda sig av forum för att söka hjälp är att det bygger på asynkron kommunikation. Asynkron kommunikation innebär att kommunikationen är oberoende av tid och rum och eftersom inlägg finns kvar på forumet långt efter att de skapats bygger forum på denna typ av kommunikation (Jobring, 2004). E-post är också ett exempel på asynkron kommunikation.

Varje forum har ett antal moderatorer som arbetar för forumet. Moderatorerna har som uppgift att upprätthålla ordning i trådar och diskussioner och har även möjlighet att ta bort trådar eller stänga av användare som bryter mot forumets regler. Förutom moderatorer finns det så kallade administratörer som helt enkelt administrerar det tekniska bakom forumet. De ser till att serverar och annat fungerar som det ska, precis som på vilken hemsida som helst. Curtis & Lawson (2001) argumenterar för hur viktigt det är att diskussionsforum är uppbyggda på rätt sätt för att inlägg ska vara lättöverskådliga och att man på ett smidigt sätt kan hitta trådar och information på forumet.

2.3 Kundkommunikation och kundrelationer

Onlinekunder förväntar sig snabb, trevlig och högkvalitativ service (Singh, 2002). De vill ha valmöjligheter, bekvämlighet och ansvarsfull service med en personlig prägel (Zhao, 2001). Som jag nämnt tidigare satsar företag idag mycket pengar och resurser på att ha en kundtjänst för att hjälpa sina kunder. Tittar vi närmre på just tekniska företag finns det nästan alltid ett telefonnummer för direkt kontakt med support samt även en e-postadress. Archer & Gebauer (2000) argumenterar ytterligare kring detta. De menar att upprätthållningen av en bra kundtjänst är nyckeln för att kunna konkurrera inom e-handel. De går till och med så långt att de hävdar att man direkt förlorar kunder om ett företag inte har en bra kundtjänst. Det finns dock två sidor av myntet i denna diskussion. Storbacka (1994), återgiven i Arnerup-Cooper (1998), går emot detta och menar istället att den personliga kundkontakten är en kostnadskälla som bör minimeras så mycket som möjligt.

Med all den nya tekniken har kunder blivit mer kritiska och kan selektera ut på ett sätt som inte varit möjligt tidigare (Singh, 2002). Nyckelordet är lättillgänglighet. Istället för att gå tillbaka till stället där man köpte en produkt för att få hjälp finns idag möjlighet att gå in på internet och hitta informationen där. Vare sig om man kontaktar tillverkaren för produkten eller söker information på exempelvis ett forum.

Vikten av goda kundrelationer påpekas ofta i olika sammanhang. Keen (2004) och även Reichheld (2001) argumenterar vidare och hävdar att kostnaderna för att skaffa nya kunder är så pass höga att företagen istället måste hitta nya sätt att behålla de kunder de redan har. Reichheld går ett steg längre och hävdar att det kostar mer att skaffa en ny kund än att behålla en befintlig och det är här som denna uppsats har sin utgångspunkt.

Om vi tittar ytterligare på begreppet kundrelationer, som har så stor vikt i uppsatsen, uppnås bra kundrelationer och kundlojalitet genom att etablera varaktiga relationer till sina kunder (Arnerup-Cooper, 1998, Keen, 2004).

Målet med ett företag är inte att tjäna pengar. Målet är att tjäna kunden. Resultatet blir pengar. – Fraser-Robinson (1991, s. 11)

3 Metod

Tanken med metodkapitlet är att presentera de olika metoder jag har använt i min studie. Jag kommer även att motivera varför jag valt vissa metoder framför andra.

3.1 Enkät

Inledningsvis gjorde jag en enkät som jag publicerade på internet. Tanken med enkäten var att ge mig en uppfattning om hur folk agerar i en situation då något tekniskt inte fungerar. Förhoppningen med enkäten var att få en kvantitativ forskningsansats för att komplettera med de kvalitativa data som förhoppningsvis fallstudierna skulle generera. Enkäten gjordes via Google Spreadsheet och publicerades på KTH's server dit användarna hänvisades. Frågorna i enkäten var av blandad form. Det fanns fördefinierade svarsalternativ för att få data jag kunde mäta i efterhand och räkna statistik på. För att få ut kvalitativa svar valde jag att ha två stycken textfrågor där användarna kunde utveckla sina tankar och inte vara styrda av fördefinierade svarsalternativ. Enkäten var av kort karaktär för att jag ville få så många svar som möjligt. Enkäten inleddes med att ta reda på ålder och kön hos användarna. Jag ansåg att detta var viktigt för analysen av mina resultat.

Ett av huvudskälen till att jag valde att inleda med en enkät var att under en kort tid få in synpunkter från ett stort antal användare. Med enkäter kan information från fler informanter samlas in på kortare tid än intervjuer (Lundahl & Skärvad, 1982).

Enkäten skickades främst ut till en högskola med studenter i åldrarna 20-30 men även till äldre användare via arbetsplatser. Enkäten nådde totalt cirka 400 användare med en svarsfrekvens på cirka 50 %. Jag valde att skicka ut enkäten till så pass många användare för få en så bra grund att stå på som möjligt inför mina fallstudier. I mina fallstudier har jag givetvis ambitionen att vara så objektiv som möjligt. Då detta inte alltid är helt lätt kändes det viktigt att få med ett stort åldersspann på enkäten som komplement till mina fallstudier.

3.2 Fallstudier

3.2.1 Vad är en fallstudie?

Fallstudier handlar om, som namnet antyder, att studera olika fall på djupet. Detta gör fallstudier till en, i de flesta fall, kvalitativ metod.

Gillham (2000) delar upp fall i olika kategorier. De kategorier som nämns är individuella - exempelvis en familj eller ett utvalt kontor; institutioner – exempelvis en skola; eller i största skala ett samhälle – exempelvis en stad eller ett yrke.

En viktig aspekt som Gillham tar upp är att allt man får ut av en fallstudie måste analyseras noga och avvägningar måste göras för att ta reda på om det insamlade materialet har en plats i ens studie. En annan viktig del i fallstudier är att alltid ha relevant litteratur till hands när man analyserar materialet (Yin, 2003).

Både Gillham och Yin nämner två olika typer av fallstudier; enskilda och flertaliga. Då jag kommer att titta närmre på tre fall kommer min fallstudie att ligga under kategorin flertaliga.

3.2.2 Mina fallstudier

Stora delar av min studie görs genom egen forskning då området är, som jag nämnde tidigare, relativt outforskat. Jag har tagit fram tre olika fall som handlar om tekniska problem. För att lösa dessa problem tar jag hjälp av ett forum och en utvald kundtjänst. Motiveringen till valet av forum och kundtjänst återkommer jag till. Efter att undersökningarna var gjorda analyserades resultaten för att jag skulle få en uppfattning om vilket som fungerade bäst när det kommer till en rad olika parametrar. De parametrar jag valt att titta på är bemötande, effektivitet och kunnighet. Anledningen till att jag valt att använda mig huvudsakligen av fallstudier i min forskning är att jag söker djup förståelse för hur forum respektive kundtjänst fungerar.

En annan viktig aspekt som vägde in vid valet av fallstudie som metod var att underlätta för mig att väga resultaten mot varandra. Hade jag istället gjort intervjuer med användare hade jag varit tvungen att analysera de olika användarnas uppfattningar mot varandra. Nu fick jag istället chansen att göra jämförelserna själv vilket har underlättat i min studie.

Enligt Patton (2002) är det viktigt att välja sina fall med omsorg och att ställa upp kriterier för vilken typ av fall som bör användas för att fallstudierna ska bli användbara. Jag inledde därför med att noga analysera olika fall för att få fram ett par av dessa som skulle ge mig rätt information vid utförandet av fallstudierna. Hur jag valt fallstudier framkommer senare. Patton (2002) menar också att det finns mycket att lära från enstaka fall och att det kan öppna ögonen för ny forskning.

Jag valde att arbeta med ett forum och en telefon- och e-postsupport. Forumet jag valde heter MacWorld och innehåller mestadels trådar och diskussioner om Apples produkter. Forumet innehåller i dagsläget totalt 1 231 443 inlägg och har 43 742 användare¹ och är Sveriges största och mest aktiva forum för Appleprodukter. Anledningen till att jag valde just detta forum, bortsett från att det är så pass aktivt och omfattande, är att det saknar koppling till Apple trots att många av diskussionerna handlar om just Apple. Telefon-

¹Macworld, *Statistik*, hämtad 2010-03-19, <http://forum.macworld.se/>

och e-postsupporten jag valde att jobba med är Apples eftersom de produkter som används i mina fallstudier är just Appleprodukter.

Apple har även ett eget supportforum där användare hjälper varandra och där även personal från Apple går in och bidrar i diskussioner och hjälper till med problem men mestadels av hjälpen sköts mellan användare. Jag valde dock att inte använda detta forum som jämförelse i min studie då jag anser att det ligger för nära den kundtjänst jag vill arbeta med.

För att undersöka vilken kontaktväg som fungerar bäst beroende på svårighetsgrad valde jag att använda tre fall av varierande svårighetsgrad. Med svårighetsgrad menas hur svårt problemet uppskattas vara att lösa. Problemen involverar olika Appleprodukter för att få så stor spridning på fallstudierna som möjligt. Vid alla fallstudier gjordes försök att lösa problemen både via MacWorlds forum och via Apples kundtjänst. Avsikten var från början att lösa två av problemen med hjälp av Apples telefonsupport och det tredje via deras e-postsupport. Det visade sig dock att e-postsupporten endast behandlar frågor om iTunes store, Apples egen webbutik för bland annat musik och spel. Jag använde mig därför av telefonsupporten till alla tre problemen. Resultaten presenteras i kapitel 4. Fallen presenteras på nästa sida i stigande svårighetsgrad.

Fall 1 – Inzoomad skärm på iPod Touch

En iPod Touch med inzoomad skärm, i huvudmenyn syns endast ett par kolumner med ikoner av normalt fem. Här söks information om hur ”problemet” kan ha uppkommit samt en lösning till detta.

Fall 2 – MacBook låter vid uppstart och vid uppvaknande från viloläge

Problemet gäller en MacBook från Apple, köpt i maj 2009. Det kommer ljud från CD-läsaren när datorn startas och när man öppnar upp skärmen, det vill säga när den vaknar från viloläge. MacBooks inköpta från och med juni 2009 har inte detta problem då Apple har uppdaterat programvaran. Fallet är att undersöka om det är möjligt att få bort detta ljud även på fallstudiens exemplar av MacBook, samt hur användaren i så fall ska gå till väga.

Fall 3 – Kan inte tömma papperskorgen på Mac Mini

En Mac Mini från Apple, köpt hösten 2009. Till datorn finns en extern hårddisk som är inkopplad och används. Hårddisken är i Windows-format (NTSC) och ett program har installerats på Mac Minin för att hårddisken ska kunna användas. Vid upprepade tillfällen har filer på hårddisken tagits bort för att sedan hamna i papperskorgen. Papperskorgen i sin tur har inte gått att tömma utan filerna ligger kvar. Ett felmeddelande kommer upp som meddelar att det finns viss information i filerna som inte kan läsas eller skrivas (felkod -36).

3.3 Analysering av data

Ett viktigt steg vid analysering av materialet är att utifrån de data man samlat in ta fram den information som är relevant för den studie man genomför. De data man samlar in talar inte heller för sig själv utan måste analyseras noga innan de blir användbara i en studie (Repstad, 1999, Merriam, 1994). Repstad menar vidare att man måste värdera data i förhållande till ens frågeställningar.

3.3.1 Enkäten

Resultaten från enkäten sparades ner till ett Exceldokument för att analyseras närmare. Först summerades varje kolumn för sig, detta för att få ut hur många i varje ålder som svarat på enkäten samt hur många män respektive kvinnor som svarat. Efter att dessa uträkningar var gjorda drogs paralleller mellan de svarandes ålder och deras svar för att få en bild av vart användarna vänder sig i förhållande till deras ålder. Det gjordes även jämförelser mellan var användarna söker hjälp och hur väl det fungerade. Textfrågorna som fanns med på enkäten blev klart svårare att analysera, framförallt med tanke på att jag hade relativt många svar att analysera på kort tid. Jag valde här att istället plocka ut intressanta citat som presenteras under kapitel 4.

3.3.2 Fallstudierna

Vid fallstudierna har resultaten analyserats från fall till fall och svaren från varje kontaktväg har jämförts och testats mot varandra. Allt som sades under samtalen med kundtjänsten noterades och analyserades i efterhand. De diskussionstrådar som jag skapat ligger sparade på forumet så att jag i efterhand kan gå tillbaka och studera svaren.

3.4 Litteratur

Litteratur har jag sökt mestadels på nätet, dels på Google Scholar samt KTH's egna elektroniska bibliotek. De artiklar som hittats är ofta delar av större tidsskrifter. Jag har hela tiden strävat efter att hitta litteratur som ligger så nära mitt område som möjligt. Jag har haft som mål att hitta flera artiklar som skriver om samma ämne för att jag själv ska kunna väga de olika åsikterna mot varandra för bättre trovärdighet.

4 Resultat

Jag kommer nu att presentera resultaten från mina undersökningar. Jag börjar med att presentera resultaten från enkäten följt av resultaten från fallstudierna.

4.1 Enkäten

De två inledande frågorna på enkäten var:

- Har du någon gång stött på tekniska problem som du själv inte kunnat lösa?
- Sökte du hjälp för att lösa problemet?

Dessa frågor kan kännas självklara men de kändes ändå viktiga att ha med för att ta reda på om verkligen alla stöter på tekniska problem hemma och om respondenterna sedan också försöker lösa problemen på olika sätt. Det visade sig att nästan alla stöter på tekniska problem och försöker lösa dessa. 96,5% av de svarande hade stött på tekniska problem och 98,5% av dessa hade sökt hjälp för att lösa dessa.

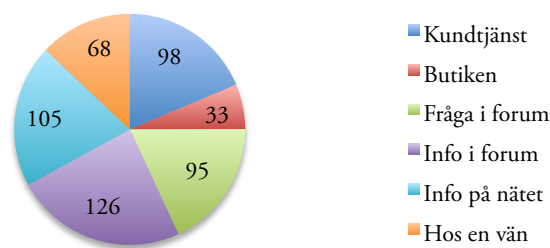
En annan fråga som fanns med på enkäten var:

- Är det självklart för dig vart du ska vända dig om du får tekniska problem?

Det visade sig att respondenterna i de flesta fall vet vart de ska vända sig vid tekniska problem. 90% av alla respondenterna svarade "Alltid" eller "Oftast" på frågan och det var ganska jämnt mellan åldersblocken. Däremot var det endast 26% som svarade "Alltid" på frågan. Det var endast 2% som svarade "Aldrig" på frågan.

4.1.1 Vart användarna vänder sig

En första del av analysen var att helt enkelt ta fram siffror på vart respondenterna vänder sig vid tekniska problem. Frågan var av flervalskaraktär och alternativen samt resultaten syns i figur 1.

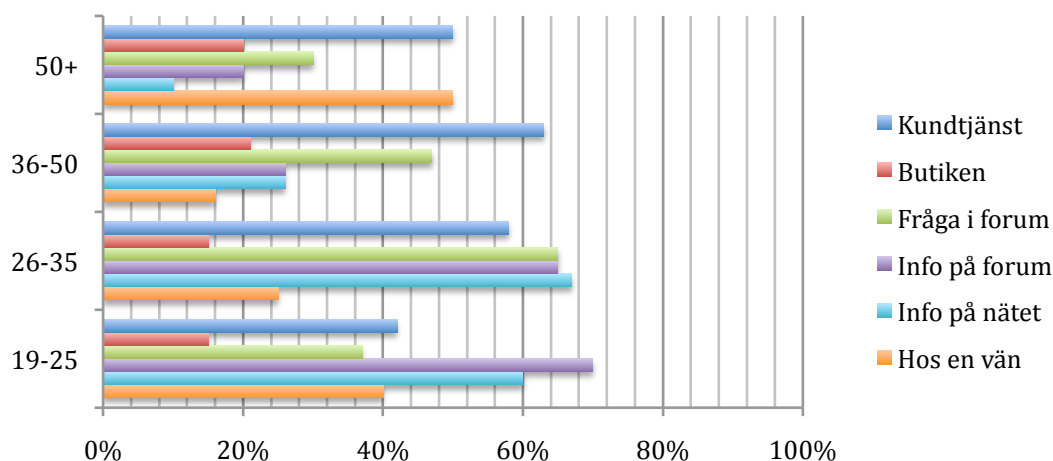


Figur 1 - Figuren visar vart användarna vänder sig vid tekniska problem. Siffrorna anger antal respondenter.

Vi ser i figuren att det är relativt varierat mellan de olika blocken där "Butiken" är den kontaktväg som ligger en bit under de övriga. De alternativ som flest angett är de alternativ som har en koppling till internet, det vill säga forum och andra internetsidor. Forum visar sig vara en väl använd källa vid tekniska problem medan kundtjänst och framförallt butiken används mer sällan.

”Forum är överlägset, då 10-50 vana användare sitter inne med otroligt mycket mer info än en enda kundtjänstmedarbetare. Någon av dessa ”forumister” har dessutom i sin tur varit i kontakt med kundtjänsten i samma ärende och jag kan då hitta svaret även på forumet.” (Respondent 26-35)

Om vi tittar närmare på de olika alternativen och delar in användarna enligt ålder får vi fram figur 2.



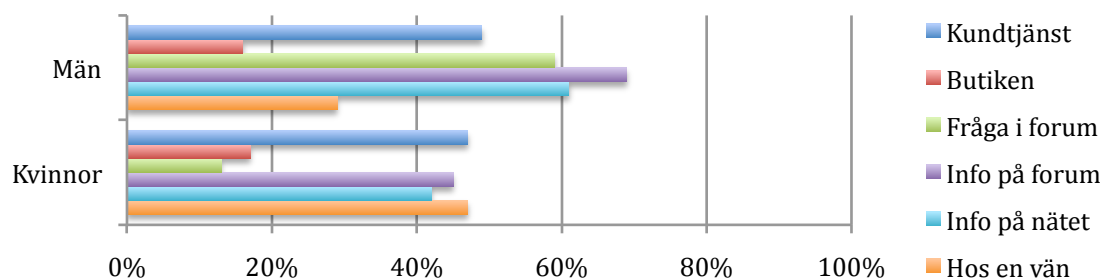
Figur 2 - Användarna indelade i ålder

Här finns ett par saker att observera. Till att börja med är det tydligt att de allra äldsta i undersökningen, 50+, använder sig minst av internetalternativen. Här är istället vänner och kundtjänster de vanligaste alternativen. En respondent utvecklade:

”Anlitar mina barn i första hand, kan inte dom så tar dom reda på hur det ska lösas! Väldigt smidigt för en som inte förstår sig på tekniken.” (Respondent 50+)

En annan intressant observation är att kundtjänst används flitigast av användare i åldern 26-35.

Om vi istället delar in användarna i kön för att se om det genererar i några specifika skillnader får vi fram figur 3.



Figur 3 - Användarna indelade i kön

Även här syns en del skillnader. Männerna använder internetalternativen mest och det är även männen som, för det mesta, själva frågar i forum. Kvinnorna i undersökningen

använde sig mer av att fråga vänner om hjälp vilket var mer ovanligt hos männen. Alternativen "Kundtjänst" och "Butiken" låg väldigt jämnt mellan kvinnor och män.

4.1.2 Åsikter från användarna

Enkäten avslutades med två frågor där användarna själva fick skriva och berätta om vilken kontaktväg som fungerade bäst och varför de väljer just den kontaktvägen. Här gick åsikterna åt olika håll, vissa hävdade att kundtjänst fungerade bäst medan många hävdade att forum och internet var det snabbaste och bästa alternativet. Svaren på dessa frågor återspeglar det vi såg tidigare i figur 1, det vill säga att internet och framförallt forum används flitigast. Många hävdar att kundtjänstanställda är okunniga och motiverar sitt användande av forum med att man ofta får stå i långa köer då man ringer direkt till en kundtjänst. Flera var också inne på att den stora fördelen med forum är att det är så pass många användare som kan hjälpa en till skillnad från hos en kundtjänst.

"Forum tycker jag fungerar bäst, kundtjänster har en tendens att bli omständiga eftersom det ofta är lång telefonkö och att man hamnar hos någon jobbig person som inte är kvalificerad för sitt jobb." (Respondent 26-35)

4.2 Fallstudier

Här presenteras fall för fall hur problemet löstes med hjälp av forum och med hjälp av kundtjänst.

4.2.1 Fall 1 – Inzoomad skärm på iPod Touch

4.2.1.1 Forum

Tanken var att fall 1 skulle vara ett relativt lätt problem att lösa. En forumtråd skapades där användaren förklarade problemet kortfattat och bad om hjälp.

Skickat 19 april 2010 klockan 14:33:

Min iPod blev knäpp för en stund sedan. Jag vet inte hur det gick till men helt plötsligt började den zooma fast själva "knapplåset" var på. Så nu är allt jätteinzoomat och väldigt problematiskt att låsa upp den. När jag väl lyckas låsa upp den så ser jag att själva hemskrämen också är inzoomad så jag bara har två kolumner med ikoner. Vad är detta? Någon som varit med om det förut?

Jag har gjort en återställning och då såg allt fint ut. Men när jag valde att återställa från backup så kom den inzoomade skärmen tillbaka direkt.

Efter 26 minuter kom följande svar i tråden:

Skickat 19 april 2010 klockan 15:59:

*Dubbelklicka med tre fingertoppar så löser det sig nog.*²

Med hjälp av ovanstående svar löstes problemet.

² Citat från <http://forum.macworld.se/topic/116617-har-lyckats-zooma-in-hemskaermen/>

4.2.1.2 Kundtjänst

Då jag letar upp numret till Apples kundtjänst möts jag av följande meddelande:

”Mac- och iPod-kunder har under de första 90 dagarna efter inköpet rätt till kostnadsfri telefonsupport, i form av en supportförfrågan per iPod och obegränsat antal förfrågningar per Mac.”³

iPoden som använts i denna studie är äldre än ovanstående men ett försök gjordes ändå.

Då jag ringer upp kundtjänsten ges först möjlighet att välja produkt, här väljs iPod. Den automatiska telefonrösten meddelar att det är cirka 2 minuters kötid. Efter ett par minuter meddelar rösten att det är ett samtal före. Detta meddelande upprepas under ungefär 5 minuter och under tiden spelas musik i telefonen. Efter 9 minuter bryts musiken och en handläggare är redo att behandla ärendet.

Ärendet förklaras kortfattat eftersom problemet uppskattas vara enkelt. Handläggaren känner till problemet men har inte lösningen i huvudet. Denne frågar vilket serienummer jag har men då jag inte har det tillgängligt efterfrågas istället vilken modell det handlar om och jag svarar iPod Touch 16GB, den senaste modellen. Efter att handläggaren har fått informationen börjar denne söka på internet efter lösningen, och berättar att en artikel kan skickas till mig där lösningen förklaras. Efter en stund hittar handläggaren en lösning och förklarar för mig att jag ska ta fingrarna i varsitt hörn av displayen och dra dem in mot mitten för att zooma ut. Jag tackar för hjälpen och säger att jag ska prova lösningen, dock medveten om att den är felaktig då jag istället ska knacka med tre fingrar för att zooma ut. Lösningen handläggaren föreslår fungerar endast då man tittar på bilder och i inledningen av samtalet förklarades tydligt att det var i huvudmenyn som problemet uppstod.

³ Citat från <http://www.apple.com/se/support/contact/>

4.2.2 Fall 2 - MacBook låter vid uppstart och vid uppvaknande från viloläge

4.2.2.1 Forum

På samma sätt som ovan skapades en tråd på MacWorld. Då problemet var aningen mer komplicerat skrevs en mer förklarande text.

Skickat 19 januari 2010 klockan 08:37:

Köpte i början av sommaren en MacBook, dvs precis innan den uppgraderades och döptes om till Macbook Pro. Varje gång jag startar datorn eller öppnar upp skärmen så låter den. Ljudet verkar komma från CD-enheten och det låter inte som om något är trasigt utan det låter snarare som när man sätter in en skiva i datorn. En vän till mig köpte sin Macbook Pro bara ett par veckor efter mig (då Apple hade uppgraderat dom) och hans dator låter inte likadant, varken när man sätter på datorn eller öppnar upp den.

Jag undrar helt enkelt om det var något som ändrades då Macbookarna bytte namn eller om jag har något fel på min dator och bör lämna in den?

Efter 6 minuter fick jag ett svar på min tråd:

Skickat 19 januari 2010 klockan 09:43:

Apples moderna laptops har alltid (vad jag vet) låtit så, men det finns uppdateringar från apple som plockar bort ljudet. De uppdateringarna är redan installerade i MBP.⁴

Då svaret inte riktigt var en lösning på problemet ställdes ytterligare en fråga från användaren:

Skickat 19 januari 2010 klockan 09:54:

Okej! Hur får jag tag på dessa uppdateringar? Har inga flera uppdateringar när jag går in på "programuppdatering" i datorn i alla fall.⁴

8 minuter senare kom svaret från samma användare:

Skickat 19 januari 2010 klockan 10:02:

Det är nog dessa du ska ha. Ska installeras i denna ordningen.

1. EFI Update
2. Superdrive update⁴

Uppdateringarna installerades på datorn och problemet var löst. Det visade sig dock att det endast var ljud vid vaknande från viloläge som gick att bli av med.

⁴ Citat från <http://forum.macworld.se/topic/112158-macbook-laater-naer-jag-oeppnar-och-saetter-paa-den/>

4.2.2.2 Kundtjänst

Denna gång är det längre väntetid. Det tar ganska precis 5 minuter innan jag är framme hos en handläggare, precis som röstmeddelandet angav. Handläggaren känner inte direkt till mitt ljud och ber mig beskriva det närmare vilket jag också gör. Handläggaren börjar prata om att jag måste återställa "SMC" som tydligen står för system manager control. Jag har ingen aning om vad detta innebär och handläggaren förklarar sedan hur jag ska gå tillväga. Slutligen frågar han vad jag har för version på operativsystemet i datorn vilket är det senaste. Vi avslutar samtalet och han meddelar då att om det inte hjälper att återställa "SMC" får jag lämna in datorn hos en auktoriserad serviceverkstad för Apple.

4.2.3 Fall 3 – Kan inte tömma papperskorgen på Mac Mini

4.2.3.1 Forum

Denna tråd blev lite längre än de två tidigare då problemet var mer avancerat. I tråden förklarades även en del bakgrund till hur problemet har uppkommit för att ge de andra användarna en bättre inblick i problemet.

Skickat 27 april 2010 klockan 13:11:

Har haft min Mac Mini i drygt ett halvår. Till min mac mini har jag inkopplat en extern hårddisk där jag bl.a. sparar ner gamla filer från min förra dator (en PC). Då jag skulle koppla in min externa hårddisk så stötte jag ju på problemet att den var formaterad som NTSC. Jag laddade då ner programmet MacFuse för att kunna läsa och skriva på hårddiskarna vilket fungerade.

Nu till mitt problem. För ett tag sen så bestämde jag mig för att rensa bland gamla filer i den externa hårddisken via macen, dvs filer som kom från PC'n. De filerna jag försökt ta bort ligger nu i papperskorgen och där går dom inte att ta bort. Om jag tömmer papperskorgen på vanligt sätt så händer det helt enkelt ingenting. Om jag försöker med "Säker papperskorgstömning" så får jag upp felkod -36 och det står att "en del i ' ' inte kan läsas eller skrivas".

Om jag kollar filtyperna för de filer som inte går att ta bort så står det "Alias" och de är 0 K stora. Jag kan inte heller dra filerna från papperskorgen till exempelvis skrivbordet. Papperskorgen verkar dessutom vara 0 K så filerna tar ju ingen plats. De verkar ju vara borta men de syns fortfarande vilket stör mig :)

Är det någon som har någon idé på vad jag kan ta mig till?⁵

Liksom tidigare besvarades tråden snabbt. Skillnaden här var att det kom tre svar under en kort tid:

Skickat 27 april 2010 klockan 14:23:

Är den disken PC-formaterad så får du, skulle jag tro, ansluta den till en PC och ta väck filerna den vägen.⁵

Skickat 27 april 2010 klockan 17:14:

Ev. försök också öppna Papperskorgen och "lägg tillbaka filerna" - som finns alternativ där. Du kan nog prova på att gå terminalvägen för att se på filerna, om

⁵ Citat från <http://forum.macworld.se/topic/116970-kan-inte-toemma-papperskorgen-paa-mac-mini/>

*de finns där. Vet inte hur MacFuse arbetar men om filsystemet "monteras" på ett "riktigt" sätt, dvs. via Unix filsystem, så bör det vara möjligt att rota bland filerna där.*⁵

Skickat 27 april 2010 klockan 18:21:

*Jag testade ifall det skulle ha något med filformatet att göra men stötte inte på några problem. Jag använder istället för MacFuse Paragon NTFS för Mac. Testade både en fil skapad från HFS-partitionen och en som skapats från NTFS-partitionen. Det kan vara en idé om du inte har tillgång till en PC eller vill installera Windows på din dator.*⁵

Här måste alltså användaren som skapat tråden själv selektera ut vilken av dessa alternativ som ska provas för att lösa problemet. Innan jag hann testa någon av lösningarna så fick jag dock ytterligare ett förslag från en annan tråd jag skapat i samma forum angående ett annat fall som dock hade en koppling till fall 2:

Skickat Igår, 09:19:

*Jag skulle köra Skivverktyg och be den kolla dina hårddiskar, både den interna och den externa.*⁶

Eftersom jag visste att problemen var relaterade till varandra provade jag denna lösning just för att det verkar vara ett bra sätt att angripa problemet på. Lösningen var även enkel att genomföra innan jag provade något av de andra mer avancerade lösningarna. Problemet löstes på ett väldigt enkelt och smidigt sätt och inga andra lösningar behövde provas.

4.2.3.2 Kundtjänst

Denna gång kom jag fram direkt till en handläggare. Jag förklarade mitt problem vilket denne inte riktigt kände till och likt föregående fall började handläggaren söka efter svar, var detta görs är oklart. Handläggaren verkar överhuvudtaget sakna kunskap om problemet. Handläggaren ber mig prova ett par åtgärder och till slut har han hittat en användare som har haft liknande problem tidigare. Problemet löstes då genom att starta upp datorn i säkert läge och ta bort filerna den vägen. Jag förklarar för handläggaren att jag saknar tangentbord och styr datorn från en MacBook via nätverket. Handläggaren säger då att det lättaste är att jag på något sätt får tag på ett tangentbord och provar det ändå eftersom det verkar vara den enda lösningen. Då jag inte har lyckats få tag på något tangentbord som jag kan koppla till datorn har jag inte haft möjlighet att prova ovanstående lösning.

⁶ Citat från <http://forum.macworld.se/topic/117629-problem-med-itunes-helt-absurt/>

5 Diskussion och slutsats

Med resultaten presenterade görs en slutgiltig diskussion med slutsats. Tanken är att dra paralleller mellan de undersökningar jag har gjort och relevant litteratur.

5.1 Analys av enkäten

Jag använde enkäten delvis som en bakgrund till mina fallstudier men även för att få information som jag kan väga mot resultaten från fallstudierna. Väldigt många av respondenterna använde sig av internetalternativen vilket på något sätt är grunden till uppsatsen och rättfärdigar dess syfte, det vill säga att undersöka vad som fungerar bäst av forum och kundtjänst vid tekniska problem.

5.2 Jämförelse – forum vs kundtjänst

Vidare till analysen av fallstudierna och den hjälp jag fick hos respektive kontaktväg. Vid alla tre fallen fick jag olika svar från forumet och kundtjänsten, men i vissa fall skiljde inte svaren särskilt mycket. Forumtrådarna gav mig rätt lösning på problemen i alla tre fallen medan kundtjänsten hade större problem med att hitta svaren, även vid det allra enklaste problemet. I slutänden visade det sig ju faktiskt att inget av mina problem löstes med hjälp av kundtjänsten.

Vid fall 2 hade kundtjänsten allra störst problem. Hade jag som användare inte redan löst problemet med hjälp av forumet hade jag alltså lämnat in datorn hos en auktoriserad serviceverkstad från Apple, vilket hade kostat mig både tid och pengar då garantin på produkten gått ut. Intressant är också att lösningen som till slut löste problemet var en enkel inbyggd funktion i Apples egen mjukvara. Jag är förvånad över att handläggaren på kundtjänsten inte ens bad mig prova denna lösning eftersom det var tydligt att jag hade problem med hårddiskarna.

Den uppfattningen jag fick när jag kontaktade kundtjänsten var att de generellt sett har väldigt lite utbildning i Apples produkter. De uppträdde förvirrat när jag förklarade problemen och började vid varje tillfälle söka informationen på deras dator, det är dock oklart om de har någon egen databas för att söka igenom gamla problem eller om handläggarna helt enkelt googlade för att få fram rätt information. Turban (2004) talar om förtroende som en nyckelfaktor inom kundkommunikation och vid min kontakt med Apple så fick jag inte något större förtroende för deras kunnande. Att höra handläggaren låta osäker samtidigt som denne letar efter problemet på nätet är inte särskilt förtroendeingivande.

En förklaring till detta skulle kunna vara att kundtjänstavdelningen på stora företag ofta har stor omsättning på personal. Det leder till korta utbildningar för nyanställd personal och bristfälliga kunskaper i företagets produkter och tjänster.

De som svarade i forumtrådarna som skapades verkade alla ha stor kunskap om de produkter som trådarna gällde. Ett exempel på det är den användare som svarade på tråden angående fall 2 som under sin tid på MacWorlds forum skrivit 55 539 inlägg vilket antyder att denne hjälpt till med väldigt många problem. Användaren var även moderator för hela forumet.

Viktigt att poängtera är att jag under de senaste åren har skrivit väldigt många forumtrådar där jag sökt hjälp om tekniska problem vilka har gett mig en del viktig rutin som kan vara nyttig. Jag nämnde tidigare under fall 2 att jag fick flera olika svar och att jag då själv som användare blev tvungen att selektera ut rätt hjälp. Det är därför viktigt att man har kunskap från början så att man förstår vilket av svaren som troligtvis är lösningen på ens problem, framförallt vid dessa mer avancerade problem.

För att återkoppla till enkäten var det många av respondenterna som var inne på samma linje som jag. Många hävdar att det är i forum som den riktigt djupa kunskapen finns och att de som jobbar på kundtjänst ofta har kortare utbildningar och istället använder sig av mallar för att svara på problem.

Forumet är överlägset. Finns knappast en kundtjänst som har personal med all den erfarenhet som finns samlad på forum. Kundtjänst används endast om man måste!
(Respondent 36-50)

Jag föredrar forum, för att de oftare har en mycket trevligare attityd. Man får hjälp av folk som faktiskt tycker om att hjälpa till och inte kräver något tillbaks, mer än en trevlig attityd från mig. Även om kundtjänsten också är gratis så är det ju folk som gör samma sak dag in och dag ut och efter ett tag blir ganska så trötta på det. Sen har jag inte heller upplevt att de vanliga arbetarna i telefonsupporten har så stor koll när det kommer till mer avancerade frågor, de är utbildade för att hjälpa folk med ganska så låg teknisk kunskap. När jag får ett problem som jag inte kan lösa brukar det vara ganska så invecklat och då är det människorna på forum som är kunnigast i min erfarenhet och framförallt är de mest villiga att hjälpa till.
(Respondent 19-25)

Så vad är då positivt med att kontakta en kundtjänst? En del respondenter nämnde att man ibland är tvungen att ringa till kundtjänst då frågan kan handla om något användarkonto man har hos företaget eller om det är driftstörningar på en produkt man har. Just på det området är forum maktlösa och det är alltid bäst att kontakta företag istället för forum. En annan positiv aspekt hos kundtjänsten var att de alltid var väldigt trevliga och måna om att hjälpa mig med mina problem, även om inte kunskapen alltid fanns där.

5.3 Framtiden – vad kommer användas?

Framtiden är, som vanligt när det gäller teknik under ständig utveckling, svår att ge något svar på. Här kan jag istället bara spekulera. De nya generationerna som idag växer upp med den nya tekniken utvecklar sitt teknikkunnande på ett annat sätt än de äldre generationerna. Enkäten visade tydligt att de yngre är de som mestadels använder internet och forum och jag tror att internet kommer fortsätta växa som kunskapsskälla vid tekniska problem. Forum är som sagt inte till för alla och jag anser därför att det är oerhört viktigt att det finns proffsig hjälp att tillgå hos företagen som tillverkar de tekniska produkterna. De har ett stort ansvar och kan inte bara luta sig tillbaka medan användare hjälper varandra.

5.4 Slutsats

För att summera tidigare diskussioner presenteras nu en kortfattad slutsats. Rent kunskapsmässigt, vilket var utgångspunkten för uppsatsen, visade fallstudierna tydligt att forumet hade klart mest spetskompetens. Jag nämnde även tidigare att jag uppfattade handläggarna på kundtjänsten som relativt okunniga inom sitt område. Det ska dock påpekas att det givetvis kan skilja sig åt mellan olika produkter. Hade jag valt andra produkter än just Apples kan det hända att jag hade fått annan respons, framförallt från forumen i fallstudien. Jag kommer att återkomma till detta under reliabilitet och validitet.

Enkäten visade framförallt att alla stöter på tekniska problem och försöker lösa dessa på olika sätt, beroende på ålder, intressen och tekniskt kunnande. Fler och fler har börjat använda sig av internet och framför allt forum för att lösa problemen vilket både är ett gott betyg för forumen samt kanske ett underbetyg för teknikföretagens kundtjänst.

5.5 Fortsatt forskning

Jag var tidigare inne på att forska i vad som motiverar och driver användare på forum att hjälpa varandra. Många tillbringar väldigt mycket tid på forum med att bara hjälpa andra, helt utan ersättning. Detta är något som jag tycker skulle vara intressant att titta på.

En annan intressant vinkling inom området vore att forska djupare i verksamheten hos kundtjänster med ambitionen att förbättra hur dessa fungerar. Vad är det som brister då handläggarna hos en kundtjänst inte har kunskap om företagets produkter? Är det bristande engagemang från företaget eller finns det helt enkelt inte behov av att kundtjänsten ska vara bättre?

5.6 Reliabilitet och validitet

Definitionen på validitet är, enligt Lundahl & Skärvad (1982), frånvaron av systematiska fel. Jag kommer att titta på studiens inre validitet vilken handlar om att man lyckas mäta det som man avsett att mäta (Yin, 2003). Viktigt att poängtera är att validitet ofta bedöms efter forskarens tolkningar av resultatet, varav dessa grundar sig i forskarens erfarenheter.

Reliabilitet handlar istället om att vara tydlig när man dokumenterar sin studie, så att om någon annan utförde samma studie skulle denna komma fram till samma resultat. Syftet är alltså att minimera risken för att felaktigheter eller fördomar påverkar resultaten av studien. Anledningen till att jag valt att ta upp reliabilitet och validitet är att jag visa att studien är väl genomförd och att dess resultat kan användas i andra kontexter.

5.6.1 Enkäten

Ett av de största problemen med enkäten har varit att få stor spridning i användarnas ålder och intressen. De flesta som svarade på enkäten var i åldrarna 19-25 vilket leder till att enkäten kanske inte varit helt sanningsenlig. Enkäten har även svarats av äldre användare med andra intressen men då dessa varit klart färre än de yngre är det svårt att säga något generellt om denna målgrupp i undersökningen.

5.6.2 Fallstudien

Inom kvalitativa studier, så som fallstudierna i denna uppsats, är reliabilitet ett ofta diskuterat ämne. Varje situation är unik och om en fallstudie skulle upprepas skulle undersökningen aldrig komma fram till samma resultat två gånger (Merriam, 1994). Ett problem vid kvalitativa studier är att de i nästan alla fall involverar människor, antingen i intervjuer eller i observationer, och frågan är i så fall om det finns något "konstant objekt" vilket ju skulle krävas om studien ska kunna upprepas av någon annan (Johansson, 2007). Detta gäller givetvis även mina fallstudier vilket jag har haft i åtanke vid utförandet. Jag har hela tiden strävat efter att vara så objektiv och neutral som möjligt. Jag var tidigare inne på att låta någon annan undersöka något av mina fall för att öka trovärdigheten för resultaten men i brist på tid så blev det slutligen jag som gjorde alla 3 fallstudierna.

Appleprodukter är kanske de produkter där det finns allra flest aktiva användare som hjälper varandra på nätet, vilket kanske har resulterat i brist på validitet hos mina fallstudier och har vägt över i fallstudien till fördel för internetforumen. Resultaten hade säkert blivit annorlunda om jag tittat på andra tekniska problem där diskussionerna på internetforum inte är lika många och aktiva.

6 Referenser

- Archer, N. &. (2000). Managing in the context of the new electronic marketplace. *Proceedings of the First World Congress on the Management of Electronic Commerce*, CD-ROM.
- Arnerup-Cooper, B. &. (1998). *Tjänstemarknadsföring i teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur.
- Fraser-Robinson, J. (1991). *Totalkvalitet i marknadsföringen*. Stockholm: Almqvist & Wiksell.
- Gillham, B. (2000). *Real World Research: case study research methods*. London & New York: Continuum.
- Johansson, B.-M. (2007). *Kundkommunikation vid distanshandel*. Linköping: Linköpings Universitet.
- Keen, P. (2004). Building new generation e-business: exploiting the opportunities of today. i I. Preissl, H. Bouwman, & C. Steinfield, *E-life after the dot com bust*. Heidelberg: Physica verlag.
- Lundahl, U. &.-H. (1982). *Utredningsmetodik för samhällsvetaren och ekonomer* (Vol. 3). Lund: Studentlitteratur.
- Merriam, S. (1994). *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.
- Oreilly, T. (2007). What is Web 2.0: Design Patterns and business Models for the Next Generation of Software. *Communications & Strategies*, 65 (3), 17.
- Patton, M. (2002). *Quality Research & Evaluation Methods* (Vol. 3). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Reichheld, F. (2001). *Loyalty Rules! : how today's leaders build lasting relationships*. Boston: Harvard Business School Press.
- Repstad, P. (1999). *Närhet och distans. Kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Singh, M. (2002). E-services and their role in B2C e-commerce. *Managing Service Quality*, 12 (6), 434-446.
- Turban, E., King, D., Lee, J., & Viehland, D. (2004). A managerial perspective. *Electronic Commerce 2004*.
- Wasko, M. S. (November 2004). Collective action and knowledge contribution in electronic networks of practice. *Journal of the Association for Information Systems*, 493-513.
- Wiertz, C. &. (2007). Beyond the Call of Duty: Why Customers Contribute to Firm-hosted Commercial Online Communities. *Organization Studies*, 28 (3), 347-376.
- Yin, R. (2003). *Case study research: design and methods, 3rd edition*. California: Sage Publications.
- Zhao, Z. &. (2001). The Fundamental perspectives in e-commerce. *E-Commerce Diffusion: Strategies and Challenges*, 3-20.

7 Bilaga

7.1 Enkäten

Ålder

- 16-18
- 19-25
- 26-35
- 36-50
- 50+

Kön

- Man
- Kvinna

Har du någon gång stött på tekniska problem som du själv inte kunnat lösa?

Med tekniska problem menas exempelvis problem med en dator, TV, mobiltelefon eller liknande.

- Ja
- Nej

Sökte du hjälp för att lösa problemet?

Endast om du svarat "ja" på ovanstående fråga.

- Ja
- Nej

Var sökte du hjälp?

Du kan välja flera alternativ.

- Kundsupport (hos tillverkaren)
- I butiken där jag köpt produkten
- Jag frågade i ett forum på nätet
- Hittade info på ett forum på nätet
- Hittade info på nätet (ej forum)
- Hos en vän

Other:

Varför valde du just den hjälpen ovan framför övriga alternativ?

Motivera gärna.

Löstes problemet med den hjälpen?

- Ja
- Nej
- Delvis

Om det är så att du använt dig av både forum samt kundtjänst som hjälp, vilken anser du fungerar bäst?

Motivera gärna.

Är det självklart för dig vart du ska vända dig om du får tekniska problem?

- Alltid
- Oftast
- Sällan
- Aldrig

