

Inledning: Work System Method

Steven Alter börjar boken med ett kort intro där han ger läsaren en grundläggande uppfattning om vad ett arbetssystem är och vad de olika kapitlen innehåller. Huvudsakligen är den inriktad på effektivisering av arbetssystem, ökning av produktion och lönsamhet eller att sänka omkostnader men framförallt är att hans metod inriktad på att undvika felaktiga konstruerade system eller implementerade system. Nedanstående text är en sammanfattning från kapitel 1 – 7.

Sammanfattning:

För att förstå hur ett arbetssystem fungerar och hur man ska kunna gå tillväga för att förbättra det så måste man först känna till de olika problemen som göra att arbetssystemet blir sämre. Steven Alter visar det genom att ge konkreta exempel på arbetssystem som har gett dålig respons och förklarar sedan på ytan varför det har skett. Han kallar det för ”de vanliga besvikelserna”, ett exempel är apotekens arbetssystem.

When I called the pharmacy to ask whether my prescription was ready, the pharmacist said that my insurance policy probably would not cover that medicine, but he couldn't be sure because the computer system linking the pharmacy to insurance companies had been down most of the day. The insurance company's call center agent gave the same answer. I was to leave on a trip the next morning and had to decide whether to pay the full price and try to obtain reimbursement later. (Alter, 2006 s 2 f)

De vanliga misslyckandena förekommer trots bra försök och goda insatser. Han nämner också de 7 frestelserna som i sin tur leder till misslyckandena. Ett exempel är frestelsen nummer 1 på sidan 4:

“Have you every wondered why systems that involve IT are often called IT systems? For example, the title of a brief case in Harvard Business Review was ‘The IT System that Couldn't Deliver,’ even though the issue in the case was that a new sales system had not been implemented.” (Alter, 2006 s 4)

Ett större fel som människor ofta gör att är att blanda ihop arbetssystem med IT system och anser att det innebär likadana saker men det är de inte. Ett arbetssystem hade inte kunnat fungera utan ett IT system. Därmed blir båda systemen beroende av varandra i väldigt många fall, men trots det så anses de som två helt olika system. Därför är det viktigt att känna till skillnaden mellan arbetssystem och IT system och känna igen felen och sedan kunna åtgärda och undvika dem.

Work System Method:

Klass: SYS A01

Ett arbetssystem innebär att mänskliga medverkanden eller maskiner som utför ett arbete genom att använda sig av information, teknik eller andra resurser för att producera produkter eller tjänster till interna eller externa kunder. Affärerna utförs senare genom ett arbetssystem. Det krävs olika elementer till olika områden för ett arbetssystem ska fungera.

1. Kunder

(Tar emot, använder eller har nytta av produkter och tjänster som arbetssystemet producerar).

2. Produkter/tjänster

(Är kombinationen på fysikaliska saker, information och tjänster som arbetssystemet producerar till dess kunder).

3. Arbetssysslör

(Alla aktiviteter i arbetssystemet som information behandling, kommunikation, beslutfattande och tänkandet).

4. Deltagare

(Är personer som utför arbetet. Vissa kan använda datorer och IT i stora utsträckningar, medan andra får använda sig av en liten mängd teknik eller ingen teknik alls).

5. Information

(Kodifierad och okodifierad information som använt eller skapats när deltagarna utfört arbetet).

6. Teknologi

(Verktyg som hjälper människor att arbeta mer effektivt).

Klass: SYS A01

7. Miljö

(Omfattar organisationsstruktur, kulturella, konkurrensmässiga, tekniska och regelverk inom vilket arbetssystem som fungerar).

8. Infrastruktur

(Omfattar människor, information och tekniska resurser som arbetssystemet är beroende av).

9. Strategi

(Omfattar strategier för arbetssystemet på den avdelning och företag inom vilket arbetssystem som finns).

För att få ett arbetssystem att fungera på bästa möjliga sätt och effektivt kan man använda sig av Work System Framework, Work System Snapshots eller Work System Life Circle för att analysera företaget och få fram vad som är bra, vad som är dåligt och vad måste ändras, och senare implementera in det nya systemet i verksamheten. Det finns tre olika nivåer att analysera ett arbetssystem på. Olika nivåer behandlar olika delar och ju högre nivån är desto mer går man in på djupet. Beroende på vilken typ och hur ingående analysen skall vara kan man använda sig av färdiga frågor och formulär som sedan kommer ge en klar och tydlig bedömning av arbetssystemet. Det består huvudsakligen av tre kategorier System and Problem (SP), Analyze Possibilities (AP), Recommend Justify (RJ). Detta kallas för Work System Method och har utvecklats att hjälpa chefer och arbetare att förstå sina företagsarbetssystem.

”Arbetssystem finns egentligen inte, utan är en mental skapelse för att kunna förstå verkligheten i arbetslivet.”

Det är inte givet om vad ett arbetssystem är och hur det ska vara, utan det är ett beslut man måste ta, därmed bestämmer man vad och hur systemet ska vara men det finns en tydlig riktning som man kan följa. Det är även vanligt att ens uppfattningar om vad ett arbetssystem är ändras ju längre in i analysen man kommer. I de större företagen så kan de inte se det som ett enda stort arbetssystem utan det är viktigt att man delar in det i mindre system för att inte tappa fattningen bland all fakta och alla samband som finns.

Min reflektion ur ett förbättringsperspektiv:

Med Stevens Alter's Work System Method vill man uppnå det effektivaste arbetssystemet. Man kan inte lyckas på en gång utan det krävs ständiga förändringar.

Klass: SYS A01

Att förbättra ett arbetssystem är inte enkelt och det tar inte en dag att utföra utan man måste ta det steg för steg vilket många företag brukar glömma bort. Om man ändrar på ett område så brukar det sluta med att man måste ändra hela systemet för att få det att fungera som en helhet. Efter ändringen så måste deltagarna och inte minst kunderna anpassa sig till det nya systemet. Man ska inte bara tänka på informationssystem eller teknologi som de enda förbättringsområden utan man måste även ta hänsyn till kundernas behov. Kundernas behov är också ett område där det ständigt behöver förbättring på.

En förändring i ett arbetssystem som inte är genomtänkt kan visserligen gynna företaget och dess deltagare men däremot kanske inte gynnar kundernas behov eftersom de är vana med det gamla systemet. Att införa ett IT system som klarar av sina uppgifter snabbare och effektivare än sin senaste behöver inte betyda att slutprodukten blir bättre eller lönsammare. Att ändra på ett arbetssystem för att gynna kundernas behov i bekostnad på deltagarnas arbetskraft är inte heller så effektivt.

Därför gäller det att man ska analysera noggrant och går igenom punkt för punkt och ta hänsyn till alla de 9 elementerna som Steven Alter nämner i sin bok innan man inför en förändring på arbetssystemet.

Han gav även läsaren konkreta exempel på verksamhet/företag med dåliga arbetssystem och därmed visar hur man kan undvika det och förbättra sitt arbetssystem, men han gav aldrig några exempel på verksamhet/företag som har haft nytta av Work System Method utan det är bara fakta och hans vision på hur man kan förbättra det. Så frågan som man ställer sig som läsaren är, hur vet man om det kommer att fungera bättre med hans metod? Ska man då chansar eller det är en process som kommer ta väldigt lång tid för att anpassa sig, innan man kan se resultatet.

Källförteckning:

Alter, S. (2006): *The Work System Method: Connecting People, Processes and IT for Business Results*, Work System Press, ISBN 0977849708.

Schött, K., Melin, L., Strand, H. & Moberg, B. (2007): *Studentens skrivhandbok*, Liber, ISBN 978-91-47-08459-3.

Inlämningsuppgift
Alter, Steven

Antal ord: 1203

Duong Le Dai
Kap: Del 1 Grupp: 4

Klass: SYS A01