

Effekter från introduktion av processtödsystem och hur de kan mätas

Preliminär rapport version 0.9

IbisSoft
Cutting edge business solutions

2005-11-15

Innehållsförteckning

1	Problemställning	2
2	Organisationsmodell	3
3	Parametrarna	4
	Parameter 1: Samarbete mellan medarbetare	4
	Parameter 2: Samarbete mellan avdelningar	4
	Parameter 3: Faktisk organisationsstruktur	5
	Parameter 4: Realistisk planering	5
	Parameter 5: Fördelning av arbetsbörda	5
	Parameter 6: Stress	6
	Parameter 7: Medarbetarnas engagemang	6
	Parameter 8: Transparens	6
	Parameter 9: Utnyttjande av tidigare erfarenheter	6
	Parameter 10: Mål- och resultatmedvetande	7
	Volymparametrar	7
4	Hur ska parametrarna mätas?	7
	Enkätexempel 1	7
	Enkätexempel 2	8
	Enkätexempel 3	8
	Enkätexempel 4	9
	Enkätexempel 5	9
	Enkätexempel 6	9
	Enkätexempel 7	9
	Enkätexempel 8	10
	Enkätexempel 9	10
	Enkätexempel 10	10
	Enkätexempel 11	11
	Enkätexempel 12	12
5	Ursprunget till mätning av systemintroduktion	12
6	Nuvarande status och nästa steg i arbetet	13

1 Problemställning

För att minska kostnader och öka effektiviteten investerar organisationer i datoriserade verksamhetsstöd som till exempel affärssystem (också kallade ERP-system), ärendehanteringssystem och andra former av processtödssystem. En sådan investering innebär ofta en stor kostnad för en organisation i form av systeminköp, drift och underhåll, utbildning av användare och minskad produktivitet under själva introduktionen av systemet. Därför finns ett stort behov av att kunna mäta systemets effekter på verksamheten.

Metoder för att mäta systems effekter brukat kallas ”return of investment”-metoder (ROI-metoder). De flesta av dessa fokuserar på att mäta effekter i ekonomiska termer som sparad tid och ökad produktivitet. Sådana ROI-metoder kan fungera tillfredställande om vi har att göra med automatisering av avgränsade funktioner. Det är då möjligt att till exempel mäta hur mycket snabbare en viss funktion går att genomföra i det nya systemet och vilken produktivitetshöjning som det innebär för en organisation. Ett exempel är besparing i tid vid övergång från skrivmaskin till datoriserade ordbehandlare.

Att mäta effekter av affärssystem, ärendehanteringssystem och andra processtödssystem är mer komplicerat. Sådana system avser att förändra verksamheten på ett mer avgörande sätt och det räcker då inte med att mäta tidsbesparingar hos några avgränsade funktioner. Då återstår att mäta effekter för mera generella ekonomiska parametrar, som till exempel kostnad, intäkt, omsättning och vinst. Nackdelen med sådana parametrar är att förändringar hos dessa blir säkerställda först på lång eller medellång sikt och då kan omgivningsfaktorer ha förändrats på ett avgörande sätt. Det gör att det är svårt att relatera mätbara förändringar till just systemintroduktionen. Företeelser som till exempel konjunkturuppgång eller konjunkturedgång kan ha påverkat förändringarna.

Frågan är då om det går att mäta effekter av systemintroduktion på ett sätt som är oberoende av yttre faktorer som till exempel konjunkturuppgångar. Vi anser att det är möjligt om man väljer parametrar som karaktäriserar organisationens interna struktur och som samtidigt har tydliga samband med ekonomiska parametrar. Vi menar att parametrar som intern kommunikation, realistisk planering, arbetsfördelning och kunskapshantering passar för detta ändamål. Dessa parametrar kan mätas med hjälp av två typer av mätmetoder, objektiva och subjektiva. Objektiva mätmetoder är baserade på fakta medan subjektiva är baserade på uppfattningar, åsikter och känslor. Exempel på en objektiv mätmetod är mätning av systemloggar och observationer, medan intervjuer och enkäter är exempel på subjektiva mätmetoder.

I denna rapport presenterar vi ett antal parametrar för att mäta effekter av systemintroduktion. För att definiera och förklara parametrarna presenteras en organisationsmodell som består av begrepp väsentliga för vårt syfte. Till denna organisationsmodell relateras parametrarna.

Rapporten har följande struktur: Kapitel 2 presenterar den organisationsmodell som parametrarna relateras till och kapitel 3 definierar och förklarar parametrarna. Definitionerna i kapitel 3 kan också användas för att utforma objektiva mätmetoder. I kapitel 4 ges konkreta exempel på hur enkätfrågor kan formuleras för att göra subjektiva mätningar av parametrarna. Bakgrunden till denna rapport, det vill säga framtagning av parametrar och mätmetoder, är ett pågående forskningsprojekt, INKA (INtegration av processtöds- och KunskApsshanteringssystem). I kapitel 5 redogörs för INKA-projektet och i kapitel 6 ges förslag på fortsatta arbete med mätning av systemintroduktion.

Notera att denna version av rapporten är preliminär. Den kommer att kompletteras med ytterligare förklaringar som bland annat klargör hur parametrar relateras till varandra, se kapitel 6.

2 Organisationsmodell

I detta kapitel presenteras en organisationsmodell som avser att definiera och förklara de är parametrar som presenteras i kapitel 3. Modellens abstraktionsnivå är hög eftersom vi inte intresserade att beskriva vilka konkreta avdelningar som finns i en organisation eller vilka konkreta aktiviteter som utförs. I stället är syftet med modellen att beskriva hur abstrakta begrepp som avdelning och aktivitet är relaterade till varandra.

Med *organisation* menar vi ett antal personer som har gemensam verksamhet. Dessa kallas *medarbetare*. Organisation har en *hierarkisk struktur*, vilket betyder att medarbetare är grupperade i *avdelningar*, vilka i sin tur kan tillhöra avdelningar högre upp i hierarkin. Varje avdelning har en *chef*.

Organisationens medarbetare utför *aktiviteter*. En *process* är en kedja av aktiviteter som utförs för att uppnå ett *mål*. Olika aktiviteter kan utföras av olika medarbetare, som behöver *kommunicera* med varandra för att koordinera sitt arbete. Vissa medarbetare har ansvar att utföra aktiviteter av viss typ. En del aktiviteter kan utföras som reaktion på en händelse som inträffar utanför organisationen, som till exempel ett kundsamtal. Sådana aktiviteter tilldelas till en person som har till ansvar att ta hand om denna typ av aktivitet och som finns på plats vid tillfället då händelsen inträffar.

Andra aktiviteter planeras i förtid och genomförs senare. Ansvar för dessa aktiviteter tilldelas av chef eller automatiskt enligt regler i verksamheten. När ansvar tilldelas tas också hänsyn till hur många aktiviteter som är planerade för olika medarbetare. Planerade aktiviteter kan *omplaneras*, det vill säga deadline kan flyttas i tiden, ansvarig för aktiviteten ändras, eller att planerad aktivitet tas bort ur planen.

Bild 1 söker översiktligt och grafiskt visa denna organisationsmodell. Den övre delen av bilden rör den statiska organisationsstrukturen där en avdelning kan ha underavdelningar. Under denna statiska struktur finns runda "ansikten" symboliserande organisationens medarbetare. Dessa medarbetare tillhör någon avdelning och utför aktiviteter. Den undre delen av bilden visar en kedja av aktiviteter som tillsammans utgör en process. De två aktiviteterna till vänster har blivit utförda i processen. De två streckade aktiviteterna till höger är planerade men ej genomförda aktiviteter. Då aktiviteter skall utföras kommunicerar medarbetare med varandra för att koordinera sitt arbete. Ramen runt bilden symboliserar organisationens gräns. Vissa aktiviteter innefattar kommunikation med personer utanför organisationen.

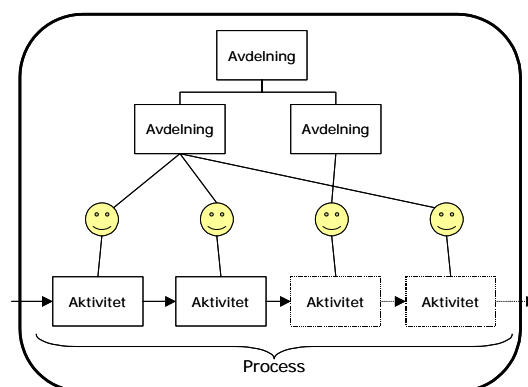


Bild1. Modell av organisation.

3 Parametrarna

I detta kapitel presenteras ett antal parametrar som avser att mäta en systemintroduktions effekter. Dessa parametrar definieras och förklaras med hjälp begrepp från den organisationsmodell som presenterades i kapitel 2. Genom att mäta dessa parametrar vid två eller flera tillfällen kan en systemintroduktions effekter analyseras genom att jämföra resultaten av mätningarna.

Parameter 1: Samarbete mellan medarbetare

Definitioner:

- En pil mellan två aktiviteter i bild 1 kallas *övergång*.
- En övergång mellan två aktiviteter som utförs av två olika medarbetare kallas *överlämning*.
- Antal medarbetare engagerade i processen delat med antal aktiviteter som genomförts kallas *deltagande*. Värdet på parametern ligger mellan 0 och 1.
- Antalet överlämningar delat med antalet övergångar i processen kallas *interaktionsgrad*. Värdet på parametern ligger mellan 0 och 1.

Genomsnittsvärde på parametrarna deltagande och interaktionsgrad reflekterar samsarbetsgrad i organisationen.

Parametern deltagande visar spridningsmått, det vill säga hur spridd processen är bland organisationens medarbetare, medan parametern interaktionsnivå visar hur ofta medarbetare interagerar med varandra. Dessa två parametrar är relativt oberoende av varandra, exempelvis kan interaktionsgraden vara hög även om det bara finns två medarbetare som är engagerade i processen när de växlar aktiviteter, det vill säga deltagandet är lågt.

Notera att även volymparametrar, som presenteras sist i detta kapitel, behövs vid mätningar av samtliga parametrar för att kompensera för förändringar som inträffar mellan två mätningar. Ett exempel på en volymparameter är "Antal aktiviteter per process". En process aktivitetsindelning kan förändras mellan olika mätningar, till exempel genom att två aktiviteter slås ihop till en aktivitet. Genom att mäta och kompensera för volymparametern "Antal aktiviteter per process" kan en så korrekt jämförelse som möjligt mellan två tidpunkter genomföras.

Parameter 2: Samarbete mellan avdelningar

Definitioner:

- En övergång mellan två aktiviteter som utförs av två olika medarbetare som var och en hör till olika avdelningar kallas *avdelningsöverlämning*.
- Antalet avdelningsöverlämningar delat med antalet övergångar i processen kallas *interaktionsgrad på avdelningsnivå*. Värdet på parametern ligger mellan 0 och 1.

Genomsnittsvärde på parametrarna deltagande och interaktionsgrad på avdelningsnivå reflekterar samsarbetsgrad mellan avdelningar i organisationer.

Parameter 3: Faktisk organisationsstruktur

Följande definitioner bygger på begreppet planering.

Definitioner:

- Bokning i egen eller annans kalender eller att man på annat sätt ber någon annan att utföra en aktivitet kallas *planeringsaktivitet*. En planeringsaktiviteter kan med andra ord vara riktad till sig själv eller andra.
- Antal planeringsaktiviteter som en medarbetare X planerar (till sig själv eller annan) delat med antal planeringsaktiviteter som planeras till samma medarbetare X (från sig själv eller annan) under ett visst tidsintervall kallas *position*.

Ett lågt värde på position för en medarbetare indikerar att han eller hon blir styrd i högre grad än de medarbetare som har ett högre värde på position. Ett högt värde på position för en medarbetare indikerar att han eller hon styr i högre grad än de medarbetare som har ett lägre värde på position.

Om medarbetarnas värde på position inte skiljer sig mycket åt indikerar detta att den faktiska organisationsstrukturen är platt. Om det finns stora skillnader på position och många har ett väldigt lågt värde på position samtidigt få har ett högt värde indikerar detta att den faktiska organisationsstrukturen är hierarkisk.

Om det finns några få medarbetare med låga värden på position indikerar detta att medarbetarna är faktiska nyckelpersoner (så kallade ”spindlar”). Det säger inget om att dessa medarbetarna utför kvalificerade eller icke-kvalificerade uppgifter utan indikerar att många andra medarbetare är beroende av dessa medarbetare.

Parameter 4: Realistisk planering

Definitioner:

- Att deadline eller ansvarig för en aktivitet ändras, eller att planerad aktivitet tas bort (det vill säga inte genomförs) kallas *omplanering*.
- Antal omplaneringar delat med antal aktiviteter planerade under visst tidsintervall kallas *omplaneringsgrad*.

Ett högt värde på omplaneringsgrad tyder på orealistisk planering och ett lågt värde tyder på realistisk planering i organisationen.

Parameter 5: Fördelning av arbetsbörda

Definitioner:

- Antal genomförda aktiviteter per medarbetare och tidsperiod kallas *arbetsbörda*.
- Hur arbetsbörda skiljer sig från medarbetare till medarbetare kallas *arbetsfördelning*.

Arbetsfördelning visar med andra ord distribution av aktiviteter bland medarbetare. [Här behövs en beskrivning vad arbetsfördelning visar]

Notera att parameten inte tar hänsyn till aktiviteternas komplexiteten, som att vissa arbetsuppgifter tar längre tid att genomföra. Denna parameter kan därför endast användas för att mäta arbetsbördan för

personer med samma typ av arbetsuppgifter. För att kunna jämföra arbetsbörda hos personer med olika typer av arbetsuppgifter måste arbetsuppgifterna vikts.

Parameter 6: Stress

Definitioner:

- En känsla hos medarbetare att hon eller han har fler aktiviteter att utföra än hon eller han klarar av kallas *stress*
- Antal uppgifter som planeras för medarbetare delat med antal uppgifter som genomförs i samma tidsintervall kallas *grad av stressig miljö*

De två parametrarna stress och grad av stressig miljö är relaterade till varandra, men hög grad av stressig miljö framkallar inte alltid stress och en medarbetare kan känna stress trots frånvaro av stressig miljö.

Parameter 7: Medarbetarnas engagemang

Definitioner:

- Aktivitet som utförs av medarbetare utan att hon eller han är tvungen att utföra den enligt arbetsbeskrivning kallas *självpåtagen aktivitet*
- Antalet självpåtagna aktiviteter delat med antalet genomförda aktiviteter under viss tidsperiod kallas *engagemangsgrad*

Graden av engagemang kan räknas per person, per avdelning eller för hela organisationen.

Parameter 8: Transparens

Definitioner:

- Aktivitet som medarbetare B genomfört (eller har i sin planeringskalender) och som medarbetare A har rättighet och möjligt att se, kallas *synlig aktivitet* AB (det vill säga A kan se B:s aktivitet) .
- Antal synliga aktiviteter (planerade eller genomförda) AB delat med totala antalet (planerade eller genomförda) aktiviteter hos B under visst ett tidsintervall kallas B:s *transparens* för A

Snittvärdet på transparens hos organisationens medarbetare karakteriserar grad av transparens i en organisation. Man kan också mäta transparens mellan chefer och icke-chefer och mellan avdelningar med dessa definitioner.

Parameter 9: Utnyttjande av tidigare erfarenheter

Definitioner:

- Användning av arkiv i samband med att man genomför aktivitet kallas *erfarenhetsutnyttjande*.
- Antal aktiviteter med erfarenhetsutnyttjande delat med det totala antalet aktiviteter som utförs under ett visst tidsintervall kallas *grad av erfarenhetsutnyttjande*.

Graden av erfarenhetsutnyttjande kan räknas per person, per avdelning eller för hela organisationen.

Parameter 10: Mål- och resultatmedvetande

Definitioner:

- Medarbetare som utför minst en aktivitet i processen kallas *processdeltagare*.
- Definition av det processen avser uppnå kallas *processens mål*.
- Det som har uppnåtts när processen har avslutats kallas *processens resultat*.
- Antal processer som en medarbetare deltar i och känner till målet med delat med antal processer som medarbetare deltar i totalt kallas *målmedvetand*.
- Antal processer som en medarbetare deltagit i och känner till resultatet av delat med antal processer som medarbetare deltagit i totalt kallas *resultatmedvetande*.

Mål- och resultatmedvetande kan beräknas per medarbetare, avdelning eller organisation.

Volymparametrar

Förutom de ovan definierade parametrarna behövs ett antal parametrar som mäter verksamhetens omfattning eller volym. Dessa kan användas för att kompensera förändringar i verksamhetsvolym från en tidpunkt till en annan, vilket möjliggör jämförelser från en tidpunkt till annan. Till exempel kan minskad stress bero på att orderingången för tillfället är låg och inte på högre realistisk planering.

Exempel på sådana parametrar är:

- Antal aktiviteter per process
- Antal startade processer per tidsintervall
- Antal pågående processer per tidsintervall
- Antal avslutade processer per tidsintervall

4 Hur ska parametrarna mätas?

Mätmetoder kan delas in i två kategorier: objektiva och subjektiva. Objektiva mätmetoder är baserade på fakta medan subjektiva är baserade på uppfattningar, åsikter och känslor. Objektiv mätning av parametrarna presenterade i kapitel 3 kan baseras på de kvalitativa definitioner som gavs i det kapitlet. Dock måste de anpassas till den information som till exempel finns tillgänglig i systemets loggar. Subjektiv mätning av parametrarna kan genomföras med hjälp av intervju- eller enkätundersökningar.

I detta kapitel ges exempel på hur enkätfrågor kan formuleras för att mäta parametrarna. När man skapar en enkät måste frågorna anpassas till målgruppen så att frågorna blir begripliga och relevanta. En följd av detta är att en fråga sällan är relaterad till en och endast en parameter.

Enkätexempel 1

- Hur ofta kontaktas du av dina kollegor i ditt dagliga arbete, till exempel för att informeras om något, svara på en fråga eller utföra en arbetsuppgift? *Vi har delat*

frågan i fyra delfrågor beroende på typ av kollegor. Ange ett svarsalternativ i vardera delfråga a), b), c) och d).

a) kollega på din avdelning

- aldrig
 ibland
 ofta

c) din chef

- aldrig
 ibland
 ofta

b) någon på annan avdelning

- aldrig
 ibland
 ofta

d) person du är chef för

- aldrig
 ibland
 ofta

Frågan syftar till att undersöka parameter 1 och 2, ”Samarbete mellan medarbetare” och ”Samarbete mellan avdelningar”. Frågan syftar också till att undersöka parameter 3, ”Faktisk organisationsstruktur”.

Enkätexempel 2

- Hur ofta *initierar* du kommunikation med dina kollegor i ditt dagliga arbete, det vill säga hur ofta tar du själv en första kontakt med kollegor fastän du inte blivit kontaktad av dem. Det kan till exempel handla om att informera om något, fråga om något eller be en kollega utföra en arbetsuppgift? *Vi har delat frågan i fyra delfrågor beroende på typ av kollegor. Ange ett svarsalternativ i vardera delfråga a), b), c) och d).*

a) kollega på din avdelning

- aldrig
 ibland
 ofta

c) din chef

- aldrig
 ibland
 ofta

b) någon på annan avdelning

- aldrig
 ibland
 ofta

d) person du är chef för

- aldrig
 ibland
 ofta

Frågan syftar till att undersöka parameter 1, 2, 3 och 7: ”Samarbete mellan medarbetare”, ”Samarbete mellan avdelningar”, ”Faktisk organisationsstruktur” och ”Medarbetarnas engagemang”.

Enkätexempel 3

- Hur ofta ber du dina kollegor att utföra arbetsgifter? *Vi har delat i frågan fyra delfrågor beroende på typ av kollegor. Ange ett svarsalternativ i vardera delfråga a), b), c) och d).*

a) kollega på din avdelning

- aldrig
 ibland
 ofta

c) din chef

- aldrig
 ibland
 ofta

b) någon på annan avdelning

- aldrig
 ibland
 ofta

d) person du är chef för

- aldrig
 ibland
 ofta

Frågan syftar till att undersöka parameter 3: ”Faktisk organisationsstruktur”.

Enkätexempel 4

- Hinner du utföra dina arbetsuppgifter enligt vad som är planerat?

- alltid
- ofta
- ibland
- aldrig

Frågan syftar till att undersöka parameter 4: ”Realistisk planering”.

Enkätexempel 5

- Om du inte hinner utföra dina arbetsuppgifter enligt vad som är planerat, hur hanterar du denna situation? Ange ett svarsalternativ i vardera a), b), c) och d).

- a) jobbar övertid
- aldrig
 - ibland
 - ofta
 - alltid

- c) tar hjälp av kollega
- aldrig
 - ibland
 - ofta
 - alltid

- b) kontaktar chef för få någon annan att hjälpa till att genomföra uppgiften
- aldrig
 - ibland
 - ofta
 - alltid

- d) själv planerar om (omprioriterar), det vill säga skjuter upp arbetsuppgiften till ett senare tillfälle
- aldrig
 - ibland
 - ofta
 - alltid

Frågan syftar till att undersöka parameter 3, 4 och 6: ”Faktisk organisationsstruktur”, ”Realistisk planering” och ”Stress”.

Enkätexempel 6

- Upplever du att du generellt sett jobbar mer, lika mycket, eller mindre än dina kollegor?

- mer
- lika mycket
- mindre
- vet ej

Frågan syftar till att undersöka parameter 5 och 6: ”Fördelning av arbetsbörda” och ”Stress”.

Enkätexempel 7

- Uppfattar du ditt jobb som stressigt?

- aldrig
- ibland
- ofta
- alltid

Frågan syftar till att undersöka parameter 6: ”Stress”.

Enkätexempel 8

- Hur upplever du den nivå av stress som du har på jobbet?

- stimulerande
- varken stimulerande eller jobbigt
- jobbigt men hanterbart
- väldigt jobbigt

Frågan syftar till att undersöka parameter 6: ”Stress”.

Enkätexempel 9

- Sprider du arbetsrelaterad information som du kommit över till andra kollegor även om det inte ingår i dina arbetsuppgifter?

- alltid
- ofta
- ibland
- aldrig

Frågan syftar till att undersöka parameter 7: ”Medarbetarnas engagemang”.

Enkätexempel 10

- Vet du dina kollegors aktuella arbetsuppgifter? Här avses inte allmänna arbetsbeskrivningar utan vad som dina kollegor faktiskt arbetar med för tillfället. Vi har delat i frågan i fyra delfrågor beroende på typ av kollegor. Ange ett svarsalternativ i vardera delfråga a), b), c) och d).

- a) kollega på din avdelning
- alltid
 - ofta
 - sällan
 - aldrig

- c) din chef
- alltid
 - ofta
 - sällan
 - aldrig

- b) någon på annan avdelning
- alltid
 - ofta
 - sällan
 - aldrig

- d) person du är chef för
- alltid
 - ofta
 - sällan
 - aldrig

- Är det lätt eller svårt att ta reda på vad en kollega arbetar med för tillfället? Vi har delat in frågan i fyra delfrågor beroende på typ av kollegor. Ange ett svarsalternativ i vardera delfråga a), b), c) och d).

- kollega på din avdelning
- lätt
 - relativt lätt
 - relativt svårt
 - svårt
 - vet ej

- din chef
- lätt
 - relativt lätt
 - relativt svårt
 - svårt
 - vet ej

kollega på din avdelning
 lätt
 relativt lätt
 relativt svårt
 svårt
 vet ej

din chef
 lätt
 relativt lätt
 relativt svårt
 svårt
 vet ej

någon på annan avdelning
 lätt
 relativt lätt
 relativt svårt
 svårt
 vet ej

person du är chef över
 lätt
 relativt lätt
 relativt svårt
 svårt
 vet ej

- Är du intresserad av att veta dina kollegors aktuella arbetsuppgifter? Vi har delat in frågan i fyra delfrågor beroende på typ av kollegor. Ange ett svarsalternativ i vardera delfråga a), b), c) och d).

kollega på din avdelning
 mycket
 till viss del
 lite
 inte alls

din chef
 mycket
 till viss del
 lite
 inte alls

någon på annan avdelning
 mycket
 till viss del
 lite
 inte alls

person du är chef för
 mycket
 till viss del
 lite
 inte alls

Samtliga frågor ovan syftar till att undersöka parameter 8: "Transparens".

Enkätexempel 11

- Använder du dig av organisationens tidigare erfarenheter i ditt dagliga arbete, det vill säga utnyttjar du kunskap om vad du och dina kollegor gjort tidigare i liknande situationer?

ofta
 sällan
 aldrig

- Hur gör du för att hitta information om tidigare erfarenheter? Här kan du välja flera alternativ.

frågar kollega
 letar efter arkiverade dokument
 söker i datorer
 annat, som _____

- Är det lätt eller svårt att hitta organisationens tidigare erfarenheter?

lätt
 relativt lätt
 relativt svårt
 svårt
 vet ej

- Är du intresserad av att utnyttja tidigare erfarenheter?

mycket
 till viss del
 lite
 inte alls

Samtliga frågor i enkätexempel 12 syftar till att undersöka parameter 9: ”Utnyttjande av tidigare erfarenheter”.

Enkätexempel 12

- Får du veta det färdiga resultatet av det arbete som du bidragit till?

alltid
 ofta
 sällan
 aldrig

- Är det lätt eller svårt att ta reda på det färdiga resultatet av det arbete du deltagit i?

lätt
 relativt lätt
 relativt svårt
 svårt
 vet ej

- Är du intresserad av att få veta det färdiga resultatet av det arbete som du deltagit i?

mycket
 till viss del
 lite
 inte alls

Samtliga frågor i enkätexempel 13 syftar till att undersöka parameter 10: ”Resultatmedvetande”.

5 Ursprunget till mätning av systemintroduktion

Parametrar och mätmetod för mätning av effekter av systemintroduktionen har utarbetats inom ramen för forskningsprojektet INKA (INtegration av processtöds- och KunsKApshaningssystem). INKA-projektet är ett treårigt projekt drivet av IbisSoft AB, Institutionen för Data- och Systemvetenskap (DSV) vid Stockholms universitet/KTH och Hyresgästföreningen (HGF) Region Västra Sverige. Projektet ingår i Vinnovas program ”Infrastruktur för kunskapshaning”.

Syftet med INKA-projektet är att utveckla teknik för integrerade process- och kunskapshaningssystem och undersöka hur de kan bidra till ökad effektivitet, demokratisering och arbetstillfredsställelse inom organisationer. Detta görs dels genom fallstudier hos en av projektets deltagare, en intresseorganisation som för närvarande implementerar ett integrerat process- och kunskapshaningssystem i syfte att effektivisera verksamheten, samt öka öppenheten och jämställdheten inom organisationen, dels genom att utveckla prototyper för mer avancerade system av denna sort. Dessa prototyper skall göra kunskapen i systemet aktiv så att den bättre stödjer en organisations aktiviteter. Prototyperna

skall också använda modern mobil informationsteknik för att öppna systemet till människor som arbetar på distans.

6 Nuvarande status och nästa steg i arbetet

Nuvarande status i projektet är följande: Parametrar för att mäta systemintroduktion är framtagna. Huvuddelen av dessa är presenterade i denna rapport. Enkät för subjektiv mätning av parametrarna har också tagits fram och även delar av enkäten är redovisad i denna rapport.

Enkäten har tillämpats vid enkätundersökningar vid två organisationer som introducerat ett processtödssystem. Enkätundersökningarna genomfördes innan organisationerna börjat använda processtödssystemet fullt ut. Nästa steg blir att genomföra uppföljande enkätundersökningar vid organisationerna. Systemet ska då ha använts fullt ut under en tid. Resultatet av samtliga enkätundersökningar kommer att analyseras och presenteras inom ramen för INKA-projektet.

Vi kommer också att definiera ytterligare parametrar för till exempel mätning av jämlikhet mellan medarbetare och jämlikhet mellan man och kvinna, samt grad av demokrati i organisationen.