

Det Nya Arbetslivet kräver en verksamhetskunnig IT- organisation

Publicerad: april 2020

För eventuell uppdaterad ämnesinformation, vänligen besök:
<https://pulse.microsoft.com/sv-se/author/henrik-bystrom>

En förändringsbenägen, modern och innovativ arbetsplats har större möjligheter att attrahera kompetenta medarbetare - och behålla och utveckla befintliga.

Den är också mer produktiv, lönsam och konkurrenskraftig.

Kännetecknande för en sådan arbetsplats är medarbetarnas förmåga att använda moderna samarbetsverktyg, ett verksamhetsnära IT-stöd samt en ledning som inser att IT-organisationen är mer än bara en stödfunktion.

I den globala ekonomin är konkurrensen om såväl kunder som kompetenta medarbetare hårdare än kanske någonsin tidigare. De företag och organisationer som erbjuder ett modernt sätt att arbeta, oberoende av tid och rum, har större möjligheter än andra att knyta kompetenta medarbetare till sig.

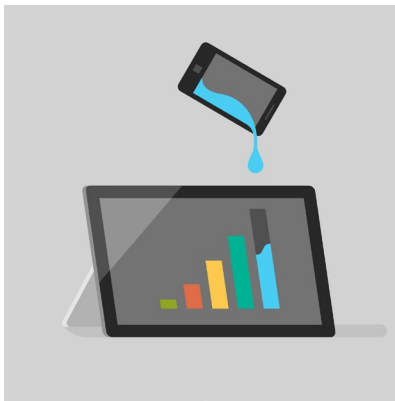
Samtidigt ökar dessa organisationers lönsamhet. Avgörande för framgång är att:

Verksamhetsledningen är engagerad och tar aktiv del i IT-styrningen och bidrar till en kultur där förändring upplevs som något bra;

IT är en central del av verksamhetens kärnprocesser och där IT-organisationen fokuserar på verksamhetsnära IT;

Medarbetarna ges förmåga och har en vilja att använda samarbetsverktyg som är väl integrerade i verksamheten samt är öppna för att börja arbeta på ett nytt sätt.

Det visar studier utförda av Microsoft tillsammans med London Business School och KRC Research samt av Radar Ecosystems Specialists.



Ledningens roll och ansvar

Ett lyckat införande av ett modernt arbetssätt förutsätter ledningens engagemang då det i grunden handlar om ett förändringsprojekt för en hel verksamhet. En viktig beståndsdel är kommunikation kring förändringens mål, möjligheter och betydelse för såväl verksamheten som för individen. Lika viktigt är det att ledningen mäter och kommunicerar uppnådda effekter och vinster med förändringen.

Ledningen förväntas också känna till och förstå den IT-strategi som ligger till grund för förändringen. I de verksamheter där medarbetarna är nöjda med det nya sättet att arbeta är andelen där ledningen känner till IT-strategin 53,7 procent jämfört med 38,5 procent för dem som är missnöjda.

I innovativa företag, där medarbetare tenderar att stanna längre än på andra företag och organisationer, arbetar ledningen aktivt för att öka samarbetet mellan medarbetare inom hela organisationen. I innovativa företag medverkar också ledningen till att skapa en öppen och förlåtande företagskultur där det exempelvis är tillåtet att göra misstag, att fritt uttrycka åsikter om arbetet och att fatta egna beslut.

Innovativa företag präglas också av ett löpande förändringsarbete för att anpassa sig till förändringar i omvärlden och för att ligga steget före konkurrenterna. Förändring tycks vara det nya normala.

I verksamheter där medarbetarna är **nöjda** med nya sätt att arbeta är hela 53,7% av ledningen delaktig i IT-strategin.



I verksamheter där medarbetarna är **missnöjda** med nya sätt att arbeta är endast 38,5% av ledningen delaktig i IT-strategin.



IT-organisationens roll och utmaningar

Forskning visar att en linjeorganisation med nöjda medarbetare levererar bättre än en organisation med missnöjda medarbetare. Avgörande för hur nöjd en organisation är avgörs i stor utsträckning av hur väl IT-organisationen förstår linjeverksamheten och hur väl den stöttar användarna i användningen av digitala samarbetslösningar, det vill säga verktyg som underlättar samarbete, informationsdelning och kommunikation såväl inom som utanför en organisation med målet att effektivisera verksamheten och därmed göra den mer konkurrenskraftig.

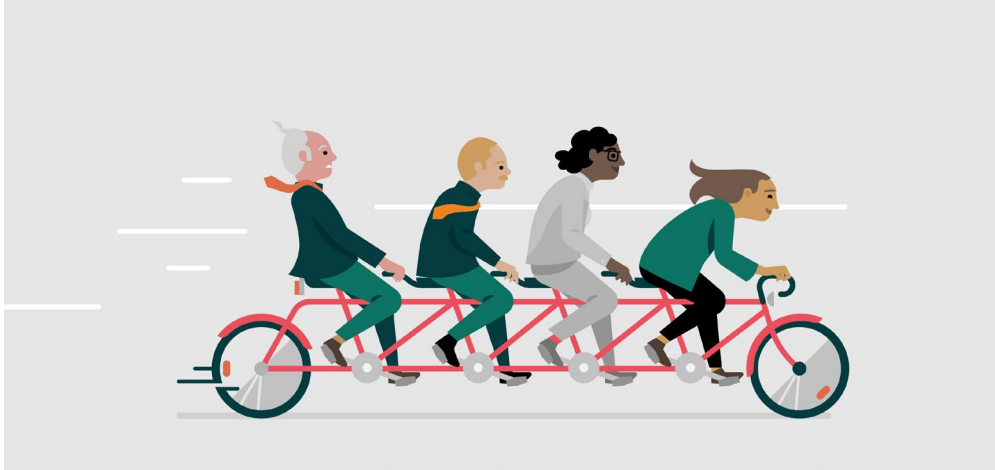
De IT-organisationer som lyckas är inte oväntat de som getts tillräckligt med resurser. Exempelvis är andelen IT-anställda 3,45 procent i nöjda verksamheter, medan motsvarande siffra är 1,95 procent för missnöjda organisationer.



Mer oväntat är kanske att de som investerar mest i innovativa lösningar ofta får färre nöjda medarbetare då medarbetarna inte alltid förbereds på och ges förmåga att använda dessa lösningar. I missnöjda organisationer satsar 18 procent på innovation, medan nöjda organisationer nöjer sig med 11 procent. Istället är det verksamheter där IT-organisationen investerat i kompletta system med inbyggt stöd för samarbete och sedan optimerar, underhåller och utvecklar dessa i nära samarbete med verksamheten som är mest framgångsrika.

När IT-organisationen arbetar med optimering av befintliga system med stöd för samarbete känner linjeverksamheten igen sig och samverkan uppstår. Och på samma

gång undviks många och samtidiga förändringar som av linjeverksamheten kan upplevas som störande.



Risken en IT-organisation löper är att i sin iver att tillhandahålla verktyg för ett modernt arbetssätt göra det utan noggrann planering eller med tillräcklig mognad kring den införda tekniken. Verksamheten ges därför inte rätt förutsättningar för att genomföra förändringen då allt för stort fokus lagts på produkter och verktyg istället för att ge medarbetarna förmåga att använda verktygen samt att integrera verktygen i och anpassa dem för verksamheten.

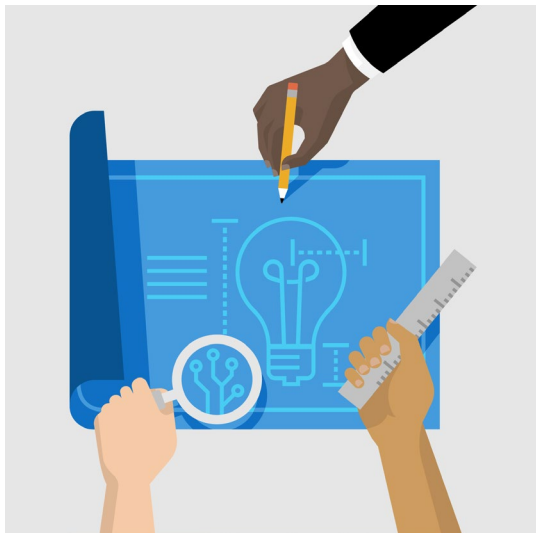
Den största risken vid ett införande av moderna arbetssätt är att linjeverksamheten inte ser nyttan med de nya verktygen och därför inte använder dem utan skapar egna lösningar vilket alltså är helt kontraproduktivt.

Ett lyckat införande av moderna arbetssätt kräver alltså att IT-organisationen förstår sin egen linjeverksamhet och att den hela tiden förändras för att möta nya förväntningar och krav från omvärlden. Den ska dessutom stötta verksamheten med kontinuerlig utveckling av verktyg och processer som behövs för det nya sättet att arbeta.

Verksamhetsnära långt viktigare än användarnära

I nöjda linjeverksamheter lägger IT-organisationen mer resurser på verksamhetsnära IT som systemutveckling och -underhåll, verksamhetsapplikationer och processer och som ett resultat av det mindre på support och incidenthantering. I nöjda verksamheter står 50 procent av IT-budgeten för verksamhetsnära IT medan motsvarande siffra för missnöjda är 34 procent.

I missnöjda linjeverksamheter satsar IT-organisationen på vad den tror att verksamheten vill ha. I nöjda linjeverksamheter är IT-organisationen experten som ligger steget före, visar vägen och fattar nödvändiga tekniska beslut istället för att reagera på verksamhetens behov.



När digitaliseringen görs ur ett verksamhetsperspektiv blir verksamheten också bättre på att förändra sina kundprocesser och affärsmodeller.

Vårt att investera i förändringen

Ett lyckat införande av ett modernt arbetssätt, där digitala samarbetsverktyg bidrar till att effektivisera datorbaserat arbete, leder till höjd produktivitet och högre nöjdhet inom hela organisationen. Exempelvis upplever verksamheter som arbetar på ett modernt sätt en produktivitetsökning på 25 procent bara genom de möjligheter samarbetsverktygen ger.

Digitalisering och ett modernt arbetssätt med moderna samarbetsverktyg som är anpassade för verksamheten och som medarbetarna har förmåga att använda ger fortsatt de största möjligheterna till avkastning på investering och förbereda organisationen för ytterligare förändringar. IT är i det sammanhanget inte längre en stödfunktion till verksamheten utan en central del av den.

När verktygen gör det enkelt för medarbetarna att samarbeta och utgå från samma data och förutsättningar som sina kolleger höjs inte bara produktiviteten. Den digitala stressen visar sig också minska. Med moderna samarbetsverktyg och ett modernt arbetssätt finns förutsättningarna för en välmående organisation där nuvarande medarbetare stannar och utvecklas och dit nya talanger attraheras.

Mät, utnyttja befintligt och allokerar resurser

För verksamheter som står i begrepp att digitalisera verksamheten och införa ett modernt arbetssätt finns en del tips på vägen. Det första är att mäta hur nöjda medarbetarna är liksom hur nöjda de är med de samarbetsverktyg som redan står till buds. Det andra är att säkerställa att befintliga verktyg används och att nya tjänster utvecklas löpande för att möta nya behov. Det tredje är att säkerställa att det finns tillräckligt med resurser på IT-sidan för att genomföra förändringen – och att den är förankrad i verksamhetens ledning.

Henrik Byström, affärsområdeschef Modern Workplace & Microsoft 365



Referenser

Moderna arbetssätt och verktyg (#RPL-1353), Radar Ecosystem Specialists, 2019

When change is the new normal, Microsoft, 2019

This whitepaper is for informational purposes only. Microsoft makes no warranties, express or implied, in this document.

Complying with all applicable copyright laws is the responsibility of the user. Without limiting the rights under copyright, no part of this document may be reproduced, stored in, or introduced into a retrieval system, or transmitted in any form or by any means (electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise), or for any purpose, without the express written permission of Microsoft Corporation.

Microsoft may have patents, patent applications, trademarks, copyrights, or other intellectual property rights covering subject matter in this document. Except as expressly provided in any written license agreement from Microsoft, the furnishing of this document does not give you any license to these patents, trademarks, copyrights, or other intellectual property.

The names of actual companies and products mentioned herein may be the trademarks of their respective owners.

© 2012 Microsoft Corporation. All rights reserved