

SIF ENHETEN FÖR STRATEGISK UTVECKLING

# Bättre – men långtifrån bra

## Om Sifmedlemmars IT-miljö



# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

FÖRORD	6	Införandet av IT-systemet	19
SAMMANFATTNING	7	Den tekniska utformningen	
Starka sidor av tjänstemännens IT-miljö	7	av IT-systemet	21
Svaga sidor av tjänstemännens IT-miljö	7	IT-systemets påverkan på arbetet	23
Gamla och nya arbetsmiljöproblem	8	IT-systemets bidrag till kommunikation	25
Verksamhetsutveckling istället för systemutveckling	8	Uppföljningen av IT-systemet	27
Leverantörerna bör ta till sig användarnas krav	8	Arbetsmiljö	28
Sifmedlemmarnas krav på IT-miljön	9	HUR ANVÄNDARVÄNLIGA ÄR IT-SYSTEMEN FÖR TJÄNSTEMÄNNEN?	30
IT-SYSTEM EN STOR DEL AV TJÄNSTEMANNENS VARDAG	12	Jämförelse med liknande studier	30
Motiven bakom nya IT-system och uppdateringar	12	Samma problem oavsett bransch	31
Trender och konsulter	13	Kvinnor och män är överens	31
FAKTA OM UNDERSÖKNINGEN	14	Arbetat länge i IT-systemen	31
Sju yrkesgrupper	14	IT-MILJÖ OCH YRKESGRUPP	33
6000 deltog i undersökningen	14	Produktionsledare	33
Undersökningen speglar Sif	14	Konstruktörer	35
De stora affärssystemen dominerar	15	Planerare/logistiker	39
Så mättes nöjdheten hos tjänstemännen	15	Säljare	41
Några definitioner	15	Inköpare	43
Tidigare studier	16	Ekonomiadministratörer	46
VAD TYCKER TJÄNSTEMÄNNEN OM SINA IT-SYSTEM?	18	Personaltjänstemän	50
IT-systemets bidrag till verksamheten	18	Jämförelse mellan de olika yrkesgrupperna	52
		BILAGA 1: DE VANLIGASTE IT-SYSTEMEN I UNDERSÖKNINGEN	53
		BILAGA 2: DE STÖRSTA IT-SYSTEMEN I UNDERSÖKNINGEN	54

# FÖRORD

*IT-system har i växande utsträckning kommit att bli en avgörande faktor för hur arbetet organiseras i ett stort antal företag. Genom företagsövergripande affärssystem försöker organisationer öka sin kundanpassning, effektivitet, integrering och samordning. IT-systemen leder till förändrade arbetssätt och nya kompetenskrav.*

*Kraven på kontor och datautrustning har gjort att den fysiska arbetsmiljön har blivit allt bättre, men kunskapen om hur utformningen av IT-systemen stödjer eller belastar användarna i det dagliga arbetet är hittills begränsad. Sif vill få bättre kunskap om IT-systemens betydelse för arbetssituationen. Inom ramen för Sifs arbete med frågor som rör arbetsorganisation har vi genomfört en utredning om IT-användning bland tjänstemännen. Undersökningen redogör för tjänstemännens attityder till de IT-system de använder och hur IT-systemen påverkar arbetssituationen.*

*Syftet med undersökningen är att vi vill få en bild av hur väl IT-systemen stödjer de anställda i arbetet, hur möjligheterna till kommunikation tas tillvara och hur arbetsmiljön påverkas. Samtidigt vill vi att rapporten utgör ett diskussionsunderlag för förtroendevalda. Sifklubben och förtroendevalda bör i diskussionerna med medlemmar och arbetsgivare påverka företagets IT-miljö. Långsiktigt är målet att företagsledningen bättre tar tillvara de möjligheter IT ger både vad gäller att utveckla verksamheten och de anställda, och därigenom förbättra de anställdas arbetsplats.*

*Sif vill kunna medverka till att våra medlemmar får en bra IT-miljö. Det vill säga hur möjligheterna till samarbete och kommunikation i verksamheten utvecklats och i vilken grad kundkontakter underlättas. Det ger i sin tur möjligheter att utveckla fackliga strategier för att stödja de anställda i deras krav på förbättringar inom området. När IT-systemen stödjer verksamheten och de arbetsuppgifter som ska utföras förbättras de anställdas arbetsplats.*

*Enheten för Strategisk Utveckling (SU) har ansvar för att följa den utveckling som sker på företagen inom de branscher och sektorer som är viktiga för Sif. Enhetens arbete ska bidra så att Sif och organisationens förtroendevalda kan påverka företagens utveckling och arbetsplatser till det bättre. SUs grundläggande mål är att bidra till fler, bättre och växande företag.*

*”Bättre - men långt ifrån bra - Om Sifmedlemmars IT-miljö” är framtagen i samarbete med UsersAward. Det är den sjunde delrapporten från projektet ”Arbetsorganisation och teknik”<sup>1</sup>. Projektet är en satsning från Sif för att öka kunskapen kring arbetsorganisatoriska frågor och syftar till att utveckla Sifs politik kring arbetsorganisation.*

*Rapporten har utarbetats av Åsa Johansson på Enheten för Strategisk Utveckling i samarbete med Torbjörn Lind på UsersAward.*

Nils-Åke Carlsson

CHEFSEKONOM

<sup>1</sup> Övriga rapporter är: ”Att påverka strategiska förändringar” (2005), ”Att ge och ta på den internationella arbetsplatsen” (2005), ”Att växa med det lilla företaget” (2006), ”Att arbeta i projekt” (2006), ”5 trender på arbetsplatsen” (2007) och ”Nu ökar vi kreativiteten” (2007)

# Sammanfattning

Vid införandet av IT-system är det ofta de tekniska förutsättningarna som styr. Företagsledningen tar inte tillvara på IT-användarnas synpunkter och förslag på hur arbetet kan utföras på bästa sätt eller hur IT-systemen skulle kunna förbättras. Vi kan dra slutsatsen att tjänstemännen får generellt allt större erfarenhet av IT-system. Alltfler vet att det finns andra och kanske också bättre lösningar just för deras verksamhet. Medarbetarnas erfarenheter, krav och behov styr inte i tillräcklig grad valet av IT-system. Dessutom tillgodoses inte tjänstemännens erfarenheter vid utveckling och uppdatering av nya IT-system.

## STARKA SIDOR AV TJÄNSTEMÄNNENS IT-MILJÖ

De områden som deltagarna i studien är nöjda med är följande:

- Tjänstemännen anser att IT-systemen är verksamhetsnyttiga och till nytta för kunderna. Konstruktörer och ekonomiadministratörer är mest nöjda. 9 av 10 respektive 8 av 10 är nöjda.
- I stort anser deltagarna i studien att IT-systemen på ett tillfredställande sätt underlättar arbetsuppgifterna.
- IT-systemen underlättar den interna samverkan och kommunikationen. 7 av 10 av tjänstemännen tycker att IT-systemet har underlättat det interna samarbetet.

Jämfört med IT-kartan i industrin (2002 UsersAward) är tjänstemännen mer nöjda i denna undersökning. En anledning är att IT-systemen har utvecklats tekniskt och tjänstemännen har större erfarenhet av IT-användning idag jämfört med fem år tillbaka i tiden. IT-systemen har dessutom genomgått en gradvis anpassning till olika branscher. Vissa IT-system som var vanliga för några år sedan har försvunnit från marknaden. Andra mera användarvänliga system har tillkommit eller ökat i användning.

## SVAGA SIDOR AV TJÄNSTEMÄNNENS IT-MILJÖ

De områden som tjänstemännen är mindre nöjda med är följande:

- Endast 4 av 10 tjänstemän är nöjda med hur införandet av IT-systemet har gått till.
- Deltagarna i undersökningen anser inte heller att de får den utbildning som krävs för att arbeta i systemen på ett tillfredsställande sätt.
- Den tekniska utformningen, till exempel systemets design och gränssnitt, i många IT-system är inte tillräckligt användarvänlig och effektiv. Integrationen mellan olika system är i många fall mycket ofullständig.
- IT-systemen styr ofta på ett besvärande eller onödigt sätt hur arbetsuppgifterna utförs. Endast 5 av 10 är nöjda med smidigheten i IT-systemen.

- Uppföljning av hur IT-systemen fungerar i verksamheten är mycket bristfällig. Bara 3 av 10 tjänstemän är nöjda i detta avseende.

## **GAMLA OCH NYA ARBETSMILJÖPROBLEM**

Mer än hälften av tjänstemännen känner värk i nacke axlar eller skuldror. Ju mer knuten till datorn deltagaren i studien är desto mer besvär har han/hon. Av dem som inte kan växla mellan datorarbete och andra arbetsuppgifter i den grad de önskar känner mer än 2/3 besvär eller problem med nacke, axlar eller rygg. Vi kan även se att nya arbetsmiljöproblem delvis växer fram. De flesta användare har bra teknisk utrustning, till och exempel TCO-märkta datorer och bra kontorsutrustning, men de kognitiva arbetsmiljöproblemen till exempel brist på användarvänlighet i systemen och stressen i arbetet ökar för tjänstemännen.

## **VERKSAMHETSUTVECKLING ISTÄLLET FÖR SYSTEMUTVECKLING**

Sif vill att medlemmar har inflytande på sina arbetsplatser och kan påverka sin arbetssituation. Det är viktigt att verksamheten styrs åt ett önskat håll istället för att ta till den senaste tekniken som styr organisationen. IT-system är avsedda att positivt påverka verksamhetens effektivitet och kvalitet. Hur användbara IT-systemen är blir i många verksamheter avgörande för konkurrenskraft och långsiktig överlevnad. Att inte ta tillvara tjänstemännens erfarenheter vid införande eller uppdatering av IT-systemen är ineffektivt. Att dessutom välja leverantörer som inte förstår branschen eller affärsprocessens villkor är om möjligt ännu mer ineffektivt.

Sif ställer fyra krav på företagsledningen:

- Att införa projektmodeller för effektiv användarmedverkan vid införande av nya system och uppdateringar av redan existerande.
- Att ledningen upprättar kravhanteringssystem för IT-system och uppföljningar av vad tjänstemännen vill förbättra.
- Att företagsledningen följer upp IT-miljön på samma sätt som den fysiska och psykosociala arbetsmiljön.
- Att de IT-system som upphandlas ska ha en god och relevant kvalitet för att utföra arbetsuppgifterna i den bransch företaget tillhör.

## **LEVERANTÖRERNA BÖR TA TILL SIG ANVÄNDARNAS KRAV**

Medarbetarnas och företagsledningens krav på användarvänliga och anpassade system växer. Det finns behov av ett utvecklingsarbete som är mera kund och användarvänligt. Dessutom bör det finnas en kravhantlingsprocess av både kunder och användare av IT-systemen. IT-konsulter bör ha god kännedom om branschen där arbetsuppgifterna ska utföras.

Dessutom måste de ha kunskap om metoder för effektiv användarmedverkan. Leverantörerna bör bli bättre på att anpassa IT-systemen för att de ska bli flexiblare. Det kommer samtidigt att krävas tekniskt stabila plattformar med hög prestanda. Teknik som är lätt att konfigurera och uppdatera för kunden.

Företagsledningen bör ställa krav på att leverantörerna kan visa att de IT-lösningar och verktyg man erbjuder är testade i drift med verkliga användare. Och framförallt visa att systemen har klarat användarnas kvalitetskrav.

## **SIFMEDLEMMARNAS KRAV PÅ IT-MILJÖN**

Det finns ett antal områden där tjänstemännen önskar förbättringar av IT-systemen. Skillnader mellan olika IT-miljöer och olika typer av system är naturligtvis mycket stor.

### **1. BÄTTRE ANPASSNING TILL ARBETSPROCESSEN ELLER BRANSCHER**

Ett problem är att många IT-system inte matchar arbetsprocesserna. Det gör arbetet onödigt ineffektivt och omständligt. Ibland finns det för många funktioner som inte används eller så saknas rätt funktioner. En stor del av tjänstemännen vill hellre byta ut de IT-system de använder än att försöka påverka utvecklingen av det existerande. För de medlemmar som arbetar i stora koncerngemensamma affärssystem uppfattas ett byte av system som orealistiskt på kort sikt.

### **2. ANPASSNING TILL YRKESROLLEN**

IT-systemen är dåligt anpassade till yrkesrollen. Tjänstemännen upplever inte att de kan göra de personliga anpassningar som behövs för att IT-systemet ska upplevas som effektivt. En anpassning till olika yrkesroller inom företag skulle ge ökad effektivitet.

### **3. EFFEKTIVARE MEDVERKAN VID UPPHANDLINGAR**

Flertalet tjänstemän anser inte att deras erfarenheter tas tillvara på ett bra sätt. Det gäller både uppdateringar av nya versioner, där leverantörernas utvecklingsarbete inte är tillräckligt kund och användarinriktat. Men det gäller även införandet där medarbetarens delaktighet i anpassning av rutiner och arbetssätt inte fungerar. Dessutom upplever Sifaren bristande uppföljning av IT-systemen.

### **4. MER FLEXIBLA OCH ANVÄNDARVÄNLIGA IT-SYSTEM**

Mer flexibla eller mer användarvänliga IT-system är ett vanligt återkommande krav. Systemen uppfattas som ologiska och svåra att överblicka. Att IT-systemet ska vara flexibelt betyder i detta sammanhang bland annat att det bör finnas möjligheter till personlig anpassning. Till exempel så IT-systemet bara visar de funktioner som behövs för det egna arbetet.

## **5. TA TILLVARA TEKNIKENS MÖJLIGHETER**

Ibland upplever IT-användarna brist på enhetliga begrepp, rutiner och arbetsätt som ett problem. Ibland är rutiner för hårt standardiserade och likformiga för att vara praktiska och effektiva. Införande av IT-system är inte ett teknikprojekt utan ett verksamhetsprojekt. Det handlar om att tillvarata de möjligheter tekniken erbjuder för att utveckla arbetet.

## **6. BÄTTRE OCH ÅTERKOMMANDE KOMPETENSUTVECKLING**

Endast 4 av 10 tjänstemän är nöjda med kompetensutvecklingen inom IT. Även om utbildning finns upplever många att de helt enkelt inte har tiden som krävs. Ett stort antal tjänstemän hinner därmed inte att ta till sig nyheter i systemen som kan utveckla arbetssituationen.

## **7. ENKLARE OCH SMIDIGARE ATT NAVIGERA OCH ÅNGRA, SAMT BÄTTRE HJÄLPFUNKTIONER**

IT-system upplevs inte som logiska eller intuitiva. Möjligheterna att ångra är begränsade vilket innebär att tjänstemännen tvingas göra om större delar av uppgiften vid feltryckningar. Hjälpfunktioner finns ofta men ger sällan tillräckliga instruktioner för att IT-användarna ska kunna lösa problemen. I IT-system där tjänstemännen använder musen mycket saknas ofta snabbkommandon. Det är både viktigt och nödvändigt för medarbetare som utför många återkommande arbetsuppgifter.

## **8. FÖRBÄTTRA SÖKNINGAR OCH RAPPORTER**

Svårigheter att sammanställa information ur systemen hänger samman med bristande sökverktyg. Rapportering som inte går att få fram smidigt eller korrigera innan utskrift försvårar arbetet. Detta gäller särskilt för yrkesgruppen ekonomiadministration.

## **9. FÖRBÄTTRA INTEGRATION MELLAN IT-SYSTEM**

Deltagarna i undersökningen pekar på att de måste arbeta i flera olika system för att hålla ihop en uppgift. Det är inte ovanligt att menyer och kommandon kan vara annorlunda för de olika systemen. Korttidsminnet belastas och inläring försvåras när varje IT-system har en egen uppsättning instruktioner, kommandon och olika betydelse av funktionstangenter. Detta ställer höga krav på tjänstemännen.

## **10. SNABBARE SYSTEM OCH HÖGRE DRIFTSÄKERHET**

Långa söktider och svarstider skapar irritation. Särskilt de nyare webbaserade systemen får kritik för att vara långsamma. Eftersom de flesta kundkontakter sker i realtid är det mycket störande för användarna när plötsliga avbrott inträffar.





# IT-system en stor del av tjänstemannens vardag

I många företag införs stora övergripande affärssystem med syfte att koppla ihop hela företagets IT-struktur. Tidigare undersökningar visar att den nya tekniken bidrar till merarbete och stress. Ett vanligt problem är att företagsledningen utgår från IT-systemen och försöker anpassa och förändra företagsstrukturen, rutiner, arbetsroller, arbetssätt och kompetens istället för att först se vad som fungerar bra och se vad det finns för behov hos de som arbetar i systemen.

Idag arbetar nästan alla tjänstemän i IT-system. Enligt undersökningen arbetar tjänstemannen i genomsnitt i 1,5 IT-system. En slutsats i Sifrapporten "Att påverka strategiska förändringar" var, att införande av IT-system var ett område som tjänstemännen inte kändes sig delaktiga i och många framförde detta som ett stort problem. Det framkom dessutom att IT-system styr arbetet och organisationen i stor utsträckning. Uppdateringar och nyare versioner införs utan att närmare tänka på vilka konsekvenser det får för tjänstemännens arbete. Hur arbetsuppgifter ska och kan utföras, påverkas i hög grad av hur IT-systemen är konstruerade och utformade.

Bra IT-system leder till förbättringar i organisationen och att medarbetaren kan utföra arbetet på ett effektivare sätt. Tjänstemännen får bättre redskap till information, kommunikation, kunskap och utvecklar sin kompetens. Trots detta verkar det som om IT-systemen ofta för med sig tekniska problem, krångligheter och långsamheter i tjänstemännens vardag. Det är inte heller ovanligt att en IT-förändring kombineras med till exempel förändringar i bemanning, arbetsorganisation eller ledarskap.

Sif vill att medlemmar har inflytande på sina arbetsplatser och kan påverka sin egen arbetssituation. Större IT-investeringar ska innan de behandlas i verksamhets/bolagsstyrelse förhandlas enligt medbestämmandelagen, MBL, eller i enlighet med gällande samarbetsavtal. Sif arbetar för att medlemmarna ska ha en god arbetsmiljö med minskad förekomst av stress. Sif måste därför veta på vilket sätt IT-system upplevs som ett stöd i arbetet.

## MOTIVEN BAKOM NYA IT-SYSTEM OCH UPPDATERINGAR

Motiven till att införa eller uppdatera IT-system är naturligtvis många och beroende av bransch och verksamhet. Vi kan urskilja några skäl till varför företag väljer att införa nya eller uppdatera äldre system.

### - KOSTNADSJAKT

Genom att dra nytta av IT-system försöker företaget minska kostnaderna. Allt fler verksamheter har krav på kostnadsminskningar och personalsnåla organisationer. Kraven på kostnadsminskningar innebär oftast inte

mindre omfattning på verksamheten utan det som står till buds blir att effektivisera och hitta nya sätt att arbeta. Färre personer ska göra mer.

#### - STANDARDISERA PROCESSER

Genom att standardisera ärende och servicehantering, till exempel order och beställningar, kan arbetet bli enklare att utföra. Istället för att en tjänsteman tar hand om ett ärende från början till slut kan processen automatiseras och uppgiften blir att tolka och kontrollera slutprodukten. Tillgängligheten för beställning av varor eller tjänster för kunder kan vara ett skäl till att kunden själv tar över delar av ärendehantering. En nackdel med standardisering är att de arbetsuppgifter som finns kvar känns lösryckta och fragmentariska. Det blir svårare att se sambanden. Resultatet kan bli monotona och hårt styrda arbetsuppgifter.

#### - GENERELLA SYSTEM

Kostnaden är hög för att ha olika system för olika typer av arbetsuppgifter. Företag väljer hellre en grundprocess för alla arbetsuppgifter. Valet blir då ett generellt IT-system som har uppgiften att stödja alla typer av arbetsuppgifter. Med hjälp av ett gemensamt IT-system är det dessutom lättare att utbyta information.

### TRENDER OCH KONSULTER

Valet av IT-system ser olika ut på företag till företag. Externa konsulter har ofta stora möjligheter att påverka företagsledningar genom att visa på trender att införa IT-system i andra företag och vilka positiva effekter detta har gett. Det är viktigt att företagsledningen inte ser en IT-investering i första hand som ett teknikprojekt. Ledningen bör först göra en analys av vad som behövs för att verksamheten ska utvecklas. Först därefter bör olika tekniska alternativ beaktas.

# Fakta om undersökningen

## SJU YRKESGRUPPER

Till undersökningen valdes sju yrkesgrupper ut. Ett slumpvist urval på hela Sifs medlemskår skulle ha inneburit att spridningen av olika IT-system skulle ha blivit för stor. Istället föll valet på att undersöka olika funktioner och yrkesgrupper. Vi valde konstruktörer, ekonomiadministratörer och inköpare då dessa grupper är de största medlemsgrupperna i Sif. Dessa utgör cirka 23 procent av totala antalet Sifmedlemmar. Gruppen ekonomiadministratörer är starkt kvinnodominerad och konstruktörer är starkt mansdominerad. Ytterligare ett skäl till att välja de tre största grupperna var att studera skillnader mellan kvinnor (ekonomiadministratörer) och män (konstruktörer). Inköpare har en jämnare könsfördelning på ca 40 procent kvinnor och 60 procent män.

De ytterligare fyra yrkesgrupper som valdes ut var produktionsledare, planerare/logistik, säljare och personaltjänstemän. Dessa funktioner återfinns på många företag och därmed kan vi med viss säkerhet uttala oss om hur IT-miljön ser ut på företag generellt.

Dessutom har intervjuer och observationer genomförts på ABB, Ericsson och Volvo. De största yrkesgrupperna konstruktörer, ekonomiadministratörer och inköpare specialstuderades för att få en bättre förståelse om hur IT-miljön ser ut.

## 6000 DELTOG I UNDERSÖKNINGEN

Undersökningen är koncentrerad på sju yrkesgrupper. Nära 6000 tjänstemän har besvarat en webbenkät om sin IT-miljö. Enkäten skickades ut till drygt 16000 tjänstemän vilket ger en svarsfrekvens på cirka 37 procent. Detta får ses som en god svarsfrekvens för en webbaserad enkät. Konstruktörer och ekonomiadministratörerna har en något högre svarsfrekvens än de övriga. Urvalet i de sju yrkesgrupperna har slumpmässigt gjorts från 100 000 Sifmedlemmar. Det genomfördes också en bortfallsanalys där det främsta argumentet för att inte delta i undersökningen var "Har inte tid eller intresse".

## UNDERSÖKNINGEN SPEGLAR SIF

En sammanställning över demografiska data visar att deltagarna i undersökningen är representativa för yrkesgrupperna. Av de svarande är 40 procent kvinnor och 60 procent män vilket väl speglar könsfördelningen i Sif. Två tredjedelar av deltagarna är över 45 år och 10 procent är under 30 år. Yrkesgruppen säljare har flest äldre respondenter. Inköparna har flest yngre. Åldersfördelningen i undersökningen stämmer väl överens med hur åldersstrukturen ser ut generellt i förbundet.

Sett till utbildningsbakgrund har mindre än 10 procent av de deltagande tjänstemännen grundskola som högsta utbildning. 50 procent har gymnasieskola och 40 procent högskola eller universitet eller annan eftergymnasial utbildning.

Mer än hälften av deltagarna i studien har använt sina IT-system i mer än fem år. Ca 80 procent av tjänstemän använder datorn mer än 3 timmar per dag och ca 70 procent mer än 6 timmar varje dag.

## DE STORA AFFÄRSSYSTEMEN DOMINERAR

I tjänstmännens dagliga arbete finns det ofta ett affärssystem eller ett ekonomisystem. Konstruktörerna arbetar huvudsakligen i CAD-system (Computer-Aided Design) eller liknade system som är kopplade till konstruktionsarbetet. Många yrkesgrupper i företag använder samma IT-system, även om man huvudsakligen arbetar i olika moduler. De större affärssystemen har moduler för samtliga yrkesgrupper, några av dem har också lagring av konstruktörernas CAD-data så kallade produktdatasystem. I de större koncernerna arbetar många i egenutvecklade system eller försystem till de större affärssystemen. Orsaken är helt enkelt att standardsystemen inte alltid kan uppfylla kraven på anpassning till verksamheten.

De stora affärssystemen SAP R3, IFS, Movex och Navision dominerar. IT-system som inte är riktigt lika stora har också många användare till exempel Monitor, SPCS, Visma och Agresso. (För mer information se Bilaga 1 och 2)

## SÅ MÄTTES NÖJDHETEN HOS TJÄNSTEMÄNNEN

Frågorna i enkäterna har formen av påståenden som respondenten ska ta ställning till i utifrån skalan: 1, Instämmer inte alls - 6, Instämmer helt. I denna undersökning redovisas andel nöjda användare vilket betyder andelen användare som svarat 4, 5 eller 6 det vill säga huvudsakligen instämmer i det positiva påståendet. De som "inte är nöjda" är de som svarat 1,2 eller 3 på frågorna finns med resultatdiagrammen för att läsaren lättare kan få en referenspunkt. När vi har upptäckt stora skillnader mellan yrkesgrupperna har vi valt att redovisa det. Annars redovisas ett genomsnittsomdöme för alla sju yrkesgrupper. Att denna metod har valts beror på att det ska vara möjligt att jämföra resultaten med andra branscher och undersökningar.

## NÅGRA DEFINITIONER

Frågeområdena vi identifierat är följande: nyttan med IT-systemet, införandet av IT-systemet och möjligheter att påverka IT-systemet, den tekniska utformning, påverkan på arbetet såsom stress och strul i arbetet, kommunikation och samverkan med andra team och externa aktörer som

leverantörer, uppföljning av IT-systemet och kontinuerliga utvärderingar av IT-användarnas behov samt området arbetsmiljö. Dessa frågeområden är det som utgör vad vi kallar IT-miljö.

Med IT-system menar vi en allmän benämning på samverkande programkomponenter som till exempel ett operativsystem såsom Windows eller SAP/R3.

Med program menar vi de instruktioner, procedurer och regler som finns i IT-systemet, till exempel Word eller en inköpsmodul i SAP/R3.

Med affärssystem menas ett IT-system med ett helhetsgrepp för att lösa alla händelser som sker i ett producerande företag. Affärssystemen ska på en gemensam plattform klara att hantera exempelvis:

- Produktionsplanering
- Materialstyrning
- Ekonomistyrning
- Samt skapa underlag för företagsbeslut

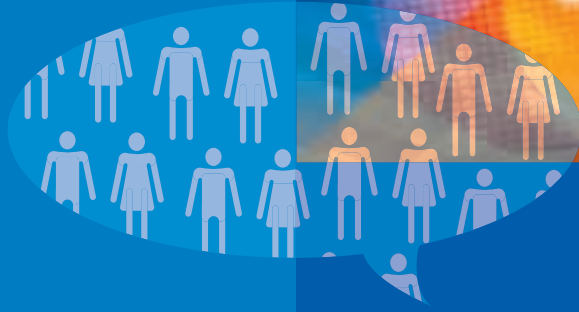
## TIDIGARE STUDIER

Med denna metod som bygger på en webbenkät har UsersAward<sup>2</sup> genomfört olika undersökningar och uppdrag, bland annat:

- Bank-IT-kartan, Undersökning av IT-system på svenska bankkontor (2005)
- Vård-IT-kartan, IT-system och IT-användning i svensk vård och omsorg (2004)
- IT-kartan, IT-system och användare i svenskt näringsliv (2002)

Detta innebär bland annat att den metod som använts vid framtagningen av denna rapport har testats vid ett antal tillfällen.

<sup>2</sup> UsersAward har tidigare genomfört ett stort antal enkätundersökningar och analyser av IT-användares upplevelser av IT-stöd i arbetslivet (t.ex. IT-kartan 2002), och har tillsammans med forskare från CID (Centrum för användarorienterad IT-design), KTH och vid Uppsala Universitet (HCI), utvecklat en egen metod för att kartlägga IT-användares upplevelser av sina IT-stöd. Forskarna vid samverkande kompetenscentra CID och HCI har lång erfarenhet av utvärdering av verksamhetsnära IT-stöd. För mer info [www.usersaward.se](http://www.usersaward.se)



# Vad tycker tjänstemännen om sina IT-system?

## IT-SYSTEMETS BIDRAG TILL VERKSAMHETEN

Ett bra IT-system ska bidra till ökad produktivitet och lönsamhet i verksamheten. De ska vara effektiva och nyttiga för användarna. Denna egenskap är mycket viktig vid utvärdering av IT-system. Om IT-systemen krånglar kan konsekvenserna bli att effektivitet, kvalitet eller kunder drabbas.

1



*”Möjlighet att välja arbetsplats och arbetstid på dygnet. Man är inte låst till kontoret som arbetsplats. Hemma vid köksbordet eller i sommarstugan fungerar bra som arbetsplats.”(Säljare)*

Kund- och verksamhetsnytta är generellt mycket viktiga kriterier för utvärdering av IT-system. 8 av 10 tjänstemän är nöjda med i IT-systemens kvalitet och effektivitet. Lika många anser att IT-systemet bidrar till nytta för kunden. Det är ett bra betyg.

Det finns kvalitetsskillnader mellan de olika IT-systemen avseende användarvänlighet, processtöd och integration mellan IT-system men sammantaget får IT-systemen uppskattning. Mest nöjda är konstruktörer och ekonomiadministratörer. De flesta IT-system har blivit bättre under de senaste 5 åren. Mellan 2001<sup>3</sup> och 2006 har systemen och användningen utvecklats. Systemen gör allt bättre nytta för verksamheten anser användarna.

Alla områden har dock inte utvecklats lika mycket. De IT-system som finns närmare produktionen upplevs sämre anpassade till den verksamhet som tjänstemännen arbetar i och fler problem upplevs.

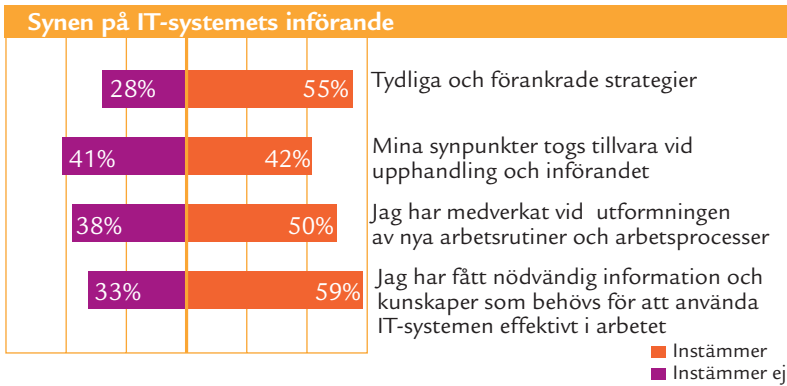
<sup>3</sup> Industri IT-kartan, 2002 UsersAward.



## INFÖRANDET AV IT-SYSTEMET

Att införa ett nytt IT-system är kanske en av de mest kritiska uppgifterna för att nå framgång i verksamheten. Samtidigt verkar det vara en av de mest försummade aktiviteterna från företagsledningens sida. Ofta är det i införandet som framgången för en IT-installation avgörs. Har företagsledningen ett tydligt mål med införandet och dessutom förankrar förändringen, kommer troligtvis fler medarbetare medverka i förändringen som ett nytt IT-system faktiskt innebär. Om medarbetarna får vara med vid införandet har företaget större chans att lyckas.

2



Drygt hälften av de tillfrågade tycker att IT-systemet har införts utifrån tydliga och förankrade strategier. Införande av IT-stöd kräver genomtänkta mål och metoder. Har inte användarna fått vara med och anpassa dem till arbetsprocessen fungerar IT-systemet och därmed även arbetsprocessen sämre.<sup>4</sup> IT-systemet riskerar att uppfattas som ologiskt i förhållande till arbetet. Följden blir oftast att det krävs mer omfattande utbildningsinsatser än vad som annars är nödvändigt. Endast 42 procent anser att deras synpunkter togs tillvara vid upphandling och införande av nya IT-system. 50 procent anser att de deltagit vid utformningen av nya arbetsrutiner och arbetsprocesser. Ofta kombineras IT-förändringarna också med andra förändringar i till exempel bemanning, arbetsorganisationen och ledarskap. Alla nya IT-system eller förändringar i redan existerande, leder till förändringar i arbetets innehåll. Det är allvarligt att det är så många som inte är med i dessa förändringsprocesser. Det är också förvånansvärt att endast 6 av 10 tjänstemän har fått nödvändig information och kunskap som behövs för att använda IT-systemet effektivt i arbetet.

En jämförelse mellan de tjänstemän som är nöjda med sitt inflytande vid införandet av IT-systemet och de som inte är nöjda visar stora skillnader i hur effektivt man upplever sina IT-system vara. Tre viktiga egenskaper vid utvärdering av ett IT-systems effektivitet är om IT-systemet är lätt att

<sup>4</sup> IT-stöd i arbetet - utveckling, införande och arbetsmiljö. Bengt Sandblad, 2005

lära, om IT-systemet underlättar arbetet och om IT-systemet är anpassat för behoven. 74 procent av de som anser sig ha inflytande vid införandet anser att "IT-systemen är lätta att lära" mot endast 47 procent som inte har haft inflytande vid införandet.

Mer än 9 av 10 som anser sig ha inflytande vid införandet instämmer i påståendet att "IT-systemet underlättar utförandet av mitt arbete" mot 7 av 10 deltagare som inte anser sig ha något inflytande. I påståendet "IT-systemen är väl anpassade för mina och verksamhetens behov" instämmer 80 procent av användarna som anser sig ha inflytande vid införandet. Endast 50 procent instämmer i påståendet att "IT-systemet är väl anpassade för mina och verksamhetens behov" för de med litet eller inget inflytande på införandet.

Sammantaget är mindre än hälften av tjänstemännen nöjda med inflytandet vid införandet av IT-systemet, vilket betyder att IT-systemen fungerar betydligt sämre än vad som skulle vara möjligt med en effektiv användarmedverkan. Resultaten visar tydligt att systemen både blir lättare att lära och anpassa om man ger användarna mer inflytande.

*"Lyssna mer på vad användarna av olika system tycker om verktygen och låt användarna vara med i beslutsprocessen av olika verktygsinköp. Teknikfolk och de som jobbar närmare kunden måste samarbeta vid beslut rörande IT-system." (Säljare)*

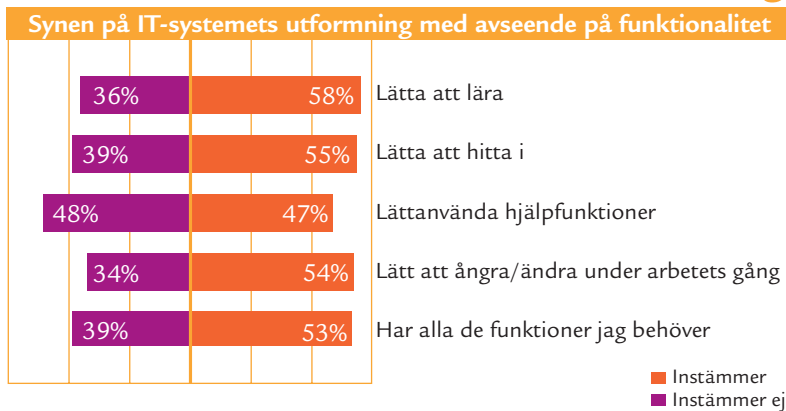
*"Vårt nya IT-system har många brister jämfört med vårt förra. All utbildning/alla menyer är på engelska. Detta system har gjort att vi backat ett antal år i utvecklingen."  
(Säljare)*

## DEN TEKNISKA UTFORMNINGEN AV IT-SYSTEMET

Enkla och självklara system underlättar förståelsen av IT-systemet och det dagliga arbetet. En del av den tekniska utformningen handlar om systemets design eller gränssnitt. Om IT-systemen är lätta att lära sig och att hitta i är viktigt när det gäller det dagliga arbetet. Likaså att alla funktioner som behövs i arbetet finns tillgängliga är viktigt för att få arbetet att flyta på.

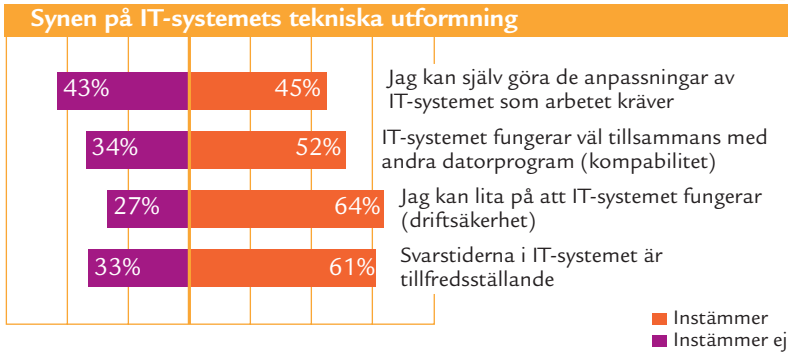
Endast drygt hälften av deltagarna i undersökningen tycker att IT-systemen är lätta att lära och hitta i. Navigeringen i systemen är bara drygt 5 användare av 10 nöjda med. Detsamma gäller för hjälp och ångra funktionerna. Konstruktörernas IT-system har de överlägset bästa ångra funktionerna hela 7 av 10 konstruktörer är nöjda. Endast 53 procent av deltagarna är nöjda med de funktioner som finns. Det är allvarligt att denna siffra inte är högre.

3



Det är stora skillnader mellan yrkeskategorierna vad gäller tekniken för stöd i arbetet. Minst nöjda är inköpare, planerare/logistikere och säljare med design och stöd i arbetet. Dessa grupper arbetar framförallt i affärssystem. Många upplever att affärssystemen har brister eller är dåligt anpassade till de arbetsuppgifter som ska utföras. Det är framförallt inköparna, säljarna och planerare/logistikere som arbetar i affärssystemen som saknar planeringsfunktioner och kundstöd. De yrkesgrupper vilka använder IT-system som är mer specialanpassade till yrkesgruppen och arbetsuppgifterna, såsom konstruktörer och ekonomiadministratörer, är mer nöjda med de olika funktionerna. Hela 49 procent av inköparna är inte nöjda med den tekniska utformningen jämfört med 21 procent av konstruktörerna.

*"Vårt stora affärssystem är ett ruskigt exempel på svåränvänt program - mycket frustrerande!!!"(Konstruktör)*



En annan del av hur tekniken upplevs handlar om svarstider och driftsäkerhet. Driftsäkerheten handlar om att IT-användarna kan lita på systemen och att det inte förekommer störningar. Det handlar också om att IT-systemet ska kunna användas tillsammans med andra IT-system om tjänstemännen är beroende av i sitt arbete.

Vare sig driftsäkerhet eller snabbhet är särskilt imponerande då bara 6 av 10 deltagare i undersökningen är nöjda. Det uttrycks starka önskemål om ökad prestanda det vill säga kortare svarstider i IT-systemen. Långa väntetider upplevs stressande och frustrerande. Det är bara 45 procent av deltagarna i undersökningen som är nöjda med de personliga anpassningsmöjligheterna. Brister i integrationen mellan systemen är också besvärande för många. Problemet är bland annat att IT-systemen ofta har sinsemellan olika uppsättning av kommandon och menyer.

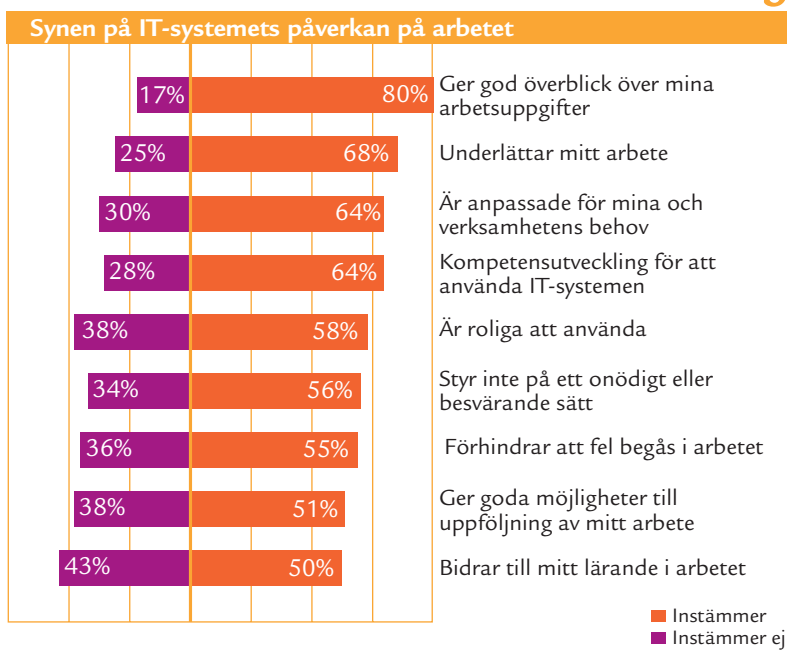
*”Alla våra system är isolerade öar med för mycket manuell hantering mellan. (Personaltjänsteman)*

*”Affärssystemets inköpsmodul är under all kritik, fungerar dåligt och det är långa svarstider jämt. (Inköpare)*

## IT-SYSTEMETS PÅVERKAN PÅ ARBETET

Ett av det viktigaste kravet på ett bra IT-system är att det ska bidra till att underlätta arbetet. Det som kan bidra till att underlätta arbetet är till exempel IT-systemets förmåga att överblicka arbetsuppgifterna. Om IT-systemet är effektivt utformat så tvingar det inte användarna att utföra arbetet på ett onödigt sätt och därigenom minskas teknikstress.

5



8 av 10 deltagare i undersökningen anser att IT-systemen bidrar till att underlätta arbetet på ett tillfredställande sätt. Det är ett gott betyg. 6 av 10 anser att IT-systemet erbjuder en god överblick över de arbetsuppgifter som systemet ska stödja. Och drygt 6 av 10 att systemet är anpassat för branschen och arbetsuppgifterna. Bara hälften av tjänstemännen anser att man får tillräcklig kompetensutveckling för att använda systemen effektivt. Av produktionsledarna är hela 6 av 10 inte nöjda med kompetensutvecklingen.

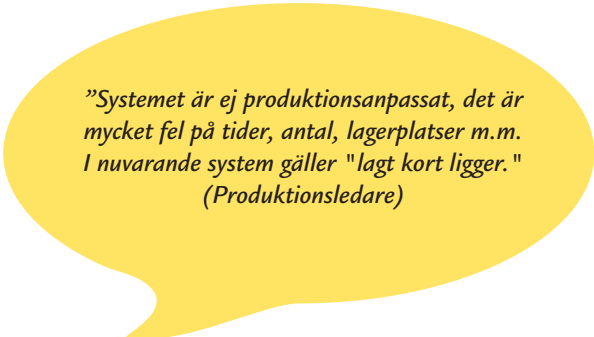
*"Systemet kan inte ge mig de planeringsverktyg jag behöver i mitt arbete."  
(Planerare/logistiker)*

*"Affärssystemet är inte anpassat för en kontinuerlig process. Det är trögt och besvärligt att få ut den information som ibland är nödvändig."  
(Produktionsledare)*

Av konstruktörerna anser 8 av 10 att IT-systemet är roligt och stimulerande att arbeta med. Till skillnad från samtliga tjänstemannagrupper där 58 procent anser att IT-systemet är roligt och stimulerande att använda.

Ofta tvingar IT-systemen tjänstemännen att arbeta på ett sätt som uppfattas som onödigt eller besvärande. Hela 43 procent anser att IT-systemet styr på ett onödigt och besvärande sätt.

Planerare/logistiker, säljare, inköpare och produktionsledare är minst nöjda både vad gäller IT-systemets förmåga att hindra fel och om man tvingas utföra sina arbetsuppgifter på ett onödigt sätt. Inom dessa områden tillåter helt enkelt inte IT-systemen majoriteten av tjänstemännen att arbeta effektivt. De som är mest nöjda är konstruktörer och ekonomiadministratörer. Mer än hälften av planerarna/logistikerna, säljarna och inköparna anser att man tvingas utföra sina arbetsuppgifter på ett onödigt sätt. Nästan lika många av inköparna anser att IT-systemet inte hindrar fel i arbetet. Det borde ur synvinkel företagsledning och IT-leverantörer vara oacceptabelt låga omdömen. IT-systemet är till för att fungera som ett stöd i arbetet.

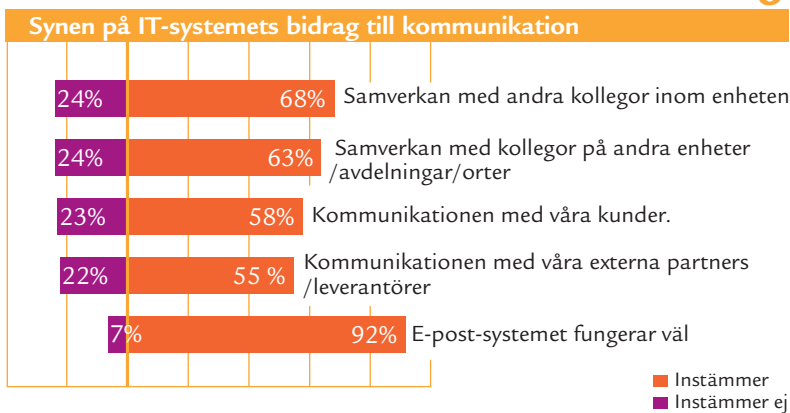


*"Systemet är ej produktionsanpassat, det är mycket fel på tider, antal, lagerplatser m.m. I nuvarande system gäller "lagt kort ligger." (Produktionsledare)*

## IT-SYSTEMETS BIDRAG TILL KOMMUNIKATION

Kommunikation handlar dels om den interna samverkan mellan grupper och arbetskamrater inom den egna verksamheten och dels om kommunikationen med kunder och externa partners. Här har IT-systemen stora möjligheter att bidra till ökad effektivitet.

6

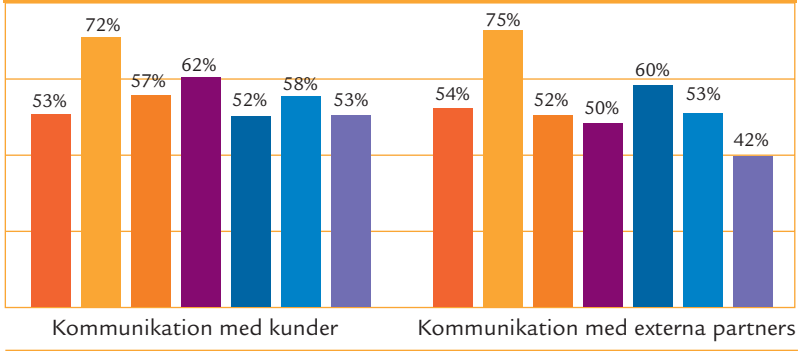


IT-systemen behövs för att dokumentera transaktioner och interna aktiviteter. 7 av 10 tjänstemän tycker att samarbetet med andra kollegor har underlättats. Kommunikationen både internt och extern underlättas av e-postsystemen. Mer än 9 av 10 är nöjda med det e-postsystem man använder, vilket är ett mycket gott betyg.

Bara var femte deltagare i undersökningen anser att IT-systemen bidrar till att underlätta kontakten med kunder och leverantörer. Slutsatsen är att verksamheterna i alltför många fall inte utnyttjar de möjligheter till bättre kund och leverantörsrelationer som IT erbjuder. Detta beror i sin tur sannolikt på otillräckliga kravspecifikationer på systemen i upphandlingsskedet. Det kan upplevas frustrerande för till exempel inköpare och säljare att IT-systemet ofta inte ger ett tillräckligt bra stöd för just dessa aktiviteter.

*”Vi måste på något sätt se vad en produkt kostar, vilka artikelnummer den har etc. Stressande när vi har kunden i örat och han/hon inte får svar direkt!”  
(Ekonomiadministratör)*

### Synen på om IT-systemet underlättar kommunikationen med kunder och kommunikationen med externa partners fördelat på yrkesgrupp.



- produktionsledare
- konstruktörer
- planerare/logistiker
- säljare
- inköpare
- ekonomiadministratörer
- personaltjänstemän

6 av 10 av säljarna är nöjda med IT-stödet för kommunikation med kunden. Samma andel inköpare är nöjda med IT-stödet för kommunikation mot leverantörer och externa partners. Det innebär att det finns betydande brister i stödet för den externa kommunikationen för både inköpare och säljare. Både yrkesgruppen säljare och inköpare är beroende av att ha goda relationer med kunder respektive leverantörer. Bara 4 av 10 säljare eller inköpare anser att det IT-system som de använder bidrar till bättre kommunikation.

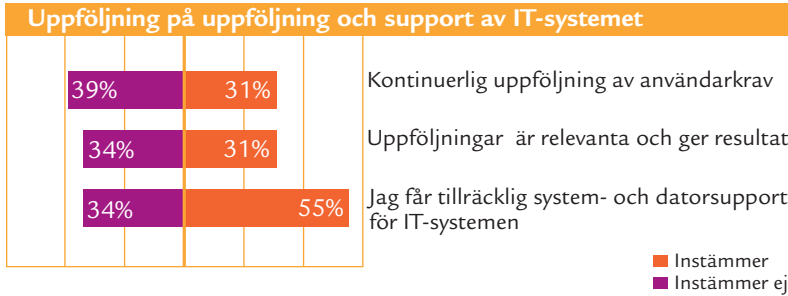
*”Då systemen inte anpassats för säljverksamhet används mest Outlook [E-postsystem] för detta” (Säljare)*



## UPPFÖLJNINGEN AV IT-SYSTEMET

På de flesta områden i näringslivet är uppföljning och kravhantering självklarheter för att förbättra produkter och tjänster. Så är det sällan när det gäller IT-system. Krav på uppföljning är ett viktigt verktyg för att uppnå förbättringar. I undersökningen frågar vi om det sker uppföljningar av användarnas behov och om uppföljningar ger relevanta resultat och om supporten fungerar.

8



Bara 3 av 10 tjänstemän anser att det sker uppföljningar av de anställdas krav på IT-systemet. Att tjänstemännens erfarenheter vid införande och utveckling av verksamheten i så liten grad beaktas är svårt att förstå. Det tyder på att företagsledningen hellre lyssnar på konsulter än de medarbetare som faktiskt arbetar med IT-systemen. Drygt 5 av 10 tjänstemän tycker de får tillräcklig system och datorsupport. Det är en relativt låg siffra.

*”Om något händer i systemet kan det nu ta upp till 12 timmar innan något kan utföras. Tidigare hade vi IT på plats som åtgärdade på en gång.” (Inköpare)*

## ARBETSMILJÖ

Datorarbetet påverkar den fysiska arbetsmiljön men även den psykosocial arbetsmiljön. Det är viktigt att kunna växla mellan arbetsuppgifter och ha möjlighet att kunna lägga in pauser för att en god arbetsmiljö ska uppnås. Det är viktigt att inte IT-systemet ger en känsla av att vara styrd och stressad i sitt arbete. De symptom som förekommer vid stress är ofta besvär i ögon, nacke eller skuldror.

9

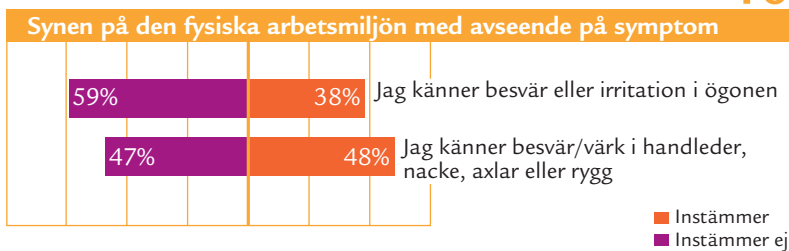


9 av 10 tjänstemän arbetar mer än 3 timmar per dag vid datorn. 7 av 10 arbetar mer än 5 timmar per dag. Ju fler timmar per dag man använder IT-systemen desto mer besvär som värk i handleder, nacke, axlar och rygg upplever tjänstemännen. Av de som arbetar mindre än 4 timmar per dag vid datorn är det 50 procent som upplever besvär. Av dem som arbetar mer än 6 timmar per dag är siffran 66 procent. Den fysiska IT-arbetsmiljön får generellt godkänt. 7 av 10 är nöjda i detta avseende. Det finns möjligheter att lägga in lämpliga pauser som är viktigt vid ett låst jobb. Till exempel att kunna växla mellan datorarbete och andra arbetsuppgifter.

Symptom som ögontrötthet, värk i axlar, skuldror och rygg påverkas av i stor utsträckning av IT. Dåligt fungerande IT-system i form av störning i driften, långsamma reaktioner på kommandon, svårigheter att överblicka den arbetsprocess som IT-systemet ska stödja är exempel på problem som ökar besvären.<sup>5</sup> 48 procent anser att IT-systemet minskar stress och strul i mitt arbete. Det är en låg siffra. IT-system kontrollerar ibland arbetssituationen och man känner sig låst vid ett visst sätt att arbeta. Dessa besvär påverkas i stor utsträckning av olika faktorer, som i vilken mån tjänstemannen kontrollerar sin arbetssituation, vilket stöd man upplever från omgivningen och hur stora arbetskraven är.

*”Jag hatar skiten och skulle helst av allt vilja sätta klyvixan i burken, men jag inser ju att det är världens bästa kom-i-håg så jag försöker att anpassa mig.” (Planerare/logistiker)*

10



4 av 10 deltagare i studien tycker att de har eller känner av irriterande ögon, 5 av 10 har besvär i handleder, nacke, axlar eller rygg vid datorarbete. Det är en påtaglig skillnad mellan kvinnor och män. 7 av 10 kvinnor anser att de har eller känner besvär i handleder, nacke, axlar eller rygg. För männen är samma siffra 5 av 10. En större andel kvinnor arbetar längre tid med datorn per dag än män. Det kan förklara varför kvinnor i något högre grad har arbetsmiljöbesvär i form av värk i axlar, skuldror eller nacke.

*”Vårt ekonomisystem är ganska ofta väldigt trögt och långsamt vilket utgör ett stressmoment för jag kan inte jobba på så snabbt jag skulle vilja.”  
(Ekonomiadministratör)*

<sup>5</sup> IT-stöd i arbetet - utveckling, införande och arbetsmiljö. Bengt Sandblad, 2005

# Hur användarvänliga är IT-systemen för tjänstemännen?

## JÄMFÖRELSE MED LIKNANDE STUDIER

En jämförelse med UsersAwards tidigare undersökningar av erfarenheter av IT-system inom banker och vård och omsorg visar att Siftjänstemännen är ungefär lika nöjda med IT-systemen som banktjänstemän och vårdpersonal. Utbildning och medverkan vid införandet är tjänstemännen något nöjdare med, men uppföljningen av systemen något sämre. För tjänstemän underlättas inte kommunikation med kunderna alls i samma grad som för banktjänstemän. Vårdpersonalen anser att de får lite mer utbildning än övriga grupper.

### Jämförelse med tidigare studier<sup>6</sup>.

IT-miljöområden Jämförelse av tidigare studier	Andel av nöjda användare av 10		
	Banktjänstemän	Vårdpersonal	Sifmedl.
Kundnytta	8	7	8
Användarmedverkan vid införande	3	3	4
Tillräcklig utbildning	5	7	6
Lätt att förstå	6	7	6
Flexibelt/styr inte arbetet	5	4	5
Underlättar kommunikation kunden	8	4	6
Fungerar bra med andra IT-stöd	5	4	5
Uppföljning av IT-miljön	4	2	3

Med en jämförelse med tjänstemän inom områden distribution, inköp och försäljning från IT-kartan i industrin 2002<sup>7</sup> visar att tjänstemännen är mer nöjda med sina IT-system idag än för 5-6 år sedan. En del av förklaringar till detta är att utbildningen har blivit något bättre och i verksamheten har rutiner och arbetssätt anpassats bättre till IT-systemen, flera av IT-systemen har genomgått ordentliga ansiktslyftningar och förbättringar. Tekniken är idag stabilare framförallt på kommunikation och nätverk. Förändringarna beror på att det finns idag ett ökat tryck från kunder och de som arbetar i systemen på mer användbara system. Företagsledning och tjänstemän har blivit allt kunnigare om IT och mindre lojala mot leverantörer och konsulter. Antalet leverantörer och därigenom antal IT-system har visserligen minskat men realistiska alternativ till det valda IT-systemet finns ofta.

<sup>6</sup> Bank IT-kartan (UsersAward 2005) och Vård IT-kartan (UsersAward 2004)

<sup>7</sup> IT-kartan för Industrin (UsersAward 2002) baserades på en kartläggningen av 1198 företag om användningen av olika programvaror bland både kollektivanställda och tjänstemän. Av dem hade 80 anställda sina huvudsakliga arbetsuppgifter inom distribution, inköp och marknad.

## **SAMMA PROBLEM OAVSETT BRANSCH**

I samtliga av Sifs branscher är medlemmarna överens om att nyttan med IT-systemet är stor, omkring 5,0 i genomsnittsomdöme på den 6-gradiga skalan. De är också nöjda med IT-systemens påverkan på kommunikation och samverkan. Trots detta ger de medverkande i undersökningen låga omdömen i alla branscher vad gäller medverkan i utformningen av IT, kompetensutveckling, IT-systemet flexibilitet och uppföljning. Generellt avviker inte tjänstemännens uppfattningar särskilt mycket mellan branscherna. Skillnaderna mellan olika IT-system och olika yrkesgrupper är större än branschskillnaderna. Orsaken är sannolikt att likartade metoder för införande och utveckling av IT-miljöer tillämpas för alla branscher.

## **KVINNOR OCH MÄN ÄR ÖVERENS**

Precis som i tidigare undersökningar är skillnaderna mellan män och kvinnor inte särskilt stor. De skillnader som finns förklaras i större utsträckning av faktorer som yrkesroller och typer av IT-system som används. Kvinnorna arbetar längre tid med datorn per dag än männen i undersökningen. Det kan förklara varför kvinnor i något högre grad har arbetsmiljöbesvär i form av värk i axlar, skuldror eller nacke. 75 procent av kvinnorna lägger mer än 4 timmar framför datorn varje dag. Jämfört med 60 procent av männen.

## **ARBETAT LÄNGE I IT-SYSTEMEN**

Deltagarna har arbetat i IT-systemet i snitt mer än fem år. Beroende på hur länge programmen har varit installerade har betydelse för uppfattningen om och acceptansen av ett system. Vi vill påstå att IT-användare med tiden ”lär sig att leva med” ett systems brister och hittar vägar runt problemen för att lösa dagliga uppgifter. Ju längre tid man arbetar i IT-system desto enklare upplever man det.



## IT-miljö och yrkesgrupp

I detta avsnitt beskrivs de olika yrkesgruppernas IT-miljö. Vi redovisar IT-systemets starka och svaga sidor utifrån deltagarnas omdömen. Inom varje yrkesgrupp beskrivs vilka typer av IT-system som är vanligast. De mest förekommande förbättringsförslagen sammanfattas från deltagarna i studien för respektive yrkesgrupp. Genomsnittsomdömen ska tolkas med viss försiktighet. Skillnader i användning, hur lång tid som man använt IT-systemen och versioner av IT-systemen kan vara stora.

### PRODUKTIONSLEDARE

#### STARKA SIDOR AV IT-MILJÖN

Så många som 8 av 10 anser att IT-systemet ger verksamhets- och kundnytta. Produktionsledarna anser att de IT-system man använder underlättar arbetet. Hela 8 användare av 10 är nöjda i detta avseende. Både när det gäller IT-systemens effekter för det interna samarbetet och den externa kommunikationen ger det stora flertalet (2/3 av produktionsledarna) IT-systemen godkänt. IT-miljön får godkänt men det betyder inte att det saknas problem. Systemen skulle på många sätt kunna stödja produktionsledarna mycket mera effektivt i arbetet.

#### SVAGA SIDOR AV IT-MILJÖN

Den tekniska designen det vill säga själva utformning av IT-systemen får låga omdömen. Svarstider och driftsäkerhet är 6 av 10 nöjda med. Det är en relativt låg siffra. Endast 4 av 10 produktionsledare är nöjda med sin möjlighet till medverkan och inflytande på utformningen av IT-miljön. Av produktionsledarna är endast 5 av 10 nöjda med utbildningsinsatserna. Det är generellt lägre än de flesta andra grupper i undersökningen. Uppföljning av krav och synbara resultat saknas i de allra flesta fall enligt deltagarna i studien. Bara 3 av 10 produktionsledare är nöjda med detta.

#### ARBETSMILJÖ

Möjligheterna till omväxling från och pauser i datorarbetet är 8 av 10 nöjda med.

I förhållande till andra grupper har man lägre andel med besvär eller värk som kan kopplas till datorarbetet. Troligtvis förklaras det med att produktionsledarna har i större utsträckning ett rörligt jobb jämfört med andra grupper.

## DE STÖRSTA IT-SYSTEMEN

Produktionsledarna använder ett brett spektrum av IT-system. De flesta använder affärssystem, system för inköp, kalkylprogram och IT-system för löner och tidredovisning. 5 av 10 använder affärssystem. 4 av 10 använder IT-system för löne- och tidredovisning. Lika många använder sig av något planeringsstöd. Vanliga system i produktionsledningens IT-miljö är SAP R3, IFS, Navision, Monitor, Movex och Agresso. Svar på frågan om IT-systemet underlättar arbetet ges IT-systemen Jeeves, Monitor, Pyramid och Maximo bäst betyg av produktionsledarna.

### De IT-system som i störst utsträckning underlättar produktionsledarnas arbete (1-6)

Program	IT-systemet underlättar mitt arbete
Jeeves	5,6
Monitor	5,2
Pyramid	5,0
Maximo	5,0
Scala	4,7
Oracle Applications	4,7
IFS	4,5

### PRODUKTIONSLEDARNAS KRAV PÅ FÖRBÄTTRINGAR

- Bättre anpassade system till branschen
- Mer utbildning
- Bättre användarvänlighet
- Integration mellan IT-system
- Enklare hjälp och ångra funktioner
- Möjligheter till personlig anpassning



## KONSTRUKTÖRER

### STARKA SIDOR AV IT-MILJÖN

Konstruktörerna är den yrkesgrupp som är mest nöjda med sina IT-system i hela undersökningen. IT-systemets bidrag till verksamhets- och kundnytta är hela 9 av 10 konstruktörer nöjda med. Även den tekniska designen och utformning får höga omdömen. Till exempel anser 7 av 10 att CAD-verktyget har rätt funktionalitet för arbetet. 9 av 10 konstruktörer anser att CAD-verktyget underlättar arbetet, vilket är störst andel av alla deltagande yrkesgrupper. Mer än 7 av 10 konstruktörer anser att CAD-verktygen är roliga och engagerande att arbeta med. Alla frågor som gäller det interna samarbetet och kommunikation med kunder och leverantörer får höga omdömen. CAD-verktygen bidrar till ett förbättrat samarbete internt och externt samtidigt som de också bidrar till att öka de enskilda konstruktörernas självständighet i arbetet. 6 av 10 konstruktörer är nöjda med medverkan och inflytande på IT-systemens utformning. Även detta är störst andel av alla tillfrågade grupper.

### SVAGA SIDOR AV IT-MILJÖN

Även om de flesta konstruktörer är nöjda med sin IT-miljö så gäller det inte alla aspekter. Endast 4 av 10 konstruktörer är nöjda med hur möjligheterna till kompetensutveckling tas tillvara. Hjälpfunktionerna kunde också ha varit bättre enligt lika många. Uppföljningen av krav och synbara resultat saknas oftast. Endast 3 av 10 konstruktörer är nöjda i detta avseende.

### ARBETSMILJÖ

Möjligheterna till omväxling från och pauser i datorarbetet är de flesta mycket nöjda med. I förhållande till andra grupper har man lägre andel med besvär eller värk som kan kopplas till datorarbetet.

### DE STÖRSTA IT-SYSTEMEN

I konstruktionsarbetet används flera olika typer av IT-system till exempel CAD, design, dokumentationshantering. Många konstruktörer arbetar även i IT-system som är kopplade till inköps- eller tillverkningsprocessen till exempel affärssystem och produktdatasystem. AutoCAD är det vanligaste IT-systemet och har stort antal tillämpningsområden till exempel el och mekanik. CAD-branschen domineras av några få stora leverantörer bland annat franska Dassault. Generell får samtliga IT-system höga värden vad gäller ”IT-systemet underlättar mitt arbete”.

## De IT-system som i störst utsträckning underlättar konstruktörernas arbete (1-6)

Program	IT-systemet underlättar mitt arbete
Unigrapic /NX 3.0	5,5
Inventor11	5,4
Solid-Edge	5,4
Solidworks	5,4
CATIA	5,3
Magicad	5,3
Pro/Engineer	5,2
AutoCAD/AutoDESK	5,1

### KONSTRUKTÖRERNAS KRAV PÅ FÖRBÄTTRINGAR

- Bättre prestanda
- Förbättra integration med andra IT-system
- Mer logiska gränssnitt
- Gemensamma begrepp och mer struktur
- Rätt funktionalitet (2D-3D)
- Mer utbildning

# EN KONSTRUKTÖRS ARBETSSITUATION

Lena har arbetat som konstruktör sedan 1986. Konstruktörerna har minskat kraftigt sedan hon började jobba. Det beror på att arbetsuppgifterna går mycket fortare nu med datoriserade ritprogram.

## ARBETET MED IT-SYSTEMEN

I sitt jobb som elkonstruktör arbetar Lena mest i ett Autocad program som heter Elmater. Ibland skriver hon mötesanteckningar i Word, och hon använder Excel till ganska många saker. Bland annat skriver hon signal- och dokumentationslistor i Excel. Lena har arbetat i Autocad system i 20 år, och med Elmater i snart 15 år. Systemet är mycket anpassat till verksamheten. Kopplat till Elmater finns ett system som heter EPC, som automatiskt genererar tabeller utifrån det kretsschema som konstruktören ritar i Elmater.

När det uppstår problem i användningen av Elmater brukar Lena i första hand kontakta en kollega på avdelningen som är mycket insatt och kunig i systemet.

*”Vi har tur som har en så intresserad och insatt kollega. Han är liksom insatt i hur databasen hänger ihop och fungerar på ett mer programmeringsmässigt plan. Det har jag ingen koll på alls.”*

Det finns även en extern IT-support som är lokaliserad till Irland. Lena tycker dock att den är lite mer oberäknelig och att man ofta får ganska diffusa svar på sina frågor. De vanligaste felen som uppstår är relaterade till den enskilde operatörens. Lena hävdar att i 9 fall av 10 är det den mänskliga faktorn som ligger bakom de problem som uppstår i användningen.

*”Det är ganska komplext och svårt att jobba med databaser, ibland kör man fast och vet inte hur man ska komma vidare. Då är det väldigt bra att vi alltid jobbar flera konstruktörer på samma projekt, så vi kan hjälpas åt.”*

## SYSTEMETS FUNKTIONALITET OCH UPPBYGGNAD

Elmater bygger på att alla objekt i kretsschemat som konstruktören ritar har en direkt koppling till en databas. Varje projekt har en egen databas. När ett nytt projekt startar upp plockas oftast olika delar från tidigare genomförda projekt och ändrar om lite så att det stämmer för det nya ändamålet. Det finns även ett bibliotek av objekt och delar som man plockar ifrån för att sätta ihop projektets databas.

## SAMARBETE OCH KOMMUNIKATION

De är tre konstruktörer i det projekt Lena arbetar med och använder samma databas, men är fokuserade på olika funktioner. På det sättet stör de inte varandras arbete. Lena berättar att man brukar prata ihop sig i början av

ett projekt, och komma överens om en arbetsfördelning som man sedan följer. Arbetet är väldigt ”mus-intensivt”, och Lena har blivit tvungen att byta tangentbord så att hon nu använder en styrplatta i tangentbordet istället för musen, eftersom hon fick värk i armen och nacken tidigare.

Just nu arbetar Lena med uppbyggnaden av en central del i kretsschemat, och måste ha koll på en stor mängd kopplingar till olika delar i databasen. Hon behöver hela tiden kontrollera de delar som redan har gjorts, och detta gör hon genom att bläddra i pärmar som innehåller färdiga ritningar. Det tar för lång tid att bläddra mellan olika vyer i systemet tycker hon. Det är cirka 10 - 20 papper som hon måste kontrollera i princip hela tiden under arbetet med den centrala delen. Även om Lena inte tittar på de färdiga ritningarna i systemet, blir det väldigt mycket bläddrande mellan vyerna. Hon tittar på ritningen, bläddrar till databasen, tittar på huvudschemat, andra scheman, och så vidare.

*”Det är en stor fördel att jobba datoriserat, för nu ser man verkligen direkt i skissen om något är felritat! Förr var det mycket svårare att granska och upptäcka fel i rätt tid!”*

Vid olika tillfällen i projektet granskar konstruktörerna varandras arbete, för att upptäcka eventuella fel. Kunden granskar kretsschemat och kommer kanske på att de vill ändra saker. Ibland kommer ändringar väldigt sent och då blir det ofta besvärligt. Det kan till exempel vara så att man gjort klart allting och levererat, och när man testar produkten i verkligheten upptäcks fel som man missat fram till dess. I början av projekten brukar man hålla ganska strikt på att kommunikationen mellan kunden och leverantören ska skötas via projektledaren, men allt eftersom projektet fortlöper blir det vanligare med mer informella kontakter. Lena försöker vara noga med att ta kopior på all kommunikation och vidarebefordra till sin projektledare, så att hon eller han kan följa alla kontakter med kunden.

## PLANERARE/LOGISTIKER

### STARKA SIDOR AV IT-MILJÖN

Hela 8 av 10 av planerarna/logistikerna är nöjda med IT-systemets kund- och verksamhetsnytta. Lika många tycker att IT-systemet underlättar arbete. Det interna samarbetet och extern kommunikation får godkänt av 7 av 10. Också IT-systemets möjligheter till självständighet i arbetet påverkas positivt enligt majoriteten av planerarna/logistikerna.

### SVAGA SIDOR AV IT-MILJÖN

Den tekniska designen och utformningen av IT-systemen får genomgående sämre omdömen. En majoritet är inte nöjda med systemens funktioner till exempel möjligheterna att ångra eller flexibiliteten hos IT-systemen. Dessutom är inte planerarna/logistikerna nöjda med kompetensutvecklingen. Hälften av planerarna/logistikerna är inte nöjda med medverkan vid införande. Och endast 4 av 10 med inflytandet på utformningen av arbetsprocesser och rutiner i samband med införandet. Dessutom fungerar uppföljningen av krav och synbara resultat dåligt.

### ARBETSMILJÖ

Möjligheterna till omväxling från och pauser i datorarbetet är de flesta nöjda med. Så många som hälften av planerarna/logistikerna har besvär eller värk som kan kopplas till datorarbetet. Många upplever dessutom stress kopplat till IT-systemet.

### DE STÖRSTA IT-SYSTEMEN

Planerare/logistikerna använder huvudsakligen affärssystem men också andra typer av till exempel speciella planeringsverktyg. Exempel på vanliga system är Monitor, SAP, Movex och IFS. Av affärssystemen anses Monitor och de egenutvecklade systemen underlätta arbetet mest.

## De IT-system som i störst utsträckning underlättar planerare och logistikernas arbete (1-6)

Program	IT-systemet underlättar mitt arbete
SPCS	5,2
Monitor	5,1
Egenutvecklade	5,1
EdiCom	5,0
IFS	4,9
SAP Business One	4,8
Maximo	4,8

### PLANERARNAS OCH LOGISTIKERNAS KRAV PÅ FÖRBÄTTRINGAR

- Större satsning på kompetens
- Anpassa systemen till arbetsprocessen
- Enklare gränssnitt
- Förbättra prestanda
- Öka möjligheterna till personlig anpassning
- Integration genom hela kedjan av arbetsuppgifter
- Förenkla IT-systemen

## SÄLJARE

### STARKA SIDOR AV IT-MILJÖN

8 av 10 säljare är nöjda med IT-systemets bidrag till kund- och verksamhetsnytta. I påståendet "IT-systemet underlättar mitt arbete" är 7 av 10 användare nöjda. Samarbete och kommunikation internt får godkänt.

### SVAGA SIDOR AV IT-MILJÖN

Endast 3 av 10 säljare är nöjda med kundkommunikationen. Det är allvarligt med tanke på att säljarnas största uppgift är att vara i kontakt med kunden. Även den tekniska utformningen får låga omdömen. Möjligheten till personlig anpassning är mer än hälften inte nöjda med. Mer än hälften av säljarna anser att IT-systemen vare sig är flexibla eller särskilt roliga att arbeta med. 5 av 10 säljare är inte nöjda med medverkan vid införandet av IT-systemet och inflytande på själva utformningen. Uppföljningen av krav och synbara resultat saknas i de allra flesta fall enligt säljarna.

### ARBETSMILJÖ

Möjligheterna till omväxling från och pauser i datorarbetet är 8 av 10 nöjda med.

Trots detta anser hälften av säljarna att de känner värk eller besvär kopplat till datorarbetet.

### DE STÖRSTA IT-SYSTEMEN

Många säljare använder särskilda program för säljstöd och affärssystem. Men andra typer av till exempel kalkylprogram är vanliga. Exempel på vanliga system är SAP/R3, Movex, IFS och Navision. Säljarna är relativt nöjda med Superoffice, SPCS och Navision.

## De IT-system som i störst utsträckning underlättar säljarnas arbete (1-6)

Program	IT-systemet underlättar mitt arbete
Superoffice	4,9
SPCS	4,9
Navision	4,9
Monitor	4,9
Baan	4,7
Jeeves	4,7
Visma/XOR	4,6
JD Edward's	4,6
Scala	4,6
Egenutvecklade	4,6

### SÄLJARNAS KRAV PÅ FÖRBÄTTRINGAR

- Integration mellan IT-systemen
- Högre prestanda och snabbhet
- Enhetliga gränssnitt
- Bättre sökfunktioner
- Större flexibilitet och anpassning till arbetsuppgifter
- Mer användarinflytande
- Rutiner så att alla gör lika



## INKÖPARE

### STARKA SIDOR AV IT-MILJÖN

7 av 10 inköpare är nöjda med IT-systemets bidrag till kund- och verksamhetsnyttan. Det är i och för sig inte en dålig nivå men den är lägst bland samtliga tjänstemannagrupper i den här i undersökningen. 8 inköpare av 10 tycker att IT-systemet underlättar arbetet. Alla kriterierna som gäller samarbete och kommunikation får godkänt. 1/3 anser dock inte att IT-systemet underlättat kommunikationen med leverantörer eller kunder i tillräcklig grad.

### SVAGA SIDOR AV IT-MILJÖN

För inköparna som grupp är IT-systemen sämre anpassade för arbetet än för de andra yrkesgrupperna. Hälften av inköparna är inte nöjda med medverkan vid utformning av IT-systemen. Endast 4 av 10 är nöjda med inflytandet vid införandet av IT-systemet.

Den tekniska designen och utformning får genomgående dåliga omdömen. Inköparna är minst nöjda med IT-systemens utformning av alla yrkesgrupper. Möjligheterna till personlig anpassning det vill säga ångra- och hjälpfunktioner får låga omdömen. Svarstider och driftsäkerheten är dock bättre. Men 6 av 10 är inte nöjda med kompetensutveckling. 5 av 10 är inte nöjda med IT-systemets flexibilitet det vill säga anpassning till arbetsuppgifterna och arbetsprocessen. Uppföljningen av krav och synbara resultat fungerar dåligt enligt inköparna.

### ARBETSMILJÖ

Möjligheterna till omväxling från och pauser i datorarbetet finns. 5 av 10 har besvär eller värk som kan kopplas till datorarbetet.

### DE STÖRSTA IT-SYSTEMEN

Inköparna är de flitigaste användarna av affärssystem (7 av 10) och 5 av 10 använder särskilda system för inköpsprocessen. Exempel på vanliga system är SAP, Movex och Jeeves. SPCS, Monitor och Garp får höga betyg av inköparna vad gäller att ”IT-systemet underlättar mitt arbete”.

## De IT-system som i störst utsträckning underlättar inköparnas arbete (1-6)

Program	IT-systemet underlättar mitt arbete
SPCS	5,3
Monitor	5,2
Garp	5,2
Scala	4,7
SAP Business One	4,7
SAP R/3	4,6
Jeeves	4,6
Pyramid	4,5
IFS	4,5
Movex	4,4

### INKÖPARNAS KRAV PÅ FÖRBÄTTRINGAR

- Förbättrade gränssnitt
- Förbättrade rutiner och arbetssätt
- Bättre anpassning till arbetet
- Förbättra svarstider och prestanda
- Förbättra driftsäkerhet
- Förbättrade möjligheter till sökningar och analyser

# EN INKÖPARES ARBETSSITUATION

Åke arbetar som inköpare av kontorsmaterial, handskar, med mera som behövs i kontor och på verkstaden, alltså inte inköp av produktionsvaror. Han är anställd av den centrala organisationen som samordnar alla inköp på huvudkontoret men arbetar på en annan verksamhetsort.

Avdelningen införde ett nytt IT-system 2002-2003. Systemet heter EBD, och är ett SAP-system i grunden, men det ägs av CommerceOne. Systemet har anpassats ganska mycket för att passa företaget. I dagsläget finns många olika lokala system i organisationen runt om i världen. Planen är att systemet som infördes 2002-2003 ska rullas ut globalt. Ett annat IT-system används för produktionsinköp.

Det finns två övergripande flöden när det gäller inköp. Köp som direkt belastar en avdelning beställs av produktionstekniker eller produktionsledare, som har behörighet att genomföra vissa inköp i systemet. Totalt har ca 150 personer behörighet att köpa in varor i systemet. För vissa varor finns avtal med leverantörer på central nivå, och i dessa fall sker inköpet via avdelningen. Den som beställer en vara måste också göra godsmottagningen i EBD. Det är en form av inrapportering som är viktigt för att siffrorna ska stämma.

Inom organisationen finns ett hundratal anställda, varav ca hälften är utlokaliserade på verkstäderna, och resten sitter på den centrala avdelningen. Den centrala avdelningen har även hand om en del globala inköpsuppdrag. Innan det nya systemet infördes använde man ett stordatorsystem för inköpen. Alla 16 produktionsenheter inom Sverige hade egna system, och mycket av arbetet sköttes genom informella kontakter. Åke tycker att det nya IT-systemet har gjort att man har bättre överblick och "koll" på varandra, men man har inte samma personliga kontakt, på gott och ont.

*"Förr brukade vi be varandra om referenser och råd, det gör vi inte längre..."*

Det finns en avdelning på intranätet där inköpare kan diskutera med varandra i ett forum, och det används mer och mer. Ett generellt problem i organisationen är att chefer är dåliga på att delegera rätten att göra inköp till någon annan till exempel när de går på semester. Detta gör att ingen annan kan göra brådskande inköp i deras ställe. Praktiskt löser man detta genom att ringa upp chefen och be om hans lösenord, så att inköpet kan göras i hans namn.

Man har också börjat skicka med offertunderlaget tillbaka till den offererande leverantören, så att man vet att man är överens om vad köpet innefattar. Den centrala avdelningen tar varje år ut statistik för att följa inköpen, och man har kommit långt i arbetet med att förhindra "vilda köp", vilket också var en av huvudanledningarna till att det nya systemet infördes.

## EKONOMIADMINISTRATÖRER

### STARKA SIDOR AV IT-MILJÖN

8 av 10 ekonomiadministratörer är nöjda med IT-systemets bidrag till kund- och verksamhetsnyttan. Även den tekniska designen och utformning får genomgående bra omdömen. 9 av 10 av ekonomiadministratörerna tycker att IT-systemet underlättar arbetet. 7 av 10 anser att systemen är roliga att använda. Lika många tycker att uppföljningen av arbetsresultat fungerar bra. Samarbete och kommunikation får godkänt.

### SVAGA SIDOR AV IT-MILJÖN

Möjligheterna till personlig anpassning får inte godkänt. 2 av 10 ekonomiadministratörerna är inte nöjda med inflytandet på IT-systemets utformning. Det är den lägsta siffran i undersökningen. Uppföljningen av krav och synbara resultat fungerar också dåligt.

### ARBETSMILJÖ

Möjligheterna till omväxling från och pauser i datorarbetet är goda, 7 av 10 ekonomiadministratörer anser detta. Men 6 av 10 har besvär eller värk som kan kopplas till datorarbetet. Det är en högre siffra än de andra tjänstemannagrupperna. Det beror förmodligen på att ekonomiadministratörerna lägger fler timmar framför datorn per dag.

### DE STÖRSTA IT-SYSTEMEN

Ekonomiadministratörer använder flera olika typer av system, främst affärssystem och löne- och tidsredovisningssystem. 3 av 10 arbetar i egenutvecklade ekonomisystem, företrädesvis i koncerner. Exempel på vanliga system är SPCS, SAP/R3 och Xor/visma. Soft-one är det IT-system som främst underlättar ekonomiadministratörernas arbete.

## De IT-system som i störst utsträckning underlättar ekonomiadministratörernas arbete (1-6)

Program	IT-systemet underlättar mitt arbete
Soft-one	5,5
Agda	5,4
Raindance/Prosit	5,4
Kontek	5,3
Monitor	5,3
Garp	5,2
SPCS	5,2
Hogia	5,2
Cognos	5,2
Pyramid	5,2
Navision	5,1
XOR/Visma	5,1

### EKONOMIADMINISTRATÖRERNAS KRAV PÅ FÖRBÄTTRINGAR

- Förbättrad integration mellan olika ekonomifunktioner
- Användarvänligare IT-system
- Snabbare IT-system
- Möjlighet till personlig anpassning
- Förbättrade möjligheter för analyser
- Förbättrade möjligheter att styra rapportutskriften

# EN EKONOMIADMINISTRATÖRS ARBETSSITUATION

Marianne jobbar som ekonomihandläggare. Hon arbetar uteslutande med leverantörsfakturer. Hennes vanligaste arbetsuppgift består i att ta reda på varför en viss faktura inte blivit betald. Oftast ringer eller mejlar någon från leverantören direkt till Marianne och frågar, och då får hon börja forska i vad som gått snett.

Det finns olika felkällor när en faktura inte har betalats i tid. Den enskilt vanligaste orsaken är att den person som beställt en vara eller tjänst inte har ankomstrapporterat när han/hon mottagit leveransen. För att köpa något från en leverantör måste alla göra en inköpsorder i SAP/R3. Denna ska i vissa fall atteras av en chef, och går sedan iväg. När varan sedan mottagits, måste den individ som skapade inköpsordern återigen gå in i R3 och ankomstrapportera, för att fakturan ska gå igenom systemet på rätt sätt när den kommer. I de fall leveranserna inte är ankomstrapporterade stannar fakturan och ”fastnar” tills ankomstrapporteringen blir gjord. Detta innebär problem till exempel när någon slutar eller är långvarigt sjukskriven, och de har glömt att ankomstrapportera de sista inköpen de gjorde.

Marianne har alla leverantörers fakturer i en lång lista i systemet e-Flow. Hon sorterar dem i bokstavsordning, eftersom man på hennes avdelning har valt att dela upp leverantörerna mellan sig, och då helt enkelt gått efter leverantörernas namn. För att se fakturer som går helt elektroniskt använder Marianne SAP/R3. Där kan hon oftast se varför de har blockats. För att kunna prioritera sitt arbete sorterar Marianne alla fakturer i datumordning utifrån när de skulle ha betalats.

Om priset på en faktura inte stämmer med inköpsordern, måste Marianne se till att det skapas en ny attest. I det läget tas en papperskopia fram utifrån den elektroniska fakturan. Denna papperskopia skickas sedan till Östersund där den skannas in i systemet. Marianne reviserar den gamla fakturan i systemet, och den nya skickas för attest.

En stor del av Mariannes jobb går ut på att påminna de personer i verksamheten som inte har ankomstrapporterat. Hon har ett kollegieblock där hon antecknar dem hon ser i systemet som glömt att ankomstrapportera. Sedan mejlar hon eller ringer till personerna på listan, och stryker dem i tur och ordning som de rapporterar. Listan på personer som ska påminnas är flera sidor lång och Marianne stryker över namnen med olika färgpennor för att markera vilken ”status” det är på personerna, om hon påmint en gång, två gånger, eller om personen har semester, är långtidssjukskriven eller har slutat.

Marianne kan också sortera fram ”vilda fakturor”, dvs sådana där det saknas en inköpsorder. Sedan rutinerna med krav på inköpsordrar för alla inköp infördes har antalet vilda fakturor minskat drastiskt, och de är inget stort problem längre, tycker Marianne.

Arbetet hakar upp sig ibland tycker Marianne. R3 fungerar bättre rent tekniskt. Ibland fungerar inte kopplingen mellan e-flow och R3 och det är mycket frustrerande.

En leverantör ringer och frågar varför hennes faktura inte blivit betald. Marianne upptäcker att den inte finns inlagd i systemet. Hon antecknar ordernummer och telefonnummer till leverantörens kontaktperson på en post-it lapp och funderar på vad som gått snett.

*”Det verkar som om de missat att skanna in den i Östersund. Nu skickar leverantören en ny faktura, men det gäller att hålla koll, ifall den gamla dyker upp helt plötsligt...”*

Marianne berättar att det ska komma ett nytt IT-system snart, som ska göra det lättare att kommunicera med företagets bolag i hela världen. Hon vet inte vad det är för system eller hur det fungerar, men hon är inte orolig inför införandet. Hon säger att det alltid är bra utbildningar inför nya IT-system och att det gick lätt att lära sig R3.

## PERSONALTJÄNSTEMÄN

### STARKA SIDOR AV IT-MILJÖN

8 av 10 personaltjänstemän anser att IT-systemet bidrar till kund- och verksamhetsnyttan. Lika många tycker att IT-systemet underlättar deras arbete. 6 av 10 anser att systemen är roliga att använda. Samarbete och kommunikation är personaltjänstemännen generellt nöjda med. Även IT-systemens tekniska design och utformning får genomgående bra omdömen.

### SVAGA SIDOR AV IT-MILJÖN

Hjälpfunktionerna i IT-systemen och möjligheter till personlig anpassning är kriterier som inte får godkänt av personaltjänstemännen. Flexibiliteten är i de flesta fall inte tillräckligt bra. 4 av 10 användare är inte nöjda med användarnas inflytande på utformningen av IT-systemen och arbetsrutiner. Uppföljning av användarnas krav och synbara resultat fungerar mindre bra, endast 3 av 10 är nöjda.

### ARBETSMILJÖ

9 av 10 av personaltjänstemännen har möjligheterna till pauser i datorarbetet. 5 av 10 har besvär eller värk som kan kopplas till datorarbetet.

### DE STÖRSTA IT-SYSTEMEN

Personal-tjänstemännen använder olika typer av system. Flest användare har löne- och tidsredovisningssystemen. Det är relativt liten andel, endast 2 av 10 som använder IT-baserade HRM-system. Dessa används för till exempel utbildningsplanering, kompetensutveckling och rekrytering. De mest förekommande systemen är IFS, SAP/R3 och Agda. De specialanpassade systemen får bra omdömen till exempel HR och Personec. Av de IT-system som flest personaltjänstemän använder får Movex och Agda högst omdömen.



## De IT-system som i störst utsträckning underlättar personaltjänstemännens arbete (1-6)

Program	IT-systemet underlättar mitt arbete
Navision	5,5
HR	5,5
XOR/Visma	5,4
Agda	5,3
Movex	5,3
Kontek	5,2
SPCS	5,1
Personec	5,1
IFS	4,5
PeopleSoft	4,5
SAP R/3	4,4

### PERSONALTJÄNSTEMÄNNENS KRAV PÅ FÖRBÄTTRINGAR

- Överblick över arbetet
- Bättre anpassning till arbetet
- Integration mellan olika system
- Enklare att använda
- Möjligheter att göra rapporter

## JÄMFÖRELSE MELLAN DE OLIKA YRKESGRUPPERNA

Ekonomiadministratörer och konstruktörer är det yrkesgrupper som generellt sett är mest nöjda med sina IT-system. Detta beror förmodligen på att konstruktörer som yrkesgrupp har ett stort teknikutintresse. Båda yrkesgrupperna har dessutom mycket svårt att utföra sitt arbete utan IT-systemet.

De yrkesgrupper som är mindre nöjda är produktionsledare, planerare/logistiker, inköpare och säljare. Detta beror till stor del att de arbetar i större affärsövergripande IT-system. I dessa system är det svårare att göra lokala anpassningar och de anses som mindre flexibla i sin utformning. Personal tjänstemännen är ett bra exempel på att användare är mer nöjda i specialanpassade IT-system. Yrkesgruppen har användare i både de mer yrkesanpassade IT-systemen och i de mer generella affärssystemen. Användarna är mindre nöjda i de mer generella affärssystemen än om man jobbar i ett mer specialanpassat system för personalarbete.

Skillnaderna kan också bero på yrkesrollens karaktär. Inköparens och säljarens arbetsroller handlar mycket om att ha kontakter med kunder och leverantör i arbetet. Säljarna och inköparna är mycket missnöjda med den tekniska utformningen av IT-systemen. Detta kan ha att göra med att säljare och inköpare har ständig kontakt med externa kunder och får därför en direkt feedback från kunder eller leverantörer i form av negativ kritik om inte tekniken fungerar som den ska.

Det som är allvarligt att så få deltagare i studien som är nöjda med införandet av IT-systemet. Endast konstruktörerna ger sina företag godkänt på denna punkt. Företagsledningen måste inse att de inför alltså aldrig enbart ett nytt IT-system utan de inför ett nytt arbete. De förändringsprocesser man arbetar efter när det gäller IT-utveckling och IT-införande får inte vara enbart inriktade på hur de tekniska systemen ska utformas. Processerna måste också inkludera hur verksamheten, arbetsorganisationen, arbetsprocesser och yrkesrollen ska förändras och fungera. Detsamma gäller för själva uppföljningen av IT-system som genomgående får dåliga betyg från alla yrkesgrupper. Att göra kontinuerliga uppföljningar vore trots allt ett ganska enkelt sätt att öka användarnas inflytande och därmed förenkla IT-användningen på företaget.

## Bilaga 1

# De vanligaste IT-systemen i undersökningen

Nedanstående tabell visar de IT-system som är vanligast förekommande i undersökningen. SAP/R3 är det IT-system som flest tjänstemän i undersökningen använder totalt över 700 personer. På andra plats kommer Movex. Computer Sweden publicerade nyligen en undersökning från Data Dia (Cs-2006)<sup>8</sup>. Den visade hur många företag som installerat ett visst IT-system. I vår studie rankas systemen utifrån hur många tjänstemän som använder systemen i sitt dagliga arbete. En jämförelse mellan de båda undersökningarna ger en god men inte total överensstämmelse. 15 av de mest använda systemen i vår undersökning återfinns bland de 20 mest installerade systemen i Data Dias undersökning. Undersökningarna kan inte helt jämföras eftersom vi inte har med handelstjänstemännen i vår undersökning.

De allra flesta tjänstemän i undersökningen arbetar huvudsakligen i ett affärssystem.

Inom konstruktionsarbete används CAD-system. 25 procent av konstruktörerna använder även något annat affärssystem. Ännu vanligare än affärssystem är office-systemen och e-postsystemen.

Placering i Sifs undersökning	IT-system
1	SAP R/3
2	Movex
3	SPCS
4	IFS
5	XOR/Visma
6	Jeeves
7	Navision
8	Egenutvecklat
9	Pyramid
10	Scala
11	Monitor
12	Hogia
13	Agresso
14	ASW/ibs
15	Oracle Applications

<sup>8</sup> ComputerSweden, datum 060512

## *Bilaga 2*

# De största IT-systemen i undersökningen

Nedan listas de största IT-systemen i undersökningen. Antalet installationer är hämtat från Data Dias undersökning i Computer Sweden 2006.

### • AFFÄRSSYSTEMEN

#### SAP/R3 OCH SAP BUSINESS ONE

SAP R/3 är det vanligaste systemet i undersökningen. SAP kunde tidigt erbjuda ett komplett system och klarade stora, samtidiga och internationella installationer. Systemets starkaste sida har ansetts vara ekonomi och finansiella stödfunktioner. När de stora företagen och koncernerna skaffar systemet sprider sig användningen till underleverantörerna. Omdömena från användarna är mera positiva än de var för 5 år sedan, även om de är lägre än genomsnittet.

#### MOVEX

Movex var en gång den svenska IT-industrins flaggskepp men är numera amerikanskt (Lawson). Det har flest användare efter SAP i undersökningen. Deltagarna i undersökningen omdömen för "IT-systemet underlättar mitt arbete" är lägre än för genomsnittet.

#### MONITOR

Bland flera grupper t.ex. produktionsledare och planerare/logistiker får Monitor bäst betyg bland alla affärssystem bland annat för att vara väl anpassat till organisationen och verksamhet. Monitor har ca 800 installationer i Sverige. De allra flesta installationerna finns i verkstadsindustrin och är mer anpassat för tillverkning.

#### JEEVES OCH GARP

Båda dessa IT-system får goda omdömen från deltagarna i studien. Jeeves finns i fler branscher än Monitor i denna undersökning. Leverantören uppger att det finns ca 1000 installationer av systemet. Garp har betydligt färre installationer.

#### NAVISON OCH AXAPTA - "PEOPLE READY"

Genom köp av den danska tillverkaren Navision för några år sedan etablerade sig Microsoft på affärssystemsområdet. Systemen ägs av Microsoft, som har en mycket stor kundbas i Sverige, Norden och världen. Concord och XAL är äldre system. Microsoft-familj av affärssystem som kallas "Dynamics". Microsoftsystemen får av de mer än 250 användarna i undersökningen inte högre omdömen än genomsnittet för affärssystemen.

- **CAD-VERKTYG**

#### **AUTOCAD OCH INVENTOR**

AutoCAD är det vanligaste ritverktyget i undersökningen. Det är ett 2D verktyg med stor mängd branschtillämpningar. Autodesk Inventor är ett 3D verktyg från samma leverantör.

#### **SOLID WORKS /CATIA**

SolidWorks(r) är ett 3D CAD-programvara. Solidwork köptes 1997 av franska Dassault systemens som också har systemet Catia.

#### **UNIGRAF NX OCH SOLIDEDGE**

Uppskattat 3D verktyg för konstruktion simulering, datorstödd produktionsberedning mm.

- **EKONOMI OCH PERSONALSYSTEM**

#### **VISMA XOR**

XOR/Visma tillhör de mest uppskattade programvarorna i den här undersökningen. XOR är särskilt starka inom fastighetsbranschen.

#### **SPCS**

Ekonomisystem för mindre företag med flera moduler. Får allmänt höga omdömen från användarna.

#### **HOGIA**

Ekonomisystem för mindre företag med flera moduler.

#### **AGDA**

Har många användare och tillhör de mest uppskattade inom sin nisch, löner och tidredovisning

#### **PERSONEC**

Personalredovisning och rekrytering. Vanligt specialprogram för arbete med personalfrågor.

- **SÄLJSTÖD, INKÖPSSTÖD OCH STÖD FÖR UPPFÖLJNING OCH ANALYS**

#### **SUPEROFFICE /CEASAR CRM**

CRM -system från norska Superoffice ASA.

#### **KONTAKT**

Ett sälj- och marknadsstöd från Lundalogik.

## COGNOS

IT-system som är lämpligt för uppföljning och ekonomiska analyser.

## QLICKVIEW

Ett allmänt verktyg för dataanalyser.

- **EGENUTVECKLADE SYSTEM**

Många egenutvecklade stödsystem allt i från egna Excel program till mera fullfjädrade inköps och logistiksystem. Flera av de större koncernerna har utvecklat egna program och inköpssystem till affärssystemen till exempel Cics för inköp på AB Volvo.

En komplett lista över systemen i undersökningen hittar du på [www. usersaward. se](http://www.usersaward.se)



