



10 **POINTER OM DEN DIGITALE ARBEJDSPLADS**

IDC Analyst View

by

Anders Elbak
Associate Director, IDC Nordic

Der er snart ingen jobs tilbage, hvor brug af digitale værktøjer ikke er en absolut nødvendighed i forhold til opgaveløsning og kommunikation med kolleger, kunder og leverandører.

I Danmark er vi dygtige til at udnytte teknologi til at gøre folk mere produktive, og i langt de fleste virksomheder og organisationer tilbydes medarbejderne PC'er, mobiltelefoner og diverse software, så de kan arbejde stort set uafhængigt af tid og sted.

En ting, som i mine øjne ofte overses, er medarbejdernes præferencer. Hvis folk selv får lov til at vælge, bliver de både mere effektive og mere engagerede, hvilket kommer hele organisationen til gode.

Selvfølgelig skal de digitale redskaber stadig være sikre og spille sammen med de øvrige it-systemer, og ordningen skal kunne administreres af organisationen, men det er i realiteten langt enklere, end mange tror.

Vi har samlet 10 konkrete pointer om de fordele – og udfordringer – der er forbundet med at levere en digital arbejdsplads til medarbejderne.

Meget kan I nok nikke genkendende til, men jeg tror også, at der er ting, som giver stof til eftertanke. God fornøjelse...



Lenovo™

 Microsoft

 Dell Technologies

Brug af PC'er, mobiltelefoner og diverse applikationer er afgørende for, hvor godt og effektivt stort set alle jobfunktioner kan udføres. Dette dokument præsenterer 10 pointer, der viser, hvorfor det er essentielt at tilbyde de rigtige it-værktøjer til alle medarbejdere i organisationen.

- 01** Alle medarbejdere skal have en digital arbejdsplads
- 02** Teknologi og procesændringer skal gå hånd i hånd
- 03** Den digitale arbejdsplads kan forbedre virksomhedens innovationsevne
- 04** Virksomhedskultur og personlige præferencer skal tilgodeses
- 05** Velfungerende og lækkert it-udstyr bør bruges i HR-øjemed
- 06** Medarbejderne mangler det nødvendige værktøj
- 07** Brug af private enheder er nødvendigt for at arbejde effektivt
- 08** Sammenblanding af privat og arbejdsmæssig it udgør en risiko
- 09** Valg af "rigtigt" udstyr vil øge produktivitet og tilfredshed
- 10** Medarbejderne bør gives større valgfrihed

01 ALLE MEDARBEJDERE SKAL HAVE EN DIGITAL ARBEJDSPLADS

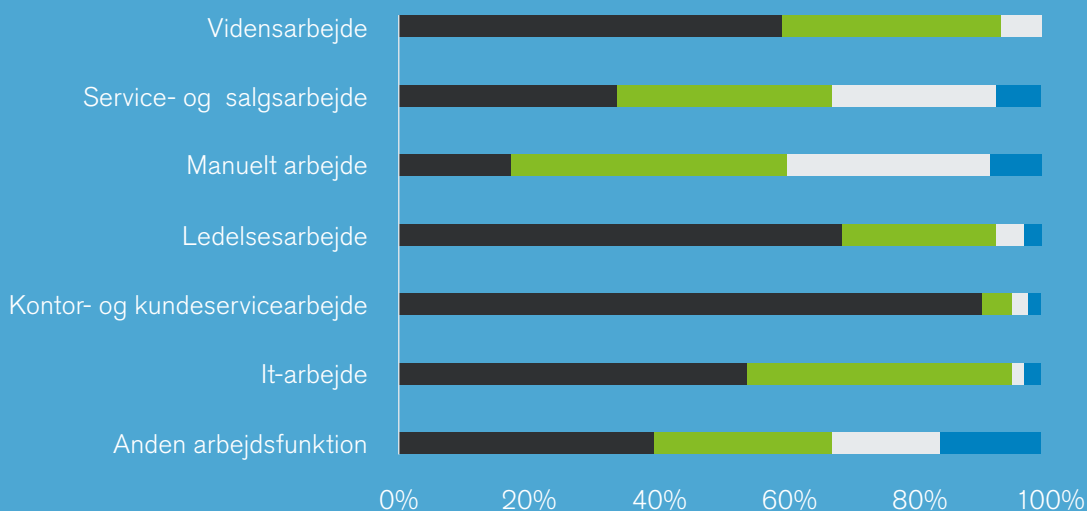
PC'en bruges i dag af alle typer medarbejdere. 85% af ansatte på tværs af alle jobfunktioner, anser en PC – eller evt. en tablet – som et primært arbejdsredskab eller vigtigt for at udføre sit job.

Der er naturligvis forskel på, hvor vigtig PC'en er afhængig af jobfunktion. Inden for vidensarbejde, ledelse, kontor- og kundeservice samt it, er PC'en uundværlig, men selv inden for f.eks. butikssalg, transport og håndværk, ser

mere end hver anden medarbejder PC'en som vigtig for jobbet.

På tværs af alle jobfunktioner er det blot 5%, der aldrig bruger en PC eller tablet i deres arbejde.

Det er således vigtigt at sørge for, at alle medarbejdere – uanset jobfunktion – får adgang til en digital arbejdsplads, da det ellers vil være vanskeliggøre – eller umuliggøre – deres arbejde. Det er ikke sikkert, at netop en PC er den mest optimale løsning for alle typer medarbejdere. Med relevante apps og adgang til data, kan en tablet eller smartphone være et bedre valg, og for nogle medarbejdergrupper vil det være nødvendigt med flere enheder.



■ Primært arbejdsredskab ■ Vigtigt for job ■ Begrænset omfang ■ Aldrig

02 TEKNOLOGI OG PROCESSÆNDRINGER SKAL GÅ HÅND I HÅND

PC'er, mobiltelefoner og samarbejdsapplikationer er ikke blot værktøjer, som medarbejdere kan bruge til at løse opgaver hurtigere eller nemmere; de ændrer markant den måde, man kommunikerer og samarbejder på – både internt i organisationen og eksternt med kunder og leverandører.



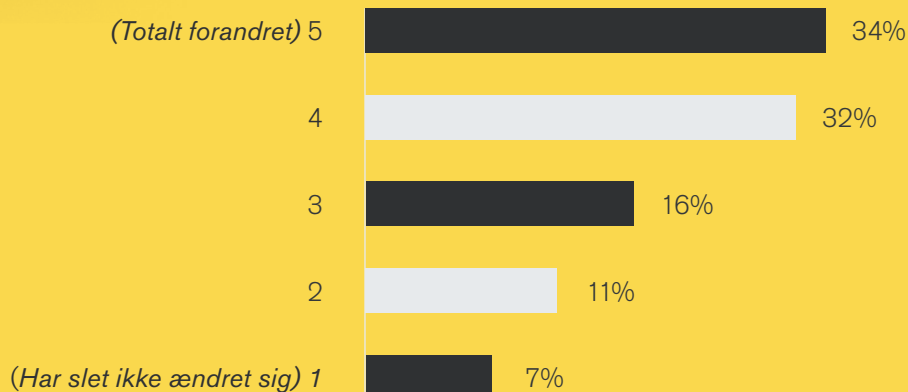
Halvdelen af alle medarbejdere har oplevet en markant ændring (har svaret 4 eller 5) i den måde, de kommunikerer og samarbejder på,

og blot 12% har ikke oplevet nogle ændringer.

Ændringer i samarbejde og kommunikation er i visse situationer drevet af arbejdsgiveren, men ofte er de drevet af medarbejderne selv. Når nye muligheder byder sig, tages de i brug, hvis det gør arbejdet lettere.

Når virksomheder stiller ny teknologi til rådighed til medarbejderne, er det afgørende at forstå, hvilke muligheder det reelt giver i form af for eksempel procesoptimering. Ser man blot på, hvordan man kan gøre eksisterende processer hurtigere, får man langt fra det fulde udbytte af teknologiinvesteringerne.

Ændring i intern eller eksternt samarbejde og kommunikation



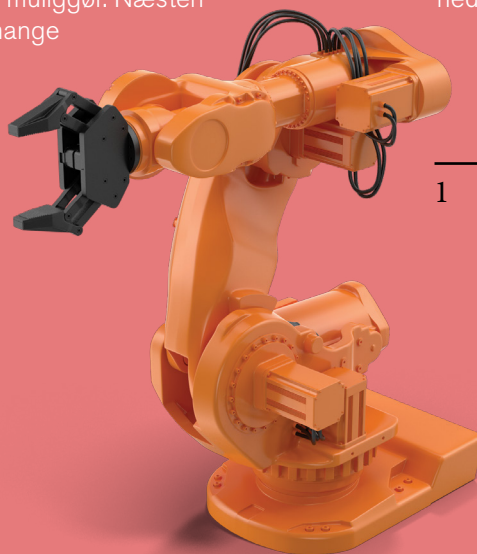
03 DEN DIGITALE ARBEJDSPLADS KAN FORBEDRE VIRKSOMHEDENS INNOVATIONSEVNE

Ved at brede brugen af PC'er, smart-phones og samarbejdssoftware ud i virksomheden opnås en række direkte fordele. De fleste medarbejdere finder, at samarbejdet med kolleger bliver lettere, og at de bliver mere produktive.

Det er dog også relevant at bide mærke i, at mere end hver femte fremhæver, at de blevet mere tilfredse med deres arbejde, hvilket blandt andet skyldes den øgede fleksibilitet i arbejdstid og -sted, som teknologien muliggør. Næsten lige så mange

nævner, at det frigiver tid til nye, spændende opgaver.

Mange virksomhedsledere fokuserer primært på produktivitet, når de skal vurdere investeringerne i udstyr til medarbejderne, men det er væsentligt¹ at vurdere effekten bredere. En højere medarbejdertilfredshed kan reducere medarbejderomsætningen og gøre det lettere at rekruttere kvalificeret arbejdskraft, mens frigivelse af tid hos medarbejdere kan forbedre innovationsevnen i virksomheden.



04 VIRKSOMHEDSKULTUR OG PERSONLIGE PRÆFERENCER SKAL TILGODESES

Der er dog ikke udelukkende positive effekter ved udrulning af it-udstyr og software til medarbejderne og de affødte ændringer i arbejdet. Hver tredje finder, at der stilles større krav til den enkelte medarbejder, og en betydelig andel mener, at kontakten til kollegerne forringes, at det bliver sværere at holde arbejde og fritid adskilt, samt at arbejdet bliver mere ensformigt, og at det påvirker tilfredsheden negativt.



Som arbejdsgiver skal man være opmærksom på, at der er markante forskelle på hvordan medarbej-

derne ser på forandringerne. Nogle sætter stor pris på mulighederne for at kommunikere effektivt via chat, mens andre foretrækker den personlige dialog.

Tilsvarende er nogle begejstrede for muligheden for eksempelvis at arbejde hjemmefra, mens andre er mere kritiske, da det bliver vanskeligere at adskille privatliv og arbejdsliv.

Det kan ikke blot forklares ud fra jobfunktioner el.lign., men skyldes, at kulturen er forskellig i forskellige organisationer, og at præferencerne varierer fra person til person. Det er derfor nødvendigt, at man - samtidig med at der udrulles nye it-løsninger - tydeligt kommunikerer, hvordan forventninger til kommunikation og tilgængelighed eventuelt ændres.



05

VELFUNGERENDE OG LÆKKERT IT-UDSTYR BØR BRUGES I HR-ØJEMED

Medarbejdertilfredsheden i danske organisationer ligger generelt på et højt niveau. Direkte adspurgt om den overordnede tilfredshed med arbejdet svarer to ud af tre 8, 9 eller 10 på en skala fra 1 til 10, mens blot 5% svarer 4 eller derunder.

De mest afgørende faktorer for arbejdsglæden er et godt forhold til kolleger, samt at selve arbejdet er meningsfuldt. Herefter følger fleksibilitet, de fysiske rammer og lønpakke – kun marginalt foran velfungerende it-infrastruktur og applikationer.

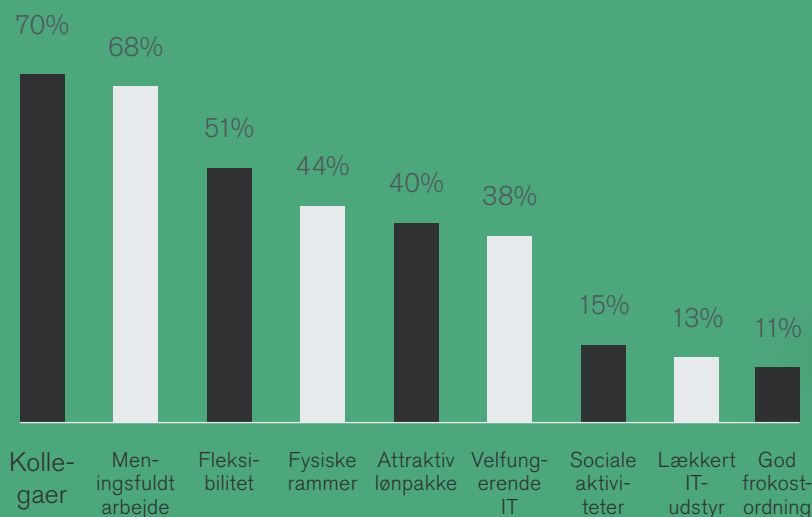
Desuden finder vi, at adgang til "lækkert" it-udstyr ligger på niveau med frokostordning og sociale aktiviteter.

Velfungerende og "lækker" it er ikke blot i sig selv vigtige for medarbejdernes tilfredshed. It er ligeledes vigtigt for at understøtte flere vigtige elementer. Særligt den efterspurgte

fleksibilitet er udelukkede mulig, hvis det understøttes af it – f.eks. fjernadgang til relevante applikationer. Forholdet til kolleger kan ligeledes afhænge af, hvor let man kan få fat i folk eller dele data, og it kan bruges aktivt som en del af en attraktiv lønpakke.

Endeligt skal det fremhæves, at it, der ikke fungerer, er en betydelig kilde til frustration, hvilket påvirker tilfredsheden negativt.

Virksomheder og organisationer skal ikke undervurdere vigtigheden af it for medarbejdertilfredsheden og bør i højere grad bruge it som en aktiv del af HR-politikken, selvom der naturligvis er en række funktionelle krav såvel som økonomiske betingelser, der skal tages højde for.



06

MEDARBEJDERNE MANGLER DET RIGTIGE VÆRKTØJ

Udviklingen i brug af it-udstyr og applikationer samt ændringerne i arbejdsprocesserne er drevet af den teknologiske udvikling, men også af at arbejdsgiverne stiller teknologierne til rådighed for medarbejderne.

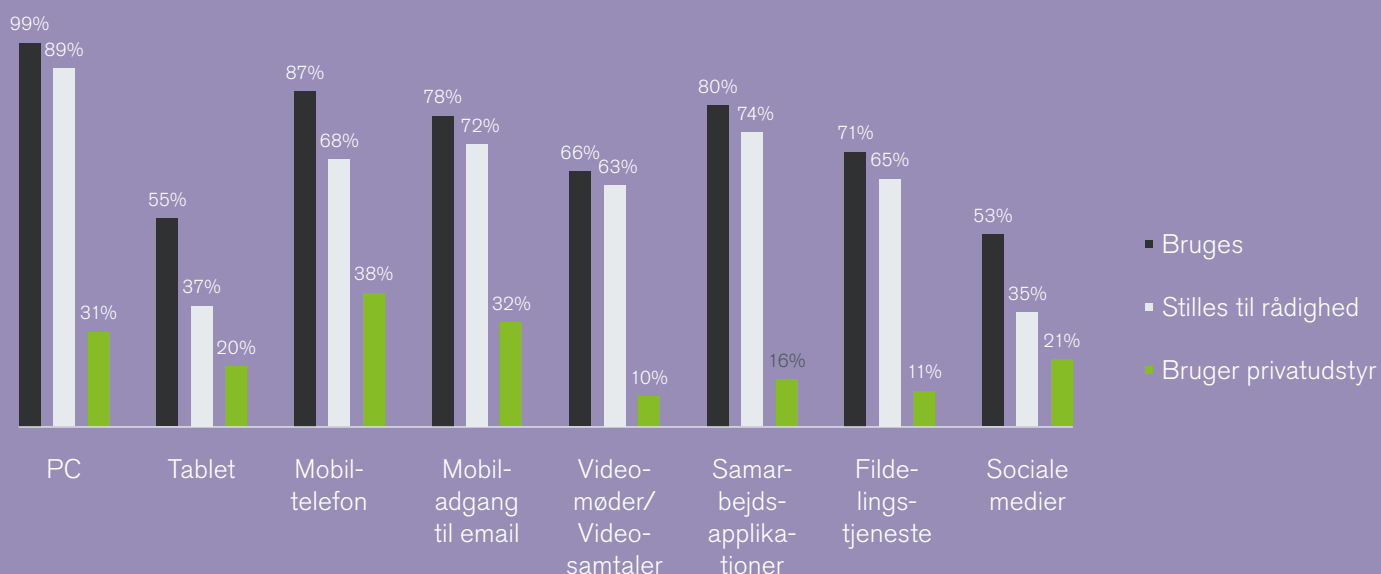
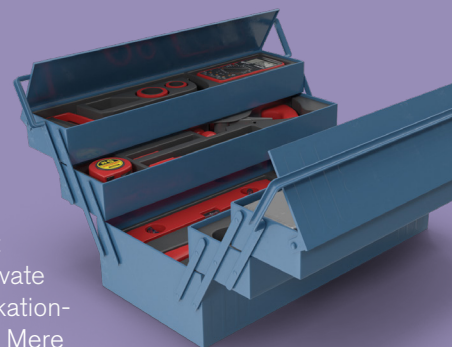
9 ud af 10 medarbejdere får i dag stillet en PC til rådighed, mens omkring to tredjedele får stillet mobiltelefon og forskellige kommunikations- og samarbejdsapplikationer til rådighed.

Medarbejdernes faktiske arbejdsmæssige brug af enheder og applikationer er dog endnu mere udbredt med for eksempel 99% af medarbejderne, der bruger en PC og 87%, der bruger en mobiltelefon. Medarbejdere, der ikke har adgang

til det udstyr, som de mener er nødvendigt, bruger i stedet deres egne private enheder, applikationer og services. Mere end hver anden bruger således minimum én privat enhed eller applikation, selvom de fleste foretrækker at holde privat og arbejdsrelateret it adskilt.

Det er dog ikke kun manglende adgang til arbejdsgiverudbudt it, som får medarbejderne til at bruge deres eget it. Eksempelvis bruger en tredjedel af de - som får stillet en smartphone til rådighed - alligevel deres egen til arbejdsmæssigt brug.

Det er således ikke kun et spørgsmål om at stille it til rådighed, men også om at tilbyde den "rigtige" it.



07 BRUG AF PRIVATE ENHEDER NØDVENDIGT FOR AT ARBEJDE EFFEKTIVT

Medarbejdernes brug af privat it skyldes oftest personlige præferencer. Det spænder over en lang række forhold – eksempelvis at medarbejderen foretrækker en Mac, mens virksomheden udelukkende bruger Windows, eller at han/hun foretrækker en Android-telefon, mens virksomheden kun bruger iPhones. Det kan dog også være mindre detaljer i produktpræferencer, eller at det opfattes som for besværligt at tage den bærbare PC med hjem, eller at man ikke ønsker at have arbejdsmobilen med sig uden for arbejdstid...

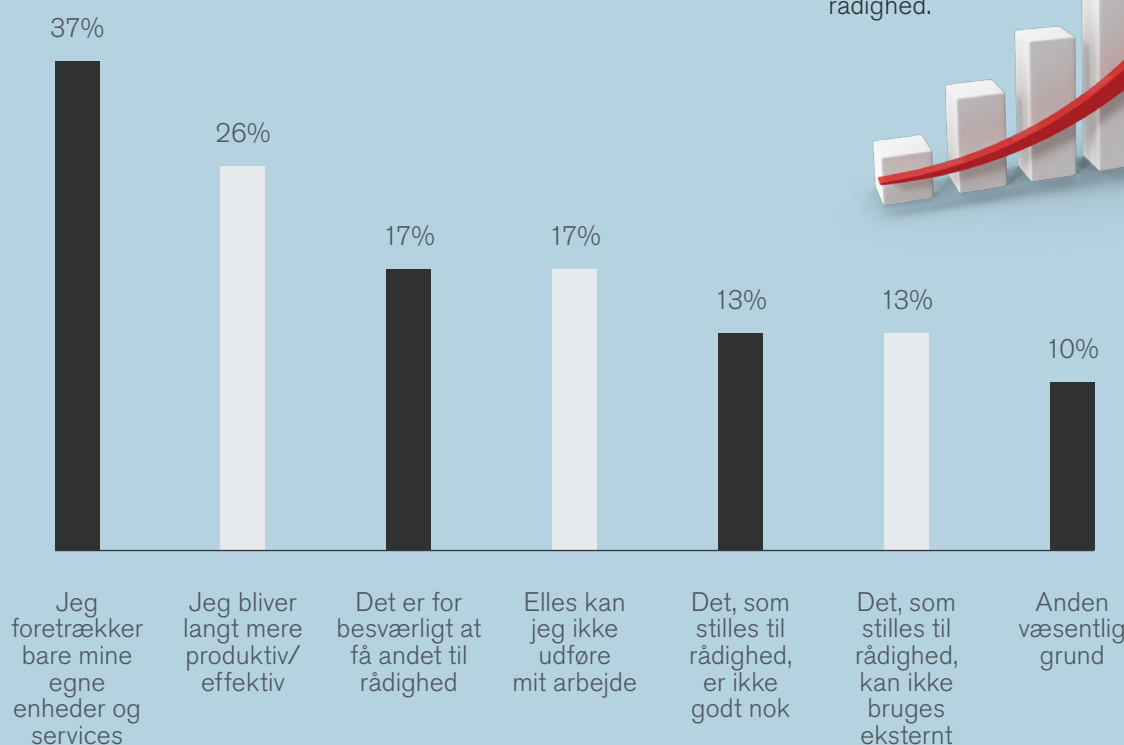
Mere end halvdelen af de der bruger privat it-udstyr til at arbejde med, nævner dog effektivitet, begrænsninger i ekstern samarbejds-muligheder, eller i det hele taget

være i stand til at udføre sit arbejde, som de primære årsager.

Arbejdsmæssig brug af privat it skyldes således først og fremmest, at det it, som stilles til rådighed, ikke i tilstrækkelig grad understøtter den måde, som medarbejderne arbejder på i dag.

Hvis man forbyder eller begrænser medarbejdernes muligheder for at bruge deres private enheder, applikationer og services, er der en reel risiko for at effektiviteten og produktiviteten forringes.

Brugen af privat it-udstyr kan dog risikere at påvirke medarbejdertilfredsheden negativt, eftersom det forventes, at arbejdsgiveren stiller det nødvendige it til rådighed.



08 SAMMENBLANDING AF PRIVAT OG ARBEJDSMÆSSIG IT UDGØR EN RISIKO

Brugen af privat it-udstyr udgør ligeledes en risiko for virksomheden. Det større antal endpoints, som oven i købet er udenfor virksomhedens direkte kontrol, øger risikoen for sikkerhedsbrud og besværliggør kontrol med og dokumentationskrav om behandling af data.

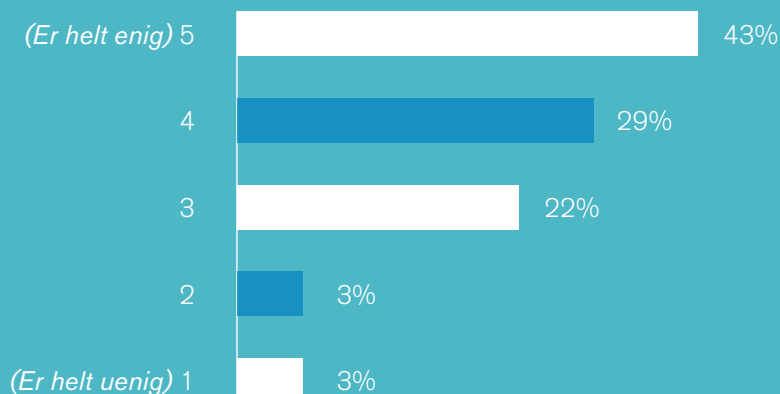
Mange virksomheder og organisationer har formelle politikker for brug af privat it-udstyr, men faktum er, at i hvert fald tre ud af ti medarbejdere

ikke er tilstrækkeligt opmærksomme på, hvilke risici der er forbundet med brugen af private enheder og applikationer.

Fra et it-sikkerhedsmæssigt perspektiv er det bedst, at medarbejderne bruger udstyr, der stilles til rådighed af virksomheden, da det giver bedre muligheder for at sikre, at enheden eller services lever op til de sikkerhedsmæssige krav, som virksomheden har defineret.

Hvor enig er du i følgende:

"Jeg er opmærksom på, hvordan brug af private enheder og services påvirker virksomhedens it-sikkerhed."



09

VALG AF “RIGTIGT” UDSTYR VIL ØGE PRODUKTIVITETEN OG TILTRÆKKE MEDARBEJDERE

Knap 3 ud af fire medarbejdere mener, at samarbejdet i virksomheden og/eller deres egen effektivitet ville blive forbedret, hvis der blev brugt andre enheder og applikationer i organisationen end dem, som tilbydes i dag.

Denne opfattelse skyldes dels oplevede problemer med eksisterende it-udstyr, men i høj grad også at medarbejderne kender andre løsninger – enten fra privat brug eller tidligere arbejdspladser.



Konsekvenserne af at tilbyde den “rigtige” it går dog videre end effektivitet og samarbejde, og har betydning for virksomhedens evne til at fastholde og tiltrække medarbejdere. For knap hver anden medarbejder vil de brugte it-værktøjer således i større eller mindre grad have indflydelse på deres jobvalg.

Arbejdsgivere bør se nærmere på, om de it-værktøjer, som medarbejderne får stillet til rådighed, er de bedste set fra et samarbejds- og effektivitets-synspunkt, og vurdere om en udskiftning – eller evt. et friere valg – bør komme på tale.

Hvis jeg skulle have nyt job, ville de enheder og applikationer som bruges kunne afgøre om jeg siger ja eller nej til jobbet.



Samarbejdet i virksomheden ville kunne forbedres med andre enheder og applikationer.



Jeg ville arbejde mere effektivt med andre enheder og applikationer, end dem jeg får stillet til rådighed.



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

■ 5 = Er helt enig ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 = Er helt uenig

10

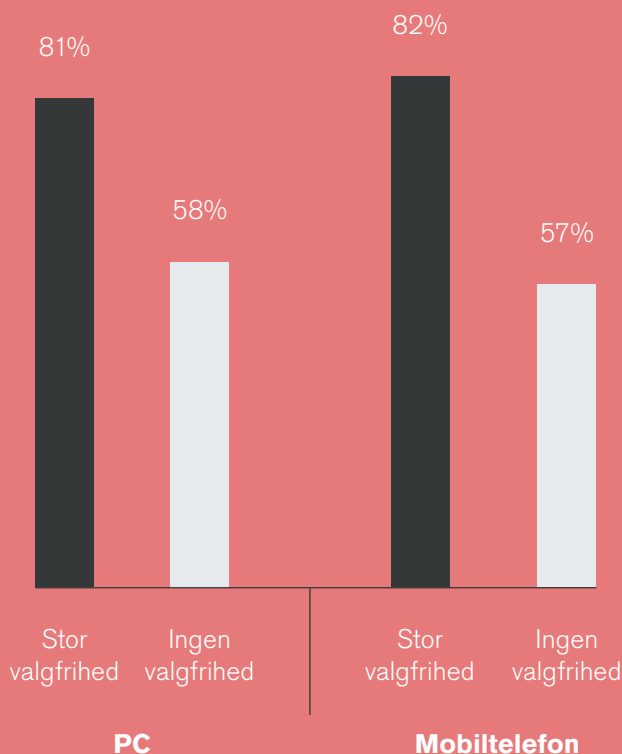
MEDARBEJDERNE BØR GIVES STØRRE VALGFRIHED

De fleste medarbejdere har ingen eller begrænset indflydelse på valget af PC, mobiltelefon og applikationer. Omkring hver tredje har helt frit valg eller stor indflydelse på valget af PC eller mobiltelefon, mens færre har indflydelse på valget af applikationer.

Den manglende valgfrihed er en væsentlig grund til, at to tredjedele af alle medarbejdere i danske virksomheder og organisationer ville vælge andre enheder og applikationer, hvis de fik muligheden. Tilfredsheden med den digitale arbejds-

plads løftes markant, hvis medarbejderne får større indflydelse. Eksempelvis er nettotilfredsheden med det udstyr, som stilles til rådighed, mere end 80% blandt de som selv kan vælge PC eller mobiltelefon, mens den er mindre end 60% blandt de, som ikke har nogen indflydelse på valget.

Eftersom højere tilfredshed fører til øget produktivitet og lavere tilbøjelighed til at bruge private enheder og applikationer, bør medarbejderne gives langt større indflydelse på hvilke PC'er, mobiltelefoner og samarbejdsapplikationer, virksomheden benytter sig af.



Om Atea

Atea er Danmarks største leverandør af it-infrastruktur og blandt de største it-virksomheder. Atea har et omfattende udbud af produkter og løsninger og hjælper kunder med hele paletten – fra design, udvikling og produktforbedring, til funktion og vedligehold.

Forretningsområderne dækker hele vejen rundt om kundens virkelighed. Fra grundlæggende kabling, datacenterdesign og netværk, til komplet, fleksibel og brugervenlig it-infrastruktur.

Atea Danmark

Lautrupvang 6, 2750 Ballerup
7025 2550
www.atea.dk

Om IDC

International Data Corporation (IDC) is the premier global provider of market intelligence, advisory services, and events for the information technology, telecommunications and consumer technology markets. IDC helps IT professionals, business executives, and the investment community make fact-based decisions on technology purchases and business strategy. More than 1,100 IDC analysts provide global, regional, and local expertise on technology and industry opportunities and trends in over 110 countries worldwide. For 50 years, IDC has provided strategic insights to help our clients achieve their key business objectives.

IDC Nordic

Bredgade 23A, 3. Sal
1260 Copenhagen K
www.nordic.idc.com

Copyright and Restrictions

This publication was produced by IDC Nordic. The opinion, analysis, and research results presented herein are drawn from more detailed research and analysis independently conducted and published by IDC, unless specific vendor sponsorship is noted.

Any IDC information or reference to IDC that is to be used in advertising, press releases, or promotional materials requires prior written approval from IDC.

Copyright 2019 IDC Nordic