



UPPSALA
UNIVERSITET

UFV 2014/xxx

Införandet av Raindance Bokföringsportal vid Uppsala universitet

Kortfattad rapport från KiA-projektet

Thomas Lind
Åsa Cajander
Bengt Sandblad

2014-01-07

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Bakgrund	4
Metod	4
IT och förändring	5
IT som möjliggörare i förändringsarbetet	6
En bra process för införande av IT i arbetet	6
Studiens resultat	7
Bakgrund och uppfattning från avdelningen för ekonomi och upphandling	7
Ekonomiadministratörernas inställning och upplevelse	9
Rekommendationer och diskussion	11

Sammanfattning

Under senvåren och hösten 2013 genomfördes en studie för att dra lärdomar av införandet som skedde inför årsskiftet 2012-2013 utav Bokföringsportalen, en del av ekonomisystemet Raindance vid Uppsala universitet. Utöver Bokföringsportalen har studien även berört frågor om införande av IT kopplat till avdelningen för ekonomi och upphandling mer generellt.

Studien har utförts inom ramen för KiA-projektet och baseras på fyra intervjuer med personal vid universitetsförvaltningens avdelning för ekonomi och upphandling samt sex intervjuer med ekonomiadministratörer från olika institutioner vid universitetet.

Intervjuerna visar på ett brett spektra av uppfattningar och inställningar till införandet av Bokföringsportalen, där vissa anser att hela deras arbetssituation har förändrats medan andra ser förändringen som knappt märkbar. Synen på förändringen som positiv eller negativ varierar också bland respondenterna. Vitt skilda förhållanden i organisationen av ekonomiadministratörernas roller och arbetsuppgifter, samt faktorer rörande institutionerna i övrigt, bidrar till att skapa väldigt olika förutsättningar vid förändring av IT som påverkar administratörernas arbetsmiljö.

Uppsala, 2014-01-07

Thomas Lind

Åsa Cajander

Bengt Sandblad

Uppsala universitet

Institutionen för informationsteknologi

Visuell information och interaktion

Bakgrund

Denna studie har genomförts inom ramen för samarbetsprojektet KiA, Kvalitet i Användning. KiA-projektets långsiktiga mål var att bidra till förändrade kompetenser och processer för kravställande, upphandling, utveckling, införande och utvärdering av administrativa IT-system inom Uppsala universitet, för att dessa skall upplevas som positiva stöd i verksamheten. Projektet drevs med ett tydligt fokus på användarcentrering.

I syfte att nå det långsiktiga målet samverkade ansvariga inom Uppsala universitet och experter inom människa-datorinteraktion för att utveckla och hållbart införa nya kompetenser och processer för verksamhetsstödjande IT inom universitetet.

Under hösten 2011 genomfördes en förstudie för att kartlägga den dåvarande situationen, samt att precisera frågeställningarna och ta fram en plan för fortsatt arbete. Förstudien resulterade i en beskrivning av den dåvarande situationen vid universitetet, samt i ett förslag till fortsatt förändringsarbete i form av KiA-projektet.

Förstudien genomfördes av dåvarande avdelningen för människa-datorinteraktion (numera avdelningen för visuell information och interaktion) vid Institutionen för informationsteknologi, i samarbete med enheten för planering, uppföljning och stöd till verksamhetsutveckling vid planeringsavdelningen inom Universitetsförvaltningen.

Under 2013 genomförde KiA-projektet en rad aktiviteter, däribland den intervjustudie med fokus på införandet av Bokföringsportalen i universitetets ekonomisystem, Raindance, som står i centrum för denna rapport. Målet med studien var dels att sammanställa en bild av uppfattningar kring vilken inverkan införandet av Bokföringsportalen hade på verksamheten, dels från avdelningen för ekonomi och upphandlings sida och dels från ekonomiadministratörer vid institutionernas sida. Denna rapport ger en sammanfattning av intervjustudien och avslutas med rekommendationer till utveckling av arbetet med införandefrågor.

Metod

Studien som presenteras i denna rapport genomfördes mellan maj och december 2013 av tre forskare vid avdelningen för visuell information och interaktion vid Institutionen för informationsteknologi, Uppsala universitet.

Studien är baserad på semistrukturerade intervjuer som genomfördes med fyra anställda vid universitetsförvaltningens avdelning för ekonomi och upphandling, samt sex intervjuer med ekonomiadministratörer från olika institutioner vid universitetet.

Dessa sammanlagt tio intervjuer genomfördes under cirka en timme vardera, varav samtliga spelades in med diktafon och transkriberades. De två inledande intervjuerna genomfördes med två forskare närvarande, och de efterföljande åtta med en forskare närvarande.

Under analysen kodades data tematiskt och kategoriserades. De mest framträdande av dessa kategorier är de som presenteras i resultatavsnittet av denna rapport. Avslutningsvis har samtliga forskare deltagit i sammanställningen som presenteras i denna rapport. Citat som används i rapporten har vid behov gjorts mer läsbara.

IT och förändring

Införande av nya IT-stöd i arbetet går inte att separera från andra förändringar i verksamheten. Varje införande av ett nytt IT-stöd kommer att mer eller mindre påverka verksamheten i olika avseenden, ofta på ett ganska påtagligt sätt. Faktorer såsom arbetsorganisation, roller, arbetsprocesser, kompetensbehov, arbetsverktyg och arbetsmiljö påverkas. Det sätt man arbetar, kommunicerar, samverkar m.m. i vardagen förändras. Det är mycket sällan eller aldrig så att man gör exakt samma saker på samma sätt efter det att ett nytt eller förändrat IT-stöd införts. Man ska utföra andra arbetsuppgifter på ett nytt sätt med andra slags hjälpmedel. Ofta kombineras IT-förändringarna med andra, t.ex. förändrad bemanning, ändringar i arbetsorganisation och ledarskap, man får förändrat ansvar och nya befogenheter etc.

Därför finns det egentligen inte några tekniska projekt eller systemutvecklingsprojekt, endast projekt för verksamhetsutveckling där teknikutvecklingen och införande av IT-system är en del av förändringen. En annan slutsats blir att man i själva förändringsarbetet måste hantera en rad olika aspekter på verksamheten. Utvecklar man och inför IT måste man också, samtidigt, beakta organisation, verksamhetsprocesser, kompetenser och arbetsmiljö. Gör man inte det kommer arbetet att fortsätta enligt gamla mönster men med verktyg som egentligen är tänkta för något annat och som egentligen ger helt andra möjligheter. Om de nya IT-stöden är utformade så att man arbetar exakt som förut har man bara ”asfalterat gamla kostigar” och de vinster man eftersträvade kommer aldrig att uppnås. Däremot finns det en påtaglig risk att man inför nya problem.

Om vi accepterar detta resonemang så får det ganska långtgående konsekvenser. Vi måste i IT-projekt alltid tala om verksamhetsutveckling och införande av förändringar i verksamheten. Om vi försöker att genomföra en systemutveckling och införa nya IT-stöd i arbetet, utan att samtidigt beakta hur verksamheten kan och bör förändras, så kommer den att förändras i alla fall. De arbeten som då uppstår gör det utan en medveten och planerad process. Resultatet blir så gott som alltid negativt. Vi tvingas till ogenomtänkta förändringar i organisation, ansvar, arbetsinnehåll etc., utan att ha haft chansen att planera för hur dessa kan och bör utformas för att uppnå det positiva man eftersträvar. Man får i efterhand ta hand om de negativa bieffekter som uppstår i organisationen, arbetet och arbetsmiljön. Ofta tar det ett tag innan de negativa konsekvenserna upptäcks, och det kan då vara svårt att genomföra önskvärda förändringar. Speciellt svårt kan det vara att ändra i de IT-system man infört. Sena förändringar i IT-stöd, och förändringar efter det att de införts i organisationen, är ofta svåra och dyra att genomföra.

Hur ska man då göra? 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 inkludera hur verksamheten, arbetsorganisation och arbetsprocesser m.m. ska förändras. Det innebär att man under förändringsprocessen måste utvärdera inte bara de rent tekniska funktionerna utan också vilka effekterna blir för arbete, kompetenser, arbetsmiljö osv. Förändringsarbetet måste starta med hur man vill förändra organisation, arbete m.m., inte från att man ska utveckla och införa ett IT-system i verksamheten. Först måste man utforma den nya organisationen och de nya arbetsprocesserna, först därefter kan de detaljerade kraven på teknikstöden formuleras. Det finns metoder utvecklade för att klara av allt detta, t.ex. att arbeta med verksamheten och medarbetarna i centrum, använda användarcentrerade processer, genomföra målbildsseminarier innan man börjar med kravspecifikationer etc.

IT som möjliggörare i förändringsarbetet

Verksamhetsutveckling i en organisation måste ske utgående från verksamhetens mål. Förändringsmöjligheterna beror på de förutsättningar och begränsningar som finns. Med hjälp av helt nya tekniker och stöd kan man i bästa fall skapa helt nya utvecklingsmöjligheter. Sådant som inte var möjligt förut kan plötsligt bli enkelt och självklart. Det finns genom åren massor av exempel på hur man med hjälp av lämpligt anpassad IT skapat helt nya möjligheter för verksamheter, som bättre än tidigare bidrar till måluppfyllelse.

Det är så vi vill se framtida användning av IT, som möjliggörare av nya positiva förändringar och arbetssätt. Med hjälp av nya tekniker för informationshantering och kommunikation kan man åstadkomma sådant som annars hade varit svårt eller omöjligt. Men detta förutsätter givetvis att alla olika utvecklingsinsatser drar åt samma håll och utgår från verksamhetens mål, behov och krav.

Det finns forskning som visar på nödvändigheten av att utveckla verksamheterna som sådana då man utvecklar och inför ny teknik. I de fall där man inte förändrar verksamheterna utan bara inför ny teknik får man oftast inga positiva effekter av förändringarna. I många fall får man t.o.m. försämringar av effektivitet och produktivitet, eftersom man inte åstadkommer något nytt men däremot får en del nya problem i samband med förändringsarbetet.

Vår slutsats är att utveckling och införande av IT som inte koordineras med genomtänkta verksamhetsförändringar och som inte utgår från konkretiserade visioner om det framtida arbetet kommer att ge mer negativa än positiva effekter. Beaktar man däremot detta finns oftast en stor potential i att effektivisera, utveckla, förbättra, höja kvalitet och säkerhet m.m. i verksamheten med hjälp av IT.

En bra process för införande av IT i arbetet

Införandet av ett IT-system i en verksamhet har visat sig vara en viktig och kritisk fas i förändringsarbetet. Det finns många exempel på att annars lyckade projekt, som utvecklats och levererat potentiellt bra system, misslyckats totalt vid införandet. Detta har medfört att man inte uppnått syftet, inte bidragit till förbättringar, att användare upplevt krångel och svårigheter samt att man reagerat negativt på förändringarna. Ofta tenderar dessa negativa effekter att sitta i mycket länge.

Det är viktigt att se införandet, och en ganska lång tid efter det att systemet tagits i drift, som en del av projektet. Det är inte förrän man följt införandet, utvärderat, gjort nödvändiga förändringar o.s.v. som man kan gå över i ett förvaltningsarbete. Även under hela livscykeln måste det finnas organisation och resurser för kontinuerligt förändringsarbete. Såväl införandet som det kontinuerliga kvalitetsarbetet måste följa en användarcentrerad modell.

Man måste se till att personalen är förberedd på vad som kommer att ske, att de har fått rätt kompetensutveckling i relation till det nya arbetet m.m. Ett vanligt fel som man idag ofta gör är att den utbildning som de som berörs av förändringarna får enbart handlar om hur man ska hantera den nya tekniken. Man får lära sig vilka funktioner systemet innehåller, vilka knappar man ska trycka på o.s.v. Det som fordras är att utbildningen fokuserar på hur man ska arbeta på ett effektivt sätt, i den nya förändrade verksamheten, men hjälp av den nya teknikstöd man får.

Studiens resultat

I detta avsnitt redogör vi för det som framkommer av insamlad data vad gäller avdelningen för ekonomi och upphandlings införande av Bokföringsportalen, och ekonomiadministratörernas inställning till och upplevelse av detta införande och den resulterande förändringen i deras arbete.

Bakgrund och uppfattning från avdelningen för ekonomi och upphandling

Vid intervjuerna med personal från avdelningen för ekonomi och upphandling framkom att det fanns flera syften bakom införandet av Bokföringsportalen, dels en potential att korta ned ledtider vid arbete med omföringar, dels en strävan efter att flytta fler arbetsuppgifter till portalmoduler (bl.a. då dessa har en modernare design och även går att växla mellan utan att behöva logga in på nytt), och dels som ett sätt för avdelningen för ekonomi och upphandling att lättare kunna kontrollera att lämpligt underlag finns för genomförda omföringar vid institutionerna.

Universitetets ekonomisystem Raindance, vari Bokföringsportalen utgör en del, har över 2000 användare med attestanter och granskare inräknat, varav ca 300 är ekonomiadministratörer. De allra flesta av ekonomiadministratörerna jobbar i Bokföringsportalen.

Bokföringsportalen som sådan är väldigt lik redan existerande funktionalitet i Raindance, såsom Leverantörsfakturaportalen som delvis har liknande eller motsvarande funktioner. Detta var ett av argumenten som framfördes när diskussionen om Bokföringsportalens införande inleddes under våren 2012, att portalens utformning och funktion redan var bekant för de tilltänkta användarna och att portalen som sådan snarare kunde ses som en modernisering av Raindance än införandet av ett nytt system.

Införandet av nya IT-system och förändringar var, och är, en känslig fråga vid universitetet där ifrågasättande röster tidigare höjts avseende den höga frekvensen med vilken nya IT-system och förändringar införs, och den belastning detta medför på medarbetarna. Påtagliga förändringar för ekonomiadministratörernas del kom kanske främst i form av den nya redovisningsmodellen som infördes 2009 och det nya budgetsystemet UUplus, samt andra systeminföranden i samband med detta. Förvaltningens ledning svarade genom att tillsätta en styrgrupp ansvarig för att koordinera utveckling och införande av administrativa system, och i övrigt utfärda ett stopp för större systemförändringar. Denna situation var också bidragande till att Bokföringsportalen inte infördes tidigare, då licensen i själva verket följde med vid ett paketköp av annan funktionalitet i Raindance omkring samma tidpunkt.

Efter sommaren 2012 fortsatte diskussionen om huruvida Bokföringsportalen skulle införas, och beslutet fattades att införa portalen under hösten och stänga ner det befintliga systemet i samband med årsskiftet. Utredning av hur portalen skulle konfigureras, bland annat i form av flöden och användarrättigheter, gjordes under september följt av information till ekonomiadministratörerna om att införandet var på väg.

Institutionernas ekonomiadministratörer gick över till att använda Bokföringsportalen uppdelat i tre olika grupper. Den första gruppen bestod av fyra pilotinstitutioner som började använda portalen i oktober, den andra av de tolv institutioner som var medlemmar i Raindance användarforum och började i november, och den tredje bestod av alla övriga institutioner och började senare under november och december. De olika grupperna bjöds in till informationsmöten och demonstrationer av

Bokföringsportalen som hölls vid fyra tillfällen under perioden (två möjliga tillfällen för den tredje gruppen).

De systemansvariga vid avdelningen för ekonomi och upphandling har gedigna rutiner för upprättande av lathundar, manualer och utbildningsmaterial för de olika system avdelningen ansvarar för. Upprättandet av sådant material avseende Bokföringsportalen skedde parallellt under hösten och tillsammans med konfigurationsarbetet beskrivs detta som det från avdelningens sida mest resurskrävande arbetet.

”Det var mer jobb att sätta upp allting och planera allting än själva införandet sen, det rullade på. [...] De flesta användare hörde vi ingenting ifrån.” – (C24)

Förändringen sågs inte som stor från avdelningen för ekonomi och upphandlings sida, det beskrivs däremot som ett nytt sätt att tänka med rutinen rörande attest 1 och attest 2 som inte funnits tidigare, och när avdelningen väl bestämt sig för hur flödet skulle se ut var det information och utbildning gentemot institutionerna som återstod.

Det fanns dock en farhåga, som delvis också bidragit till att portalen inte införts tidigare, rörande just den nya rutinen där attest behövs från två parter i Bokföringsportalen innan en omföring kan färdigställas. I normalfallet görs den ena attesten av en ekonomiadministratör eller motsvarande, och den andra av ansvarig prefekt¹. Innan Bokföringsportalen infördes gjordes en attest i det dåvarande systemet av ekonomiadministratören, medan prefekten skrev under på papper. För att undvika avbrott och kunna arbeta mer effektivt har dock praxis för många ekonomiadministratörer varit att inte invänta prefektens underskrift utan istället arbeta vidare och inhämta underskrifter i efterhand. Detta har upplevts som särskilt nödvändigt i de fall då ekonomiadministratörer behöver se och kontrollera effekten av en omföring innan de kan fortsätta arbeta. Farhågan kretsade därför kring ovetskapen om i hur stor utsträckning prefekters frånvaro, eller oförmåga att attestera elektroniskt av annan anledning, skulle begränsa ekonomiadministratörerna i sitt arbete.

När informationen gick ut till institutionerna att Bokföringsportalen skulle införas under hösten 2012 och att alla skulle börja arbeta i portalen senast vid årsskiftet var man också medveten om att många semestrar redan hade bokats in och att det därför kunde bli särskilt mycket problem under bokslutsperioden på grund av otillgängliga prefekter och den nya attestrutinen. Med hänsyn till detta och för att göra det möjligt att ändå införa portalen med så kort varsel erbjöd sig personal från avdelningen för ekonomi och upphandling att ta över prefektens attest vid de institutioner som behövde hjälp, under förutsättning att prefektens godkännande i efterhand inlämnades via signatur på papper.

”[D]et var ju lite svettigt att ta hand om det som kom då. Men det funkade ändå och de[ekonomiadministratörerna] var otroligt tacksamma efteråt. Och det gör ju att man står ut med de där extra timmarna för att man vet att det här hjälper dem jättemycket och de är jättegglada och jättetacksamma över att man erbjuder det stödet.” – (C27)

Uppskattningsvis 15 administratörer fick hjälp med attest vid årsbokslutet på detta vis, och vid ett informationstillfälle inför delårsbokslutet sommaren 2013 hade antalet administratörer i behov av motsvarande hjälp sjunkit till omkring tre eller fyra. Vid detta tillfälle passade personal från avdelningen för ekonomi och upphandling även på att fråga hur ekonomiadministratörerna tyckte att införandet hade fungerat, och om något inte fungerat. Intrycket som de fick då var att de flesta ansåg

¹ Vid en del, främst större, institutioner finns en chefsadministratör eller motsvarande som kan attestera i stället för prefekten upp till ett visst belopp.

att allt fungerat relativt bra och att ekonomiadministratörerna tyckte ha hunnit vänja sig vid Bokföringsportalen.

Någon mer strukturerad utvärdering än ovan har inte genomförts, och är inte heller praxis vid avdelningen för ekonomi och upphandling. Det bör dock tilläggas att avdelningen är bra på att, särskilt via sina utbildningar, uppmana ekonomiadministratörerna att ta kontakt med avdelningen så fort de stöter på problem, vilket i kombination med de gedigna lathundarna utgör viktiga element i den support avdelningen erbjuder till administratörerna.

”Är det nånting vi ofta får feedback på så är det just att de tycker att våra lathundar är bra generellt sett.” – (C24)

En viss kritik inkom till avdelningen angående att införandet hamnade just i bokslutsperioden. Det fanns också en antydning till en generellt negativ inställning till förändring från enstaka individer, men inte på en nivå som upplevdes som ovanligt hög.

”[N]är man väl gör det så kan en del pusta lite så där och tycka att det är jobbigt, men de förstår syftet med det. Så att vi har nog fått, har vi fått nån feedback så har det nog varit bra. Det har inte varit, det är ingen som har jublat så heller men...” – (C24)

Liksom tidigare har nämnts är den generella bilden från avdelningen för ekonomi och upphandlings sida att införandet av Bokföringsportalen har gått smidigt och smärtfritt, och att den farhåga rörande nya attestrutiner och otillgängliga prefekter inte har varit befogad.

Ekonomiadministratörernas inställning och upplevelse

Ekonomiadministratörerna ger en bild av universitetet som något av en koloss där arbetsuppgifter som kan tyckas vara till synes enkla i själva verket är väldigt omständliga att utföra.

Forskare: ”Vad är det som är så speciellt med universitetet?”

Ekonom: ”Att varje liten del du ska göra blir väldigt stor och väldigt omfattande och väldigt krånglig. Ja lite så, och inte så överskådligt.” – (P23)

Den generella inställningen till avdelningen för ekonomi och upphandling tycks vara god ute vid institutionerna, trots den höga takten med vilken nya system införs.

Forskare: ”När fick ni reda på att vi skulle byta system?”

Ekonom: ”Oj, det var nog ganska sent har jag för mig, men det har ju hänt så himla mycket de senaste åren med nya system så att exakt när vi fick reda på det här det kommer jag faktiskt inte ihåg. ... ekonomiavdelningen är ju ändå bra tycker jag på det sättet att de ger den information som behövs så pass i tid så att man ändå liksom, man blir ju inte stressad av det och liksom ska plötsligt kunna system.” – (P22)

Hur stor inverkan Bokföringsportalen, och den förändring av rutiner som medföljde, hade på ekonomiadministratörerna varierar kraftigt. Från intervjuerna framträder en bild av att förändringen sågs som relativt liten och enkel, men att det för vissa administratörer utgjorde ett ovälkommet hinder att behöva ändra sitt arbetssätt.

För större institutioner med flera samarbetande ekonomiadministratörer framstår Bokföringsportalens påverkan som något knappt märkbart eller främst positivt:

”Jag tycker det bara har varit positivt egentligen. När den infördes då samlade vi personalen vid institutionen som skulle hålla på i portalen och hade ett speciellt utbildningstillfälle för dem. ... Men sen finns det ju utförliga manualer också på ekonomiavdelningens hemsida för vilken användare

man nu är då, men de hänvisar vi ganska sällan till egentligen eftersom det är så pass enkelt.”
– Ekonom (P22)

”Jag tyckte att det var väldigt smidigt, alltså det var inte så väldigt annorlunda mot tidigare men det var ju väldigt skönt att kunna göra det direkt i datorn, inte skriva några blanketter och sånt där.”
– Ekonom (P28)

På en mindre institution, för en administratör som arbetade ensam och där ekonomiansvaret bara är en av flera roller, har införandet däremot en betydligt mer negativ effekt:

Forskare: ”Den uppgift du gjorde i ’boppen’ idag, hur lång tid tror du att den skulle tagit tidigare, den som tog en timme för dig idag?”

Administratör: ”Jag hade ju sån rutin på det då, jag vet inte, en kvart, tio minuter.” – (P21)

Samtidigt framgår det att även i dessa fall finns en framtidstro och en övertygelse om att Bokföringsportalens införande i sak är bra:

Administratör: ”Jag tror att det här är mer rättssäkert [...] det blir ju ordning, det blir det ju på ett annat sätt. [...] Jag tror det här blir bra, det tror jag.” – (P21)

Med större institutioner följer också möjligheten att organisera ekonomiadministratörernas arbete på olika sätt. Vid en del institutioner ansvarar en ekonomiadministratör för alla frågor som rör ekonomi vid en eller flera avdelningar, medan andra institutioner har ekonomiadministratörer som är specialiserade på ett visst område inom ekonomi. Detta framställs som något avdelningen för ekonomi och upphandling inte alltid har förståelse för:

Ekonom: ”Här hos oss är vi väldigt specialiserade, det är jag som sitter och gör bokslut och budget och sen är det nån annan som sitter och håller på med fakturor och så, och när man ringer upp till ekonomiavdelningen så säger de, jamen tänk om vi har bokat utlandssemester och så kommer ni nu med att [bokslutet] ska tidigareläggas en vecka, ’jamen alla åker väl inte bort’ säger de då, men då förstår de inte hur vi jobbar, att vi faktiskt är en person som gör just det, och är den personen borta då... [...] Vi blir ju experter på det vi gör liksom, och det blir ju ett bättre jobb...” – (P22)

Farhågan från avdelningen för ekonomi och upphandlings sida rörande den nya attestrutinen och prefekternas roll som attestanter har vid intervjuerna med ekonomiadministratörerna visat sig vara befogad i vissa fall och ovidkommande i andra:

”Jag hade panik, man sitter vid ett kvartalsbokslut och tänker jamen då kan jag jobba i kväll, ikväll har jag ingenting, perfekt då sitter jag här och jobbar. Och sen så bara, just det, han ska skriva under allting och attestera allting. [...] Jag har en väldigt tillmötesgående prefekt så, men är han borta så är han borta.” – (P23)

”Över hela bokslutet så hade jag ju boppen då. Men då var jag tvungen att be förvaltningen om hjälp med att godkänna eftersom prefekten och ställföreträdande prefekten var på en viktig konferens.” – (P21)

”Just i bokslutsperioder så kan det vara en väldigt pressad situation, vi sitter här på kvällar och till och med helger ibland, så kan det vara och då kan vi ju kanske inte räkna med att prefekten ska vara här exakt lika länge som vi är, och då kan det vara vissa omföringar man måste göra, som en kedjereaktion av omföring som behöver göras. Man måste omföra nånting först för att sen kunna omföra nått vidare och då måste man se resultatet emellan, och då skulle det kunna bli ett problem. [...] Nu har vi faktiskt löst det så på vår institution, och det fick vi godkännande från ekonomiavdelningen, att vi har korsvis attesträtt mellan ekonomerna.” – (P28)

Även här går det att se kopplingar till storleken på institutionerna och en indikation på att institutioner som har fler än en anställd som arbetar med ekonomifrågor inte har upplevt problem i samma utsträckning som mindre institutioner.

Rekommendationer och diskussion

Intervjuerna visar på ett brett spektra av uppfattningar och inställningar till införandet av Bokföringsportalen, där vissa anser att hela deras arbetssituation har förändrats medan andra ser förändringen som knappt märkbar. Synen på förändringen som positiv eller negativ varierar också bland respondenterna. Vitt skilda förhållanden i organisationen av ekonomiadministratörernas roller och arbetsuppgifter, samt faktorer rörande institutionerna i övrigt, bidrar till att skapa väldigt olika förutsättningar vid förändring av IT som påverkar administratörernas arbetsmiljö.

En intressant problematik utgörs av att de viktigaste indikatorerna för hur införandet har upplevts (ekonomiadministratörernas interna organisation av ekonomiarbetet vid institutionerna, samt främst för de mindre institutionerna relationen mellan ekonom och prefekt) är problem och ansvarsområden som ligger utanför vad avdelningen för ekonomi och upphandling har mandat att styra.

Att göra som regelverket föreskriver (och som Bokföringsportalen nu påtvingar), d.v.s. att invänta prefektens underskrift innan nästa steg i arbetsflödet genomförs, är något som hindrar administratörerna i sitt arbete då det gör dem beroende av en tredje part för att kunna gå vidare. Detta ställer högre krav på ekonomiadministratörerna att kunna planera sitt arbete, något som beroende på arbetsplats och -situation inte alltid verkar finnas särskilt stora möjligheter för. När denna typ av IT-stöd införs, där användaren i något hänseende begränsas till förmån för andra värden (i detta fall exempelvis utökad funktionalitet, regelmässigt korrekt utförande av uppgiften och ökad rättssäkerhet) är det viktigt att i ett så tidigt skede som möjligt identifiera begränsningens påverkan och möjliga sätt att minimera dess inverkan på arbetet. Det kan givetvis också vara så att slutsatsen blir att dessa värden rättfärdigar den eller de begränsningar som medföljer, men om detta inte sker explicit och i kommunikation med användarna är risken hög att dessa hittar egna lösningar för att kringgå upplevda hinder.

Avdelningen för ekonomi och upphandlings nuvarande stödverksamhet gentemot institutionerna tar sig främst uttryck i form av de gedigna lathundar och manualer som tillhandahålls, samt den personliga support som erbjuds via telefon och epost. Vid införandet av Bokföringsportalen erbjöds också avlastning till institutioner med frånvarande prefekter eftersom införandet kom med så pass kort varsel. Finns det några möjligheter för avdelningen att även vid införandet av större förändringar i ekonomiadministratörernas arbete erbjuda avlastning för institutioner som är särskilt utsatta? Denna studie visar på att det finns stora variationer i förmågan att ta emot verksamhetsförändringar som omfattar nya IT-stöd med bibehållen effektivitet och måluppfyllnad vid institutionerna på grund av de skillnader i förutsättningar som förekommer vid universitetet.

Vad Uppsala universitet främst kan ta till sig från denna studie är den stora variation i förutsättningar för att ta till sig förändring som råder vid universitetets olika institutioner. Om även en förändring av sådan begränsad omfattning som Bokföringsportalen kan ha en så betydande inverkan på arbetssituationen för en enskild administratör som denna studie visar på är det svårt att tänka sig hur större förändringar ska kunna genomföras utan väldigt väl genomtänkta handlingsplaner och utökade resurser till förfogande.