

## 11

# Checklista för IT-användare

## 10 goda råd till det lokala facket vid införande av IT-stöd

Här har vi samlat några av de viktigaste erfarenheterna från de lyckade implementeringarna. Trots att de ofta är avgörande för ett lyckat införande är de lika ofta förbisedda.

Att införa ett IT-system är en mycket stor utmaning i de flesta verksamheter. Ju större systemen är desto längre tid tar det och desto dyrare blir det. Risken för att man inte uppnår de mål man satt upp är i allmänhet hög. Även om ledningen, tillsammans IT-konsulter och leverantörer, bär det yttersta ansvaret så har användarrepresentanter en mycket viktig roll när det gäller att ge verksamheten förutsättningar för att lyckas.

### 1. Det lokala facket och användarna deltar i upphandling och införande OK

Eftersom det är ett gemensamt intresse för användare, leverantörer och beställare, går det lätt att få bra och fungerande IT-stöd för verksamheten. Det är sällan problem för det lokala facket att få information och möjligheter till medverkan. Dessutom finns formellt stora möjligheter att påverka.

Större IT-investeringar kan, innan de behandlas i bolagsstyrelsen förhandlas enligt medbestämmandelagen, MBL.

Det finns också möjligheter att engagera skyddsorganisationen eftersom det är en viktig arbetsmiljöfråga. Stöd finns bl.a. föreskriften AFS 1998:5:

”Programvara och system ska vara lämpligt utformade med hänsyn till arbetsuppgiftens krav och användarens förutsättningar och behov.”

”Programvaran ska vara lätt att använda och anpassas till användarens kunskaps eller erfarenhetsnivå.”

”Användaren bör lätt kunna skapa sig en bild av hur system och program fungerar...”

”Viktigt att värdera IT-system med avseende på negativa och positiva arbetsmiljöeffekter”.

(Hämta hela författningen som pdf-fil på [www.av.se/regler/afs/1998\\_05.pdf](http://www.av.se/regler/afs/1998_05.pdf))

### 2. Leverantören och programvaran har flera goda referenser OK

Upphandlingar sker ofta på så sätt att leverantörerna presenterar sina system för en begränsad skara, oftast från ledningen. Den leverantör som kan presentera det billigaste systemet brukar vinna upphandlingen. Men problemet är att kostnaden för programvara och teknisk in-



stallation nästan alltid är mindre än kostnader för anpassning och utveckling.

Valet av leverantör bör alltså göras mer noggrant. Hur ska man veta vilka leverantörer man kan lita på? Det är inte i första hand leverantörernas egna försäkringar man ska lyssna till utan på efterfarenheter från liknande tidigare upphandlingssituationer där leverantören medverkat. Kort sagt: Ta referenser från andra arbetsplatser. UsersAward.com kan förmedla kontakter med andra arbetsplatser där liknande system införts. På leverantörernas hemsidor finns ofta referensföretag angivna. Adresser finns på sid 38 "standardsystem". Kvalitetskrav man ska ställa på leverantören finns i på sidorna 23–25, "Certifiering av leverantörer".

### 3. Det finns tydliga mål för IT-stödets nytta på alla berörda nivåer

OK 

En IT-investering är så gott som aldrig en rent teknisk investering. Den handlar i grunden om hur man stärker verksamhetens förmåga att leverera tjänster eller produkter och hur IT-investeringen kan tänkas ge stöd åt dessa.

Målen och nyttan ska finnas beskriven för alla berörda verksamheter och användarkategorier. Ledningen har ansvar för att en sådan målbeskrivning kommer till stånd. Det är leverantörernas ansvar att beskriva hur IT-stödet medverkar till måluppfyllelsen. Läs mer om införandeprocesser i avsnittet "Movex – ett exempel".

### 4. Berörda användare medverkar i tillräcklig omfattning

OK 

Det är verksamhets- och arbetsprocesserna som ska stödjas av IT-systemet. Ett gott resultat förutsätter att de verksamhetskunniga deltar och engageras på ett tidigt stadium. Genom projektgrupper som sätts samman från olika delar av verksamheten kan arbetsuppgifter, rutiner och arbetsprocesser förbättras.

Medverkan i IT-projektet ger också användarna nya kunskaper om processen och IT-stödets roll i organisationen.

Leverantörerna ska redovisa hur denna användarmedverkan säkerställs.

### 5. Alla pratar samma språk (t.ex genom användning av bilder och modeller)

OK 

En återkommande svårighet i IT-projekt är att leverantörer, användare och beställare sällan pratar samma språk eller använder gemensamma begrepp. Att beskriva arbetsprocesser i bilder och modeller har visat sig mycket effektivt. Det kallas för visuell kravspecifikation. Det gör det möjligt för alla att ge synpunkter. Det kan man göra t.ex. med hjälp av simuleringsverktyg eller grafiska modelleringsverktyg. I lite större organisationer med interna IT-nätverk kan man lägga ut bilder och modeller för kommentarer och diskussioner. På sidan 22 visas hur en visuell kravspecifikation kan genomföras. Leverantörerna ska redovisa hur man stöder detta krav.

### 6. Användarkrav på överblick, planering, uppföljning och simulering uppfylls

OK 

De funktioner som krävs för varje IT-stöd formuleras bäst av användarna. Leverantörerna ska kunna redovisa hur krav på överblick, helhet

och lärande för respektive användarkategori uppfylls. Inspirerande exempel på hur det kan åstadkommas finns i avsnittet om Användarnas Pris sid 31.

**7. Möjligheterna att utveckla**

**organisationen har tagits tillvara** OK

Oavsett man vill eller inte kommer ett IT-införande att påverka arbetsuppgifter och organisation. Genom att medvetet "designa" de nya arbetsätten utvecklas verksamheten. Välj "designverktyg" som kan användas av ledning och anställda gemensamt, t.ex. LO:s värderingsinstrument "Den Goda Arbetsorganisationen". Ett annat exempel är TCO:s "Kontorsprovaren".

**8. Utbildning i handhavande**

**planeras i tillräcklig omfattning** OK

Inbyggda självstudier och träningsprogram i programvaran är bra. Ev. kan dessa kompletteras med särskilt framtagna interaktiva program som stöder inläringen. Användarna ska ha möjligheter att lära sig i sin egen takt och utifrån sina egna förutsättningar. Leverantörerna ska redovisa hur man stöder detta krav.

**9. Förståelse av affärs- och verksamhetsprocesser ingår i utbildningen**

OK

Utbildningen ska omfatta handhavande av IT-stöden, men också IT-stödets roll i verksamhets- och affärsprocesser. Leverantörerna ska redovisa hur man stöder detta krav.

**10. Stöd för uppföljning finns**

OK

Om IT-stödet utöver support och hjälpfunktioner också ger möjligheter att fånga upp nya användarkrav underlättas den kontinuerliga utvärderingen. Leverantörerna ska visa hur man stödjer detta krav.

