

## K-afdelingen lader IT i stikken

**Kommunikationsfolk bør i langt højere grad rette blikket mod IT-afdelingen. Alt for ofte står den alene med opgaver, der bliver helt afgørende for virksomhedens konkurrenceevne i fremtiden.**

Kommunikationsfolk, der for alvor vil gøre en forskel i deres virksomhed, bør rette langt mere fokus mod IT-afdelingen. Mens IT-afdelingerne får større og større strategisk betydning i danske virksomheder, mangler de nemlig alt for ofte støtte til så vigtige opgaver som implementering af nye teknologi til samarbejde – teknologi der ellers bliver helt afgørende i fremtidens konkurrence.

Det viser den nye undersøgelse VS14, der er fortaget af Resonans Kommunikation og Working Virtual. Undersøgelsen er den første kortlægning af tendenser inden for virtuelt samarbejde i Danmark, og 50 af landets største offentlige og private virksomheder har deltaget.



Umiddelbart kan den manglende støtte til IT-afdelingerne undre. Virtuelt samarbejde har aldrig været mere aktuelt. Udviklingen på såvel markedet og som i IT-branchen betyder, at behovet og mulighederne for at samarbejde på nye måder bliver stadig mere udtalt:

- Den økonomiske krise har intensiveret fokus på de effektiviseringer, virtuelt samarbejde kan indfri.
- Nye digitale løsninger har samtidig gjort det muligt at samarbejde virtuelt på en billig og effektiv måde.
- Internationaliseringen og den demografiske udvikling har desuden styrket behovet for at bytte fysisk rejsetid ud med virtuel mødetid.

Det stiller nye krav til kommunikationsafdelingerne. VS14 afslører først og fremmest et stort potentiale for forbedring i danske virksomheder. Større succes med virtuelt samarbejde kan ikke bare øge effektiviteten. Den kan også være med til sikre kvaliteten i arbejdet. Det kræver dog, at virksomhederne får styr på forandringskommunikationen.

Nedenfor gennemgår vi hovedkonklusionerne fra VS14.

[\*\*Hele rapporten kan downloades her.\*\*](#)

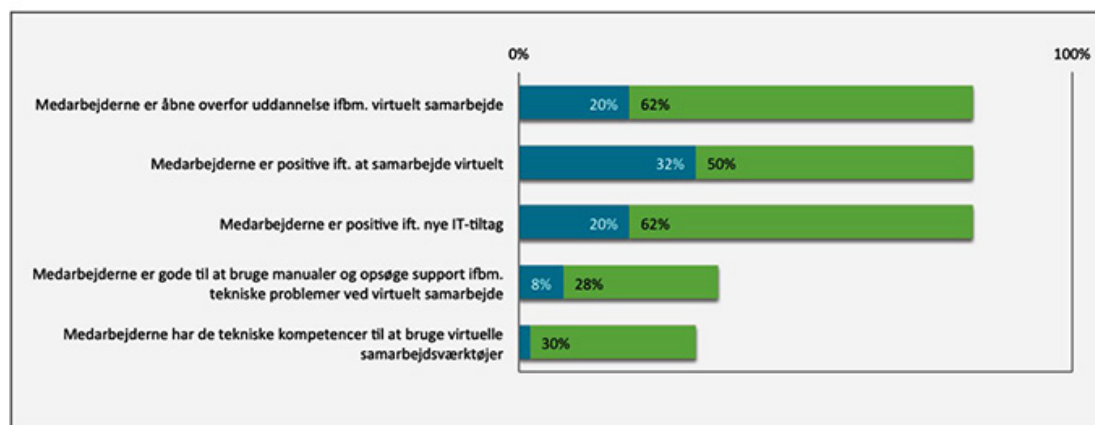
## Mangel på uddannelse og strategi betyder overfladisk implementering

Trods de åbenlyse potentialer og behov for at samarbejde på nye måder viser SV14 altså, at implementeringen af IT-løsninger til virtuelt samarbejde generelt er sporadisk og overfladisk. Det kniber ganske enkelt med at gøre de virtuelle samarbejdsformer til en naturlig del af hverdagen. Medarbejderne i de undersøgte virksomheder ved relativt lidt om, hvordan og til hvad de kan bruge værktøjerne, og de mangler en fælles strategi.

De vil ellers gerne. Generelt er medarbejderne således positivt indstillet over for nye IT-tiltag. I langt de fleste virksomheder har de samtidig adgang til velfungerende teknologi. Mange steder aflaster videomøder da også – allerede i dag – budgetterne til transport, mens en del medarbejdere sparer arbejdstid, når de sender en chatbesked eller tjekker, om deres kollega er tilgængelig, før de bevæger sig op ad trapperne til tredje sal. Spørger man de ansvarlige for det virtuelle samarbejde i virksomhederne, er der imidlertid lang vej, før potentialet for effektiviseringer og kvalitetsløft er forløst.

## Følgende udsagn omhandler medarbejdernes tilgang til virtuelt samarbejde.

### Hvor enig er du med de enkelte udsagn?



● Meget enig ● Enig

VS14 belyser på den måde vigtigheden af uddannelse og strategisk implementering. Den enkelte medarbejder skal ikke alene vide, hvordan hun skriver en chatbesked eller indkalder til videomøde. I den anden ende skal hendes kollega åbne sit program, tjekke sine meddelelser og vende sig til at svare. De skal være enige om at bruge de nye muligheder.

Skal de digitale samarbejdsmetoder på plads, afhænger det populært sagt 80% af mennesker og 20% af teknologien. I dag prioriterer virksomhederne snarere omvendt: 80% på teknologien og 20% på menneskene. Kun hver tredje respondent mener, at deres virksomhed prioriterer uddannelse af medarbejdernes virtuelle kompetencer. Med den praksis forbliver potentialet uforløst.

### **K-afdeling, HR og direktion lader IT i stikken**

En hovedårsag til den manglende viden og strategi er, at IT-afdelingerne i høj grad står alene med ansvaret for at implementere ny teknologi til samarbejde. Deres spidskompetence er indkøb og drift af IT-løsninger. De opgaver løser de godt. Til gengæld går det mindre godt, når medarbejdernes virtuelle samarbejdskompetencer skal udvikles gennem uddannelse, e-learning, vejledninger og lignende.

Her er tale om kompetenceopbyggende opgaver, som ligger langt bedre til kommunikationsafdelingen og HR. Alligevel sidder man altså på hænderne i alt for mange kommunikations- og HR-afdelinger. Kun i hver anden virksomhed samarbejder IT med kommunikationsafdelingen og HR om virtuelt samarbejde.

På direktionsgangen er tendensen den samme. Det øgede behov for succes med digitale løsninger har givet IT-afdelingen afgørende forretningsstrategisk betydning. Dermed er behovet for et tæt samarbejde med direktionen afgørende. I lyset af den strategiske betydning af virtuelt samarbejde er det derfor et paradoks, når IT-afdelingen vurderer det faktiske samarbejde med direktion og mellemledere som meget sporadisk.

Hvis direktionsgangen skal bakke det virtuelle samarbejde op, skal de have viden om de forretningsmæssige potentialer. Generelt ligger direktionsgenes viden om virtuelt samarbejde imidlertid lavt. I under halvdelen af virksomhederne vurderer respondenterne, at topledelsen har et højt vidensniveau om virtuelt samarbejde og dets potentialer.

### **Et afgørende konkurrenceparameter**

Langt hen ad vejen er baggrunden for de mange udfordringer indlysende. Det er ganske enkelt begyndervanskeligheder. Virksomhederne er nemlig først nu i gang med at høste de første erfaringer med virtuelt samarbejde. Al begyndelse er som bekendt svær, men VS14 viser trods alt også tegn på spæde fremskridt.

De fleste af de undersøgte virksomheder investerer ikke alene kraftigt i nye IT-løsninger. I hovedparten af dem er der også planer om at bruge flere ressourcer på at uddanne ledere og medarbejdere i at bruge de eksisterende værktøjer. Her kan kommunikationsafdelingerne med fordel springe til.

Forhåbentlig kan de på den måde være med til at sikre, at lyset også går op for HR, mellemlederne og direktionen. Fordelene ved de nye teknologier er ofte mindre synlige, end de er ved mere traditionelle besparelser, såsom at fyre eller outsource medarbejdere. Gevinsterne kan imidlertid være ligeså store, og de virksomheder, der først får styr på de virtuelle samarbejdsformer, bliver de første i deres branche, der får optimal udnyttelse af konkurrencefordelen.

---

## Et par tankeeksperimenter kan konkretisere potentialet:

### ØKONOMIEN

Lad os antage, at du er ansat i en stor virksomhed med 5.000 medarbejdere. Du finder ud af, at hver femte medarbejder kan spare 20 minutter om dagen ved brug af virtuelt samarbejde. Hvis det er tilfældet, kan virksomhed på et år spare 77.000 timer og dermed et tocifret millionbeløb.

### KVALITETEN

Lad os antage, at du er ansat i en virksomhed med 120 ansatte. Virksomheden ligger i Viborg. Arbejdsbyrden er så høj, at det har indflydelse på kvaliteten af jeres arbejde. En analyse fortæller, at en tredjedel af jeres medarbejders tid bruges til transport i forbindelse med international mødeaktivitet med kunder. Ved at holde hvert tredje møde virtuelt kan tidsforbrug til transport minimeres og dermed skabe kvalitet i arbejdet igen.

### TIDEN

Lad os antage, at du er ansat i en offentlig virksomhed, der har fokus på at forkorte ventetiden for psykisk syge. Ventetiden kan være lang, fordi det er svært at samle alle relevante fagpersoner omkring bordet for at give den psykisk syge den rette behandling. Det er ofte seks til otte personer, der sammen skal beslutte, hvad der er den bedste behandling. I finder ud af, at halvdelen af møderne kan holdes virtuelt uden at miste kvalitet. På den måde forkorter I ventetiden signifikant, fordi det bliver lettere for parterne at finde tid i kalenderen, når I undgår transporttid.

Vi mener, at de fleste virksomheder har store uudnyttede ressourcer, der kan realiseres ved hjælp af virtuelt samarbejde – både internt blandt medarbejderne og eksternt med kunder og samarbejdspartnere. Det kræver dog, at IT-afdelingen får hjælp og støtte. Den kan ikke gøre det alene. Til gengæld kan en god kommunikationsafdeling hjælpe den langt på vej.

## **Om undersøgelsen**

Formålet med VS14 er at skabe overblik over, hvordan virksomheder og organisationer bruger virtuelt samarbejde.

Undersøgelsen er baseret på en spørgeskemaundersøgelse blandt de ansvarlige for implementeringen af virtuelt samarbejde i Danmarks 50 største private og offentlige virksomheder – målt på antal ansatte. I første omgang er de 25 største private virksomheder og de 25 største offentlige virksomheder kontaktet. Når det ikke har været muligt at gennemføre et interview, er næste hhv. private eller offentlige virksomhed på listen kontaktet. Svarprocenten blandt de først adspurgte virksomheder er 70%.