

Handläggare  
Frändén Bo  
Huss-Landström Maria

Datum  
2013-03-27

Diarienummer  
KSN-2012-1227

Kommunstyrelsen

## **Kommunrevisionen: Angående stödsystem Heroma och Agresso**

### **Förslag till beslut**

Kommunstyrelsen föreslås besluta

**att** till kommunrevisionen avge yttrande enligt **bilaga 1**.

### **Ärendet**

Kommunrevisionen i Uppsala kommun har överlämnat två rapporter angående stödsystemen Heroma respektive Agresso. Rapporterna har gjorts av PWC och redovisar resultaten av enkäter till användarna. Resultaten visar att det finns kritik mot båda systemen.

I revisionens skrivelse, som är riktad till kommunstyrelsen och övriga nämnder och styrelser, lyfts fram att systemen är användarvänliga och ger dåligt stöd för vissa funktioner. För Heroma noteras vidare att systemet inte är anpassat till flertalet användare, avstängt under tre arbetsdagar i månaden, tar mycket tid och kräver omfattande support. För Agresso noteras att drygt hälften av de svarande är nöjda med systemet. Men också att det är dåligt anpassat för icke-ekonomer och det är svårt med rapportuttag.

Kommunrevisionens skrivelse och de båda rapporterna redovisas i **bilaga 2**.

### *Föredragning*

Revisionens skrivelse bygger på enkäter till kommunens användare och av den framgår att ca hälften av de tillfrågade haft mer eller mindre kritiska synpunkter på systemen. Slutsatserna är generella och översiktliga. De som svarat på enkäten är inte heller grupperade så det framgår vilken roll den svarande har i systemen. Det gör den framförda kritiken svår att analysera. Revisionens rapport har inte kommunicerats med systemägarna innan den skickades till kommunstyrelsen.

Det är viktigt att kommunens egna stödprocesser fungerar tillfredsställande och är användarvänliga. I svaret till revisionen nämns att kommunfullmäktige under 2012 har antagit en ny IT-policy för kommunen som tar som utgångspunkt att säkerställa helheten utifrån ett

nyttoperspektiv för medborgare och verksamhet. Till detta har kommunstyrelsen tagit riktlinjer och stadsdirektörens beslutat om ny planeringsfunktion för kommungemensam IT som innebär att formella arenor skapats mellan ansvariga på central och lokal nivå för att föra IT-utvecklingen framåt utifrån antagen policy och riktlinjer. Genom dessa beslut har kommunens IT-verksamhet fått bättre förutsättningar att utvecklas utifrån medborgarnas och verksamheternas behov. Kommunledningskontoret har förstärkts för att klara dessa arbetsuppgifter.

Kommunen har en modell för systemägande av sina verksamhetssystem. Systemägare för ett kommungemensamt system svarar för att kommunens infrastruktur och IT-system ger verksamheten ett relevant och kostnadseffektivt stöd och grundar arbetet på såväl verksamhetens behov som de gemensamma kraven och regelsystemet. Utveckling planeras inom respektive systems ramar med hänsyn till verksamhetens förändringsbehov och teknikutvecklingen och är en brygga mellan verksamhet och teknik för att formulera arbetsprocessens krav på IT-stöd.

De system som Uppsala kommun använder för sin personal- och löneadministration är stora och bygger på standardiserade lösningar, som även används av många andra kommuner i landet. Det finns alltid olika inkörningsproblem och lokala anpassningar, som kan upplevas problematiska för användarna. Kommunen arbetar ständigt med att förbättra och förenkla användandet i sina IT-stöd.

Med anledning av att revisionen efterlyser handlingsplaner vill KLK framhålla att arbetet med åtgärdsplaner och aktivitetslistor inte är helt färdigställt. Arbetsgången är att dessa aktiviteter kommer att införas inom ramen för det pågående förbättringsarbetet med IT-stöden och de tillhörande processerna. Representanter från verksamheten kommer att ges möjligheten att delta i detta arbete.

Kommunstyrelsen har i riktlinjer för it angivit att en gemensam modell för it-relaterade projekt ska tillämpas. Uppsala kommun kommer att införa pm3 som förvaltningsmodell. Syftet är att stödja vidareutvecklingen av processer och tillhörande IT-stöd. Med hjälp av den nya modellen får verksamheterna och IT ett tydligt gemensamt ansvar för utveckling och förvaltning av kommunens IT-stöd och verksamheternas processer. Utgångspunkten är att det ska leda till en bättre förvaltning med tydliga roller och tydliga överenskommelser.

Förvaltningsmodellen ska bidra till att skapa en samsyn kring styrande principer för systemförvaltning med utgångspunkt från verksamhetens behov genom att skapa ett gemensamt språk knutet till systemförvaltningen med tydliggörande av termer och begrepp. Modellen främjar ett gemensamt arbetssätt genom att definiera och tydliggöra ansvar, roller, mandat och arbetsområden samt tydliggör kopplingarna mellan ställda krav, kostnad och förväntad kvalitet.

I yttrandet kommenteras avslutningsvis de särskilda frågeställningar kommunrevisionen lyfter fram i sin skrivelse

*Ekonomiska konsekvenser*

De åtgärder som kommer att vidtas ska rymmas inom befintlig budget.

Kommunledningskontoret

Kenneth Holmstedt  
Stadsdirektör

Handläggare  
Frändén Bo  
Huss-Landström Maria

Datum  
2013-03-27

Diarienummer  
KSN-2012-1227

## FÖRSLAG

Kommunrevisionen

### **Angående stödsystem Heroma och Agresso**

Kommunstyrelsen får med anledning av era rapporter anför följande.

Kommunenstyrelsen vill inledningsvis understryka att användarnas synpunkter är centrala i utvecklingsarbetet. Det är allvarligt att ca hälften av de tillfrågade haft kritiska synpunkter på systemen. De slutsatser revisionen redovisar är generella och översiktliga men kan ändå fungera som ett underlag till det förbättringsarbete som ständigt pågår av kommunens administrativa system.

Uppsala kommunfullmäktige har under 2012 antagit en ny IT-policy för kommunen. Den tar som utgångspunkt att säkerställa helheten utifrån ett nyttoperspektiv för medborgare och verksamhet. En utgångspunkt är att digitala tjänster ska vara norm i dialogen mellan medborgare, förtroendevalda och medarbetare.

Helhetsperspektivet ställer krav på att e-tjänster, system och den digitala informationen ska bidra till nytta för användarna genom att vara effektiv, användarvänlig, tillförlitlig och ha hög tillgänglighet. Genom dessa beslut har kommunens IT-verksamhet fått bättre förutsättningar att utvecklas utifrån medborgarnas och verksamheternas behov.

I en stor kommun som Uppsala är det viktigt att det finns en balans mellan centralt ansvar och ansvar ute i organisationen. Stadsdirektörens beslut om ny planeringsfunktion för kommungemensam IT innebär att formella arenor skapats mellan ansvariga på central och lokal nivå för att föra IT-utvecklingen framåt utifrån antagen policy och riktlinjer. Det är viktigt att kommunens egna stödprocesser är användarvänliga och fungerar tillfredsställande. Kommunledningskontoret har förstärkts för att klara dessa arbetsuppgifter.

Kommunen har en modell för systemägande av sina verksamhetssystem. Systemägare för ett kommungemensamt system svarar för att kommunens infrastruktur och IT-system ger verksamheten ett relevant och kostnadseffektivt stöd och grundar arbetet på såväl



verksamhetens behov som de gemensamma kraven och regelsystemet. Utveckling inom respektive systems ramar planeras med hänsyn till verksamhetens förändringsbehov och teknikutvecklingen och är en brygga mellan verksamhet och teknik för att formulera arbetsprocessens krav på IT-stöd.

De system som Uppsala kommun använder för sin personal- och löneadministration är stora och bygger på standardiserade lösningar, som även används av många andra kommuner i landet. Det finns alltid olika inkörningsproblem och lokala anpassningar, som kan upplevas problematiska för användarna. Kommunen arbetar ständigt med att förbättra och förenkla användandet i sina datasystem och lyssnar på användarna.

Under 2013 kommer användar- och referensgrupper att arbeta med de båda system för att vidareförädla IT-stöden och tillhörande processer i dessa system. De synpunkter som framkommit i er rapport är ett underlag för det fortsatta förbättringsarbetet.

Kommunstyrelsen har i riktlinjer för it angivit att en gemensam modell för it-relaterade projekt ska tillämpas. Uppsala kommun kommer att införa pm3 som förvaltningsmodell. Syftet är att stödja vidareutvecklingen av processer och tillhörande IT-stöd. Med hjälp av den nya modellen får verksamheterna och IT ett tydligt gemensamt ansvar för utveckling och förvaltning av kommunens IT-stöd och verksamheternas processer. Förhoppningen är att det ska leda till en bättre förvaltning med tydliga roller och tydliga överenskommelser.

Förvaltningsmodellen ska bidra till att skapa en samsyn kring styrande principer för systemförvaltning med utgångspunkt från verksamhetens behov genom att skapa ett gemensamt språk knutet till systemförvaltningen med tydliggörande av termer och begrepp. Modellen främjar ett gemensamt arbetssätt genom att definiera och tydliggöra ansvar, roller, mandat och arbetsområden samt tydliggör kopplingarna mellan ställda krav, kostnad och förväntad kvalitet.

Avslutningsvis kommenteras de särskilda frågeställningar ni redovisat för respektive system.

### Heroma

*Användarovänligt system som är svåröverskådligt, mycket omständligt med för mycket knapptryckningar*

För att kvalitetssäkra att rätt lön betalas ut vid rätt tillfälle är det viktigt att användaren går igenom samtliga steg i applikationen. Under 2013 kommer en referensgrupp med olika användare att kopplas till arbetet med att vidareförädla IT-stödet och tillhörande processer.

*Mycket dåligt stöd för vissa funktioner såsom bla schemahantering, reseräkning, löner*  
Schemat är grunden i Heroma. Det innebär att alla registrerade personer i IT-stödet är knutna till ett schema. Under 2013 kommer den utbildning som hålls om Heroma att ses över. Reseräkningsfunktionen är en modul som infördes under 2011 och de problem som fanns inledningsvis är utagerade.

*Uppges inte vara anpassat till flertalet användare, med risk att fel uppstår*

Heroma används av totalt 75 kommuner. Dessa har många likheter med Uppsala kommun bland annat avseende på kategori av medarbetare och avtal.

*Heroma är avstängt under tre arbetsdagar i månaden under dagtid istället för att uppdateras nattetid*

De körningar som undersökningen hänvisar till är sedan december 2012 schemalagda att gå under icke kontorstid.

*Arbetet med Heroma tar för mycket tid och kräver omfattande behov av support*

Uppsala kommun är en stor organisation med många chefsförändringar. En användares syn på systemet baseras även på hur ofta personen använder systemet. När en användare har behov av support och tar kontakt med Lönecenter registreras detta som ett ärende i ärendehanteringssystemet. Under året kommer dessa ärenden att analyseras för att undersöka om och vilka eventuella åtgärder som kan behöva vidtas. Det är viktigt att cheferna prioriterar att utnyttja de möjligheter som finns till utbildning och support.

### Agresso

*Användarovänligt system som är segt och i vissa delar omständligt med för många knapptryckningar*

Leverantören av IT-stödet Unit4 har 25 års erfarenhet av kunder inom den kommunala sektorn. IT-stödet används av 60 kommuner. Uppsala kommuns installation av Agresso är uppsatt enligt rekommendation från leverantören. Upplevelse av prestanda kan bero på hur samtliga komponenter som finns mellan användare och IT-stödet fungerar tillsammans. Det intryck som revisorerna förmedlar kommer att tas upp inom ramen för de samarbetsforum kring Agresso som finns internt i Uppsala kommun, men också i samtal med leverantören.

*Dåligt stöd för vissa funktioner såsom bl a fakturahantering, kontering och inköpsmodul*

En naturlig del i arbetet med att förvalta och vidareförädla IT-stödet är att samarbeta med referensgrupper och användargrupper. Kommunen har i dag kontakt med användargrupper och referensgrupper för att få återkoppling på hur IT-stödet fungerar. Ambitionen är kontinuerlig förbättring i dessa avseenden.

*Uppges inte vara anpassat för icke ekonomer*

Agresso är ett affärssystem som innehåller funktioner som vänder sig till andra användare än ekonomer. Uppsala kommun använder modulerna som kundreskontra, leverantörsreskontra, anläggningsregister, inköp, projektredovisning och huvudbok. De delar som har vidare spridning inom organisationen (webblösning för leverantörsreskontra) fungerar enligt kommunens uppfattning väl.

*Svårt med rapportuttag*

Rapportkompetenscenter är en strategi för att få en förbättrad situation med rapporter. En inventering av rapporter i Agresso har genomförts. Rensning av rapporter som inte nyttjas

och/eller fyller någon funktion ska genomföras. Detta bör öka synlighet och nytta av dem som blir kvar. Den sammantagna situationen kring rapporter från Agresso är inte tillfredsställande och flera initiativ finns till förbättringar

#### *Handlingsplaner*

Med anledning av att revisionen efterlyser handlingsplaner vill kommunstyrelsen framhålla att arbetet med åtgärdsplaner och aktivitetslistor inte är helt färdigställt. Arbetsgången är att dessa aktiviteter kommer att införas inom ramen för det pågående förbättringsarbetet med IT-stöden och de tillhörande processerna. Verksamhetsföreträdare kommer att ges möjligheter att i olika sammanhang delta i detta arbete.

Kommunstyrelsen

Fredrik Ahlstedt  
Ordförande

Astrid Anker  
sekreterare

2012-11-14

Kommunstyrelsen  
Nämnder och styrelser

A.D

KSN-2012-1227  
00 1

### Angående stödsystemen Heroma och Agresso

PwC har på uppdrag av Uppsala kommuns revisorer undersökt vad användarna av personaladministrativa systemet Heroma respektive ekonomisystemet Agresso anser om verksamhetsstöden.

Båda undersökningarna visar att omfattande kritik finns mot systemen från användarna.

Sammanfattningsvis visar resultatet att en omfattande kritik finns från användarna mot verksamhetsstödet Heroma. Exempel på områden med omfattande kritik är följande:

- Användarvänligt system som är svåröverskådligt, mycket omständigt med för mycket knapptryckningar
- Mycket dåligt stöd för vissa funktioner såsom bl a schemahantering, reseräkningar, löner
- Uppges inte vara anpassat till flertalet användare, med risk att fel uppstår
- Heroma är avstängt under tre arbetsdagar i månaden under dagtid istället för att uppdateras nattetid
- Arbetet med Heroma tar för mycket tid och kräver omfattande behov av support.

Mot bakgrund av det stora antalet svar som inkommit och de omfattande kritiska skriftliga kommentarer som lämnats måste resultatet ses som mycket alarmerande. Ett syfte med ett verksamhetsstöd är att det ska ge bra och säkert stöd som underlättar styrning och uppföljning och som bidrar till en effektiv verksamhet.

Heroma tycks enligt användarna inte fungera på ett tillfredsställande sätt. Resultatet innebär att åtgärder snarast måste vidtas för att förbättra situationen. Resultatet aktualiserar flera områden som behöver ses över inom det personaladministrativa området för att få en effektiv verksamhet.

I kommentarerna har flera personer frågat hur det kommer sig att ett IT-system (Heroma) återigen implementerats i kommunen med så stora brister ur ett användarperspektiv. Vi instämmer i frågan.

Även om drygt hälften av de som ingått i underökningen anger att de i huvudsak är nöjda med verksamhetsstödet Agresso visar resultatet att många inte är nöjda. En betydande kritik finns från användarna avseende bl a följande:

- Användarvänligt system som är "segt" och i vissa delar omständigt med för mycket knapptryckningar

2012-11-14

- Dåligt stöd för vissa funktioner såsom bl a fakturahanteringen, kontering, inköpsmodul
- Uppges inte vara anpassat för icke ekonomer
- Svårt med rapportuttag

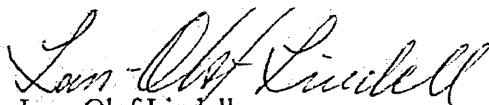
Även om drygt hälften av användarna anger att de är relativt nöjda med Agresso så har många användare lämnat omfattande kritiska skriftliga kommentarer och förslag på förbättringar (se bilaga). Ett syfte med ett verksamhetsstöd är att det ska ge bra och säkert stöd som underlättar styrning och uppföljning och som bidrar till en effektiv verksamhet.

Agresso tycks i vissa avseenden (bl a fakturahantering) inte fungera på ett tillfredsställande sätt för relativt många användare. Resultatet innebär att åtgärder måste vidtas i syfte att förbättra situationen där brister finns.

Vi har haft en dialog med systemförvaltare och systemföreträdare för båda systemen och informerats att handlingsplaner kommer att tas fram under november 2012, med anledning av rapporternas innehåll.

Vi önskar ta del av dessa planer. Vi översänder rapporterna för yttrande till kommunstyrelsen och för kännedom till övriga nämnder och styrelser. Vi önskar svar av kommunstyrelsen senast den 31/1 2013.

FÖR KOMMUNENS REVISORER

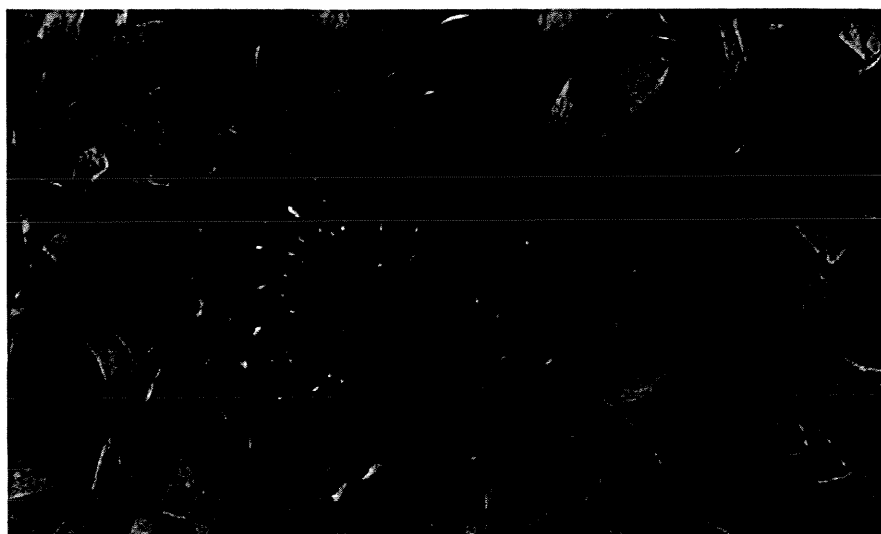
  
Lars-Olof Lindell  
Ordförande

---

# ***Revisionsrapport***

## ***Heroma - användarundersökning***

***Uppsala kommuns  
revisorer***



Oktober 2012-10-22

Roger Burström





## *Innehållsförteckning*

1	INLEDNING .....	3
2	UPPDRAG .....	3
3	RESULTAT .....	3
3.1	HUR OFTA OCH TILL VAD ANVÄNDER DU HEROMA? .....	3
3.2	ÄR DU NÖJD MED HEROMA? .....	4
3.3	HEROMA STÖDJER MINA ARBETSUPPGIFTER PÅ ETT BRA SÄTT .....	4
3.4	TILLGÄNGLIGHET .....	4
3.5	ANVÄNDARVÄNLIGHET .....	4
3.6	RAPPORTER .....	5
3.7	FÖRSLAG PÅ FÖRBÄTTRINGAR .....	5
4	KOMMENTARER OCH SLUTSATSER .....	5

Bilaga: Enkät­sammanställning



## 1 Inledning

Heroma är kommunens system för personal- och löneadministration. Enligt leverantören ska Heroma utgöra en dynamisk helhetslösning som omfattar alla de processer som ingår i dagens HR-arbete. Från administration till planering och uppföljning, erbjuder Heroma effektivt, rollbaserat systemstöd i alla led. Heroma ska ge stöd både för den dagliga driften och det långsiktiga personaladministrativa arbetet.

Följande motiv angavs av kommunen vid införandet av Heroma:

”Genom att ersätta den gamla stordatorbaserade lösningen med ett modernt och användarvänligt system vill Uppsala kommun effektivisera den personaladministrativa processen och minska kostnaderna för systemunderhåll”. ”Vi valde Logica och Heroma framförallt för dess användarvänlighet, vilket inte minst är viktigt för att nå vårt mål att alla medarbetare ska rapportera direkt i systemet”.

## 2 Uppdrag

PwC har på uppdrag av Uppsala kommuns revisorer undersökt vad användarna av personalsystemet Heroma anser om verksamhetsstödet.

En web-baserad enkät har under mars 2012 skickats ut till samtliga Heromaanvändare utifrån kommunens sändlistor. Enkäten har besvarats av 834 personer vilket motsvarar 72 procent av de tillfrågade. I bilaga redogörs för resultat och samtliga kommentarer som lämnats.

## 3 Resultat

Sammanfattningsvis visar resultatet att en omfattande kritik finns från användarna mot verksamhetsstödet Heroma. Exempel på områden där omfattande kritik finns är följande:

- Användarovänligt system som är svåröverskådligt, mycket omständigt med för mycket knapptryckningar
- Mycket dåligt stöd för vissa funktioner såsom bl a schemahantering, reseräkningar, löner
- Uppges inte vara anpassat till flertalet användare, med risk att fel uppstår
- Heroma är avstängt under tre arbetsdagar i månaden under dagtid istället för att uppdateras nattetid
- Arbetet med Heroma tar för mycket tid och kräver omfattande behov av support

### 3.1 Hur ofta och till vad använder du Heroma?

Av de tillfrågade uppger 69 procent att de använder Heroma några gånger i veckan eller några i månaden och 23 procent att de använder systemet dagligen. Bland dem som svarat på frågan, och lämnat kommentarer i anslutning till svaren, framkommer det att det finns en stor variation i hur





mycket och på vilket sätt systemet används. En del använder det endast för egen del, exempelvis vid sjukanmälan, semester, vid vård av sjukt barn eller för schemaläggning. För dem som arbetar med administrativa uppgifter, exempelvis som löneadministratörer, används systemet dagligen och dessa använder det ofta som sitt huvudsakliga arbetsredskap.

### **3.2 Är du nöjd med Heroma?**

Nästan 40 procent av de svarande uppger att de inte är nöjda med Heroma (4 och 5 på den femgradiga skalan). Delvis mycket stark kritik riktas mot systemet. Systemet anses inte vara användarvänligt, inte anpassat efter flertalets behov. Systemet uppges mer vara byggt för lönehandläggare än för verksamhetsansvariga. Många anser att Heroma är ett krångligt system att lära sig, vilket ofta bidrar till att medarbetare lägger in fel uppgifter i systemet. Ett flertal anser också att systemet inte är ergonomiskt och att det är svårhanterligt, då det exempelvis krävs för många knapptryckningar för att utföra för många funktioner. Reseräkningsmodulen anses också vara mycket krånglig att hantera.

Många anser att det är svårt att få hjälp av support då problem uppstår och att de lathundar som finns är dåligt utformade. Många saknar utbildning i systemet och systemet anses brista vad gäller schemahantering, vilket bl.a. i vissa fall gör att man måste hitta på arbetspass för att systemet ska betala ut rätt lön.

### **3.3 Heroma stödjer mina arbetsuppgifter på ett bra sätt**

Ca 27 procent av de tillfrågade instämmer eller instämmer delvis i att Heroma stödjer deras arbetsuppgifter på ett bra sätt medan 33 procent inte instämmer. Flera av de som inte instämmer menar att Heroma inte är ett tillräckligt bra personalplaneringssystem. Schemaläggning är mycket viktigt inom många verksamheter, exempelvis inom vård och omsorg, och många anser inte att Heroma i tillräcklig utsträckning stödjer detta, utan att tidigare system Beched måste användas som komplement för att få det att fungera. Många saknar också en bra funktion för att lägga in scheman och vikarier i systemet. Ett flertal saknar också fler behörighetsnivåer för en smidigare hantering i systemet.

### **3.4 Tillgänglighet**

På frågan om huruvida Heromas tillgänglighet har ökat eller ej, jämfört med tidigare system, instämmer 25 procent och 18 procent anser att det inte har gjort det. 40 procent svarar att de inte vet då många enligt kommentarerna som lämnats inte har arbetat med något annat system tidigare.

Många ser det som ett stort problem att systemet ligger nere tre vardagar per månad under dagtid istället för att köra uppdateringar under kvällar och nätter.

### **3.5 Användarvänlighet**

Nästan hälften av de tillfrågande anser att Heroma inte är ett användarvänligt system. Enligt kommentarerna anser många att det är svårt att få en överblick och att det finns för många olika



funktioner att hålla reda på. En stor del av kunskapskravet har flyttat från lönecenters experter ut i verksamheterna. Då det finns okunskap om hur systemet fungerar leder det till stor stress och kan leda till att fel uppgifter läggs in i systemet, vilket exempelvis i värsta fall kan göra att felaktiga löner betalas ut. Flera av de som menar att de använt systemet mycket och lärt sig hur det fungerar menar dock att det är bra och smidigt verktyg men att det kräver mycket av användaren.

### **3.6 Rapporter**

17 procent instämmer i att det är enkelt att få ut bra rapporter från Heroma och 34 procent instämmer inte. 24 % svarar vet ej och enligt kommentarerna är det ett flertal som inte tar ut rapporter bl.a. på grund av att sökfunktionen är svårhanterlig. Att möjligheten till att få ut rapporter finns ses som något mycket positivt, dock finns det synpunkter om att rapporterna är otympliga och omodernt designade. Flera önskar också att Heroma var mer kompatibel med andra system i kommunen, exempelvis Agresso, så att man enkelt kunde få ut olika typer av rapporter.

### **3.7 Förslag på förbättringar**

Förbättrad användarvänlighet och bättre stöd i flera funktioner efterfrågas av många. Många av de tillfrågade saknar en mer utförlig manual för användning av Heroma samt en bättre support från lönecenter. Ett flertal anser också att rapporteringen av reseräkningar är svårhanterlig och man önskar att denna funktion vore mer användarvänlig samt att kunna lägga in timanställdas uppgifter i systemet. Många saknar också en bättre helhetsbild över varje medarbetare där alla uppgifter per anställd finns på en bild.

En bättre funktion för schemaläggning är också något som saknas och man önskar också att systemet anpassades bättre för de olika verksamheternas behov. Synpunkter om att systemet är dåligt anpassat för chefer framkommer också i kommentarerna. Det saknas bl.a. ett tydligare gränssnitt mellan vad cheferna rent operativt ska göra och vad som kan överlåtas till en administratör som kan göra vissa moment mer frekvent och på så sätt bättre säkra kvalitén.

## **4 Kommentarer och slutsatser**

Mot bakgrund av det stora antalet svar som inkommit och de omfattande kritiska skriftliga kommentarer som lämnats måste resultatet ses som mycket alarmerande. Ett syfte med ett verksamhetsstöd är att det ska ge bra och säkert stöd som underlättar styrning och uppföljning och som bidrar till en effektiv verksamhet.

Heroma tycks enligt användarna inte fungera på ett tillfredsställande sätt. Resultatet innebär att åtgärder snarast måste vidtas för att förbättra situationen. Resultatet aktualiserar flera områden som behöver ses över inom det personaladministrativa området för att få en effektiv verksamhet.

I kommentarerna har flera personer frågat hur det kommer sig att ett IT-system (Heroma) återigen implementerats i kommunen med så stora brister ur ett användarperspektiv. Vi instämmer i frågan.

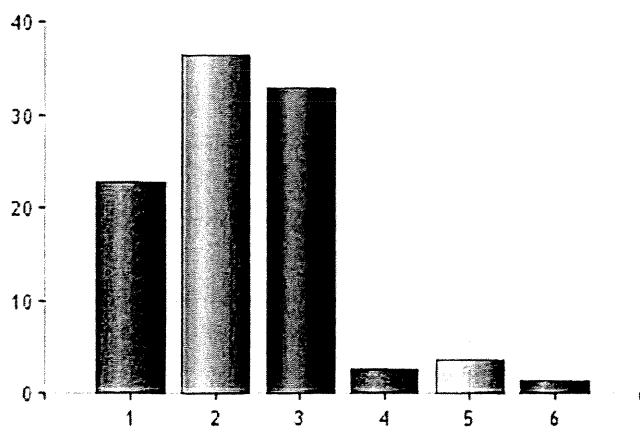
# *Bilaga; Resultat Heroma kundundersökning Uppsala kommun*

Svar: 834/1163=72% (Anonyma resultat)

## **1. Hur ofta använder du Heroma**

(Besvarad av: 829 (86%) Ej besvarad av: 134 (14%))

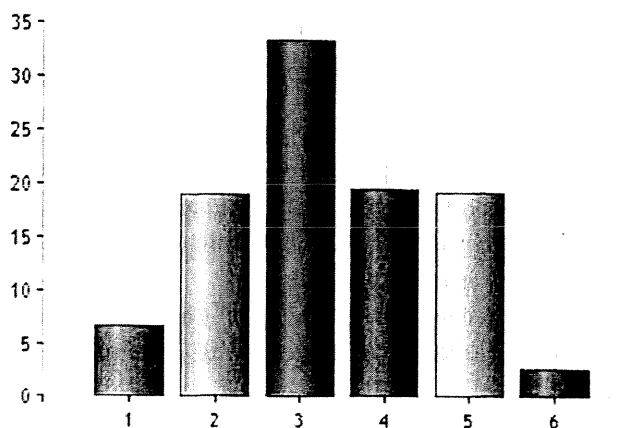
- 1) Oftast dagligen 190 (23%)
- 2) Några gånger i veckan 302 (36%)
- 3) Några gånger i månaden 273 (33%)
- 4) Ett par gånger per halvår 22 (3%)
- 5) Några gånger per år 30 (4%)
- 6) Vet inte 12 (1%)



## 2. Jag är i huvudsak nöjd med Heroma

(Besvarad av: 818 (85%) Ej besvarad av: 145 (15%))

- 1) Stämmer helt 54 (7%)
- 2) 155 (19%)
- 3) 272 (33%)
- 4) 159 (19%)
- 5) Stämmer inte alls 156 (19%)
- 6) Vet ej 22 (3%)



1= stämmer helt; 5=stämmer inte alls

### Kommentarer/ange orsak

(Besvarad av: 818 (85%) Ej besvarad av: 145 (15%))

- Mycket krångligt system. Svårt att använda när man är sällananvändare.
- Ja jag gillar Heroma, ibland stöter man på patrull och det är inte så utförligt var problemet ligger men det kan också vara okunnighet från min sida
- Det är dåligt att inte kunna lägga schema i Heroma samt att inte kunna lägga in vikarier.
- Kompassen är bökgig då den innehåller samma "namn" under flera rubriker. Men, jag anser att det handlar om ovana. Som nybörjare är det jättesvårt - som van användare mycket enkelt.



- Reseräkning privat bil svårt krångligt att lägga in för var och en
- Bökitigt ibland när det är chefer som måste rätta till saker som är gjorda för att vi på Lönecenter ska kunna göra vårt jobb.
- Tycker att det är mycket "klickande"
- Rätt krångligt! Jag är sakgranskare och det är ALLTID något som krånglar. Ofta har medarbetare lagt in fel uppgifter vilket tyder på att det inte är helt enkelt att använda.
- Det är svårt att se helheten i en arbetsgrupp.
- Svårt att hitta det man vill, lite virrigt
- I och med att jag så sällan är inne i systemet så glömmar jag hur man gör och det är svårt att hitta enkla svar när "problem" uppstår
- Underliga benämningar på funktioner. Trögjobbat. Svårt att "ångra" gå tillbaka.
- Jag tycker att lathundarna ibland är dåligt utformade
- Systemet är för krångligt och inte anpassat för vår schemaläggning, vi måste fejka arbetspass för att systemet ska betala ut rätt lön.
- Så fort jag ska göra något utöver att attestera så fastnar jag. Måste ringa support och det tar mycket tid. Frustrerande
- Krångligt och dåliga instruktioner. Helt värdelöst med schemaläggningen som krånglar till det hela ytterligare. Inget system för kontorsanställd personal.
- Det kan vara besvärligt att byta pass. Och att byta pass med vikarie som inte ligger i Heroma funkar inte alls.
- Inte alltid så användarvänligt! Ex. när ärenden ligger på första sidan och man öppnar ärendet, men vill inte godkänna eller avslå av olika anledningar. Vill prata med berörd. När man då går tillbaka till ärende sidan skulle jag önska att den blev färg markerad att jag idag har öppnat den. Har man många ärenden som man inte godkänner på en gång och har öppnat är det svårt att se var man har varit inne.
- Systemet fungerar kanske för löneförrättare men är inte anpassat efter chefers behov.
- Jag kan inte se lönefördelningar utan måste kontakta supporten för att höra om fördelningar gjorts efter min instruktion.
- Jag måste själv printa ut lönelistorna, tidigare levererades de. De innehöll också många fler uppgifter ex semesterkvot, än nuvarande system.
- Oflexibelt och krångligt
- Anser att systemet är mycket krångligt - för många "steg". Det är dessutom en mycket stor brist att inte kunna lägga ett schema där du har en ordentlig överblick över tid.
- Har varit och är mycket krångel med att lägga in framför allt ledigheter men även med resemodulen.
- Har ibland svårt att förstå när det inte går att lägga in en frånvaro och det kommer ett meddelande
- För avancerat för att skötas av en arbetsledare
- Ett mycket krångligt och icke intuitivt upplägg. Ologiskt upplägg och anpassat för andra verksamheter än skolan. resurskrävande i termer av personaltimmar vi behöver lägga ner på systemet
- Jag upplever att det är ganska rörigt att hitta i systemet t.ex finns fliken person på flera olika ställen.
- Varför jag inte är helt nöjd beror nog på att jag inte sitter dagligen med det.



- Krångligt för administration av skolans personal
- många fel, när ny person läggs in, eller schemaarbetet.
- Som controller: svårt att veta hur man får ut den information man söker på effektivaste sätt. Ibland ska man utgå från paletten och ibland från startsidans menyer i vänster kolumnen. Svårnavigerat. PO-pålägget har inte legat rätt under året - inte pga systemet i sig, men kanske tyder på att det även är svårt att få en överblick som systemförvaltare, att uppgifter ska registreras på flera ställen. Att lönecenter inte registrerar alla uppgifter beror det på att det inte är intuitiv registrering? T ex ändras inte chefskoden alltid vid förändringar.
- Inte användarvänligt, för komplicerat. Konstruerat av programmerare som inte kunnat verkligheten. De har löst uppgiften, men förlorat kopplingen till hur man använder systemet i praktiken ute på fältet.
- Omständigt. Inte användarvänligt. Ständig koll på scheman vid frånvaro annars får medarbetaren fel lön eller i värsta fall ingen lön.
- Upplever det som komplicerat att registrera avdrag för de anställda, lunchavdrag och körsättning. Känns som om det skulle kunna göras smidigare. Känns som en gammalmodig och ganska tungarbetad layout/sökfunktioner. Rutan där man kan göra personurval är mycket svårbegriplig. Jag måste använda handbok ofta trots att jag är van vid databaser.
- Tycker att systemet fungerar bra när det kommer till schemaläggning.
- Svårt att få en överblick över persons totala anställning. Svårt att söka en person. LAS registret konstant fel och tydligen svårt att rätta. För många bilder att bläddra mellan
- Svårt, plottrigt, stöder ej schemaarbetet. Bedrövligt att timanställda inte kan läggas in.
- Krångligt och opedagogisk struktur
- Man får inte alla uppgifter behöver ta fram flera olika bilder. Tidigare i ett annat system fick du fram alla personuppgifter, yrkesgrad, lön etc. LAS fungerar inte så bra uppgifterna stämmer inte.
- Kräver mycket administration.
- Tycker att systemet är väldigt användarvänligt. Det är svårt att använda för mig som är sällananvändare. Systemet är stort och verkar vara anpassat för annan typ av verksamhet än jag leder. Vi har ingen schemaläggning t ex.
- Det har varit trögt att implementera. Jag förstår fortfarande inte allt och jag har inte tid att ta reda på varför. Min chef sitter flera timmar i veckan och kommunicerar med lönecenter om detta i stället för att leda skolan. Systemet känns tungt, svårt och oändligt komplicerat. Passar inte för lärares schema
- Krångligt, saknar logik vilket betyder att man måste kunna vissa saker "utantill". Svårt att hitta det man vill i menyn. Jag kan säkert inte många finesser
- Svårnavigerat. Dålig översikt. Har svårt hitta stöd för arbetsflöde.
- Ett svårarbetat system, dvs ett system som kräver att man arbetar mycket i det för att kunna nyttja fördelarna.
- Väldigt många klick för mig som assistent till chef för varje ärende. Korta turer (5 timmar) går inte att byta på vanligt sätt. Jag måste avslå först och sen delete och lägga in turen.



- Jag önskar att jag som arbetsledare kunde lägga in sjukfrånvaro och granska att mina medarbetare har lagt in ledighet. Bökligt att ta kontakt med närmsta chef för att hon ska kontrollera.
- Jag anser att det är ett otympligt arbetsinstrument för mig då jag inte har personal som arbetar på schema. Jag har inga ersättare som ska in på schema och flera åtgärder som ska göras synes bygga på denna kategori personal.
- Krångligt, svårt förstå i vilken ordning saker ska göras inte ett system för 8-17 arbete
- har ej fått tillräcklig utbildning
- Ett alltför intrikat system som blir användarovänligt när man inte använder det ofta! För många nivåer för att bläddra och hitta rätt. Blir de val man gör i fel ordning hittar man inte dit man ska och systemet ger inga vinkar om hur man kan göra.
- Det är ologiskt uppbyggt, svårt att förstå, ännu svårare eftersom flera rubriker återkommer på flera flikar.
- För många "klickar" mellan momenten. Lätt att glömma mellan tillfällena man skall göra lite speciella moment. Å andra sidan har vi numera a-konsulter till hjälp så problemet har blivit mindre.
- Inte så användarvänligt eller intuitivt. Jag har mycket god datavana, har jobbat som datalärare men upplever ändå att programmet är onödigt komplicerat.
- Lite konfunderad över att alla åtgärder inte kan göras i samma vy, ibland måste klienten öppnas medan webben tar det mer ofta förekommande
- För krångligt, allt borde gå att göra i chefens meny i självservice
- Heroma är inte användarvänligt. Man kan inte backa om man trycker fel eller ändra utan att gå väldiga omvägar. Reseräkningssystemet är obegripligt att hantera. Flikarna man använder sig av har ofta samma beteckning fast i olika lägen. Heroma är heller inte anpassat till mina medarbetares sätt att arbeta - dvs för det mesta kontorsarbetstid men lördag och eller söndag en gång i månaden. Systemet känns klumpigt och kräver mycket administrativt arbete av chefer som borde ha tid till annat!
- Jag saknar funktionen att skriva ut individuella scheman.
- Ålderdomligt.
- Jag ser inte heller mina behörigheter.
- Problem med schemaläggning (trots handbok) Körjournal Hjälp av helpdesken inte alltid så bra, speciellt när de själva inte vet!
- När det inte går och det visar sig att det var fel där eller fel där - man kan inte lägga tid på sådant. Bättre om ni tar betalt för olika delar av Heroma som schemaläggning.
- Ja, efter att jag fått a-konsult. Annars ett svårt system att arbeta i.
- Det är ett system byggt för administrativa proffs, inte för verksamhetsansvariga med ett fåtal saker som sjukfrånvaro, VAB etc.
- Har betydligt bättre rapporter för Ekonomer än tidigare system
- En del förändringar man gör borde gå lättare att genomföra. Man behöver suporten för mycket eller så antas man kunna för mycket själv.
- Det är ologiskt i flera delar, Föråldrat system redan från start Man håller på att flytta klossar mellan olika rutor för att komma vidare Resräkningsmodulen har det tagit ett år att få att fungera Självservice sämre än tidigare PS självservice
- Efter lång utbildningsperiod så funkar det för mig, så där i alla fall.

- Ej anpassat för skolors arbetstider. Omständligt. Byråkratiskt arbete är uttryckt på skolenheterna som fått mer administration att sköta. Krångligt att korrigera.
- Svårt att veta om det finns ett mer funktionellt system som är bättre. Detta kanske kan bli riktigt bra med vissa förbättringar. Idag ser man hela kommunen som användare och glömmer att verksamheterna ser otroligt olika ut vilket gör systemet svårhanterligt
- Vissa funktioner skulle behöva förbättras. T.ex. finns det flikar som heter "person" på flera ställen, det kan vara förvirrande.
- Nöjd som anställd, missnöjd som chef. Ologiskt, många steg, fel är svåra att rätta, brokig samling av begrepp som korsar varandra. Stress - ökande och frustrerande.
- Visserligen är jag bara inne några gånger per månad, men inte tillräckligt ofta för att bli duktig på systemet. Att godkänna ledighet för medarbetare är oftast inget problem om det rör sig om heltidsanställda med kontorsarbetstid. Men när jag själv ska registrera blir det inte lika lätt. För varje gång jag ska registrera något måste jag läsa in mig på instruktionspärmen och ofta slutar det med att jag måste ta hjälp av support. Hur har man kunnat införa ett system som innebär att administration läggs över från löneassistenter till enhetschefer? Är det ekonomiskt försvarbart? Om lönecenter registrerar så blir personalen proffs på systemet och det går snabbt, vilket torde vara lika med effektivt. Jag hade en anställd som arbetade 25% och ej regelbunden arbetstid. Jag fick lägga ner en timme på att försöka lösa att lägga schema, jag tog hjälp av vår främste expert i huset, som inte heller lyckades lösa problemet. Nu hade ytterligare tid gått för två relativt högavlönade personer. Jag ringde supporten, som löste ett problem, men överlämnade till mig att fortsätta. Jag kunde fortfarande inte lösa problemet och fick ringa supporten igen. Nu gjorde lönecenter inläggningen, men det visade sig vara svårt även för löneassistenten, som var tvungen att hitta en lösning utanför både handbok och regler. Det är inte rimligt att lägga ut de här arbetsuppgifterna på enhetschefer. Vi kommer att vara tvungna att anställa egna löneassistenter och var finns ekonomi i den lösningen, att ha löneadministration på flera nivåer.
- Kan ändra mig om jag får lära mig systemet ordentligt.
- Vet inte om det är Heromas fel eller något annat, men jag kan inte komma in som chef. Fick helt nyligen veta att jag måste gå kurs för att få behörighet. Trots det har jag haft behörighet att fatta beslut på helt andra personer än som finns i min arbetsgrupp.
- Resemodulen fungerar inte optimalt
- Jag vill att alla timanställda skall läggas in på de enheter jag ansvarar för! Tyvärr är det löneassistenterna som bromsar detta.
- Går inte att registrera vissa byten av arbetspass och vissa arbetsförändringar, som görs ganska ofta.
- Går ej sjukskriva medarbetare som arbetar sovande jour! Problem sedan start- ingen åtgärd!
- jag tycker det är svårt att byta tider
- Krångligt och det kommer ofta upp varningar som inte går att åtgärda, så man "vänjer" sig vid att klicka bort dem.
- När andra Kommuner gick ifrån Heroma då köpte Uppsala detta system. Togs det några referenser innan man köpte systemet?





- Tar ibland för lång tid när vi måste vänta på löneservice som ska ta bort saker som har fastställts men är fel
- De skulle behöva förenklas för förskolan de skriver in mycket fel som man måste ändra på
- Otroligt många moment för allt som ska registreras. Många datum man inte kan registrera då körningar av olika slag körs.
- Svårt hitta rätt när man ska göra annat en enkel attestering
- Krångligt att navigera i svårt att rätta fel behöver ständigt använda manualen trots att jag inte normalt har svårt för datasystem tidskrävande för chefer
- när det gäller listor för förtroendevalda under "min" nämnd är det ok
- När jag ska attestera lunchkuponger tar det lång tid från person till person. Det är flera knapptryckningar som måste göras innan man kan ta nästa person. Omständigt och det tar tid.
- Det kan vara lite problem med att få bra svar från Logicas support när vi lägger ärenden på saker som inte fungerar.
- Heroma är inget bra system, eftersom cheferna egentligen måste göra löneassistentarbete, med ex schemaläggning. Det har varit mycket som inte har fungerat vilket också inneburit att kommunen fått anställa fler löneassistenter och Teknik & service har skapat en organisation AK konsulter för att stödja cheferna inom förskoleverksamheten.
- Heroma fungerar inte som en relationsdatabas ska göra. När jag ska genomföra någon åtgärd måste jag gå via ett antal fönster/undermenyer för att nå fram till det jag avser att göra. Det gäller både arbetet med individer och grupper. Samma rubriker på olika funktioner i den vänstra länklistan. Otroligt svårnavigerat system som INTE är det minsta användarvänligt!
- Nej! Systemet har flyttat lönerapporteringen från personalen och löneassistenten till mig (chef) utan att jag har fått några utökade resurser för att hantera arbetsmängden
- Informationen är inte alltid aktuell. Inte alla enheter har schema i Heroma. Benämningen på några enheter är inte utifrån vår synpunkt hittartvänlig. Däremot är programfunktionerna bra.
- Går ej att göra ett schema som kan skrivas ut får använda det gamla systemet Besched för den saken
- Ej aktuella lathundar
- Går inte att få en helhetsbild över bemanningen.
- Komplicerad nomenklatur, avsaknad av överblick för individ, uselt stöd för hantering av händelser (Massor av "klick" för att hantera varje ärende, pekaren ska ställas på pyttesmå bollar vilket nog bör beskrivas som en arbetsergonomisk härdsvälta)
- Virtuellt uppkoppling som går ur.
- Heroma skulle kunna vara ett bra hjälpmedel om alla ändringar och telefonnummer skulle vara rätt inlagda. Vissa sköter detta bra och då fungerar Heroma så bra som det troligen är tänkt
- Kan tycka att det är onödigt krångligt att lägga in frånvaro då man kanske måste gå från en jour. När man skickar brev till den som signerar får man aldrig något svar. Man



kanske skriver att man är osäker på det man har lagt in, då vill man ju gärna ha det bekräftat

- Önskar ett gemensamt system för frånvaro och tidsskrivning. Försvårar kontroll som det är nu.
- Det är ofta stängt, hänger sig, man får konstiga felmeddelanden
- Så länge alla uppgifter är rätt inlagda och bara att godkänna ledighet eller semester, fungerar det utan problem.
- Svårt att veta vilken ledighetsorsak man ska använda sig av.
- Ibland nollställs vissa uppgifter, t ex komptiden, för att några timmar senare visa sig korrekt igen.
- Jag kan inte skriva ut vyer när jag vill. Användargränssnittet är onödigt krångligt. Friskanmälan är krångligt, dubbelarbete i onödan.
- Heroma är inte användarvänligt. Det krävs en viss grundkunskap i personaladministration, kunskap om personalgruppen för att kunna använda systemet. För att systemet ska fungera måste de som använder det ha fått en ordentlig genomgång av personaladministration samt hur det kan anpassas till just den specifika arbetsplatsen
- Kan också bero på att jag inte är tillräckligt kunnig i systemet. Men mycket beror på att Heroma inte kommunicerar med andra system + att det är krångligt att få ut den info jag vill ha.
- Jag tycker att det är fel att chefer ska hålla på med uppgifter som specialiserade assistenter utför bättre och snabbare
- Tycker att systemet inte alls passar våra behov. Det är överlastat och tillkrånglat och man måste lägga in schema som inte existerar för att det ska fungera hjälpligt.
- För många klick fram och tillbaka vid beviljande av semester t.ex.
- Det är svårt att få en överblick över komptimmar. Tydliggöra dem mer. Semester och komp ramlar inte alltid in som det ska.
- Systemet är inte gjort för att ha lärarpersonal som har arbetsperioder med olika scheman. Fullt upp hela tiden med att ändra en massa uppgifter.
- Heroma är, som jag uppfattar det, i grunden ett lönesystem och ett sådant måste vi naturligtvis ha. Med Heroma har vi flyttat en del arbetsuppgifter från Löneservice ut till verksamheterna. Det känns alltså som om vi gör löneförrättarnas jobb! "Om ni bara lägger allt rätt i Heroma så blir det rätt lön till den anställde." Detta kräver en stor detaljkunskap om regler och avtal inom PA-området som man inte tillägnar sig utan vidare. Dessutom måste man som användare lära sig en terminologi som man inte varit van vid. Det skulle man kanske kunna stå ut med om Heroma i högre grad var intuitivt, dvs med ett gränssnitt som hela tiden vägleder användaren i arbetsgången. Så är det definitivt inte!"
- Oöverskådligt. Svårt att veta om man gjort rätt. Trassligt att hitta rapporter. Inte alltid supporten är användarvänlig"
- Säkert ett bra lönesystem men inte användarvänligt
- Schemalaggningen passar ej för lärare
- Ej webbaserat som Lociga gav sken av!!



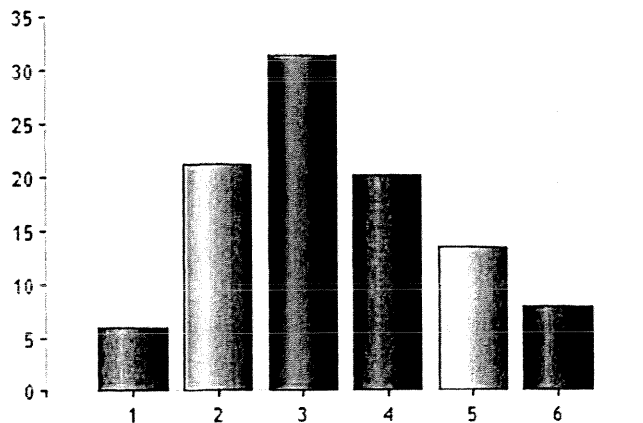
- Det strilar med att lägga in och även när man ska godkänna och tack lov att jag slipper lägga in schema
- Tycker det fungerar bra med självservice, men när det kommer till att planera schema osv i Heroma klient tycker jag det finns brister. Det är för specialiserat på varje medarbetares egen rad. Jag skulle vilja se hela schemat för hela gruppen som man gör i Besched. Tycker Besched hade fördelar här i planering. T ex så ser man hur bemanningen fördelas över dagen/kvällen/natten etc."
- Inte användarvänligt eller "smidigt" inte heller någon smidig logik som man lätt kan lära sig. Kunde vara mycket bättre och med t ex ett schemalägningsprogram med. Det borde finnas samt en lätt funktion som man därifrån kunde koppla rätt personal direkt på schemarad när man gjort översikt. Det skulle vara en av många förbättringsförslag.
- Jag skulle vilja kunna ta ut uppgifter på ett enklare sätt inför lönerrevision, en lista där alla anställda på samma ställe/samma yrkesgrupp finns.
- Jag har svårigheter att orientera mig i systemet. Hoppas att det blir bättre då jag nyss har fått intern utbildning i att ta fram olika rapporter. Har tidigare erhållit utbildning av extern lärare som inte var bra.
- Systemet fungerar ju i det avseendet att personalen kan få ut sina löner och att lönekostnader blir bokförda i Agresso (förr eller senare). Det krävs dock av och till att man fejkar scheman för att hitta ett sätt att betala rätt löner - eftersom Heroma i vissa avseenden är alltför fyrkantigt.
- Inte tillräckligt användarvänligt. Vi har som medarbetare fått ta för mycket ansvar för utvecklingen. Systemet var inte "färdigt" vid uppstart, t ex reseersättningsmodulen
- Det tar tid. Bra om man snabbare kunde attestera flera poster samtidigt för en person t ex
- Modulen som hanterar reseräkningar är riktigt dålig - fullständigt användarovänlig
- Väldigt mycket klickande för att slutföra ärenden. Systemet lämnar mycket att önska som t ex ett ordentligt schemalägningsprogram. Det går ej att göra fler ärenden under samma period. T ex görs ett byte mellan dag 1 & 4 kan jag inte lägga in fler ärenden på dagarna mellan utan att manipulera systemet osv.
- Vill ha vikarierna i systemet
- Vi har fortfarande inte våra timvikarier i systemet. Det tar långt tid för Löner att lägga in nya/förlängningar av anställda
- Jag tycker att Heroma var svårt att lära sig och har därför stor hjälp av min a-konsult
- Eftersom jag jobbar i löneöversynsmodulen så tycker jag att det saknas flera funktioner där, t ex att kunna se procent och facklig tillhörighet.
- Det har varit mycket uppgifter i Heroma som inte stämmer.
- Har medarbetare som ofta ändrar sina scheman och det blir mycket att registrera.
- Utanordningslistorna fungerar inte att komma med automatik, månadsvis.
- Tycker att systemet är outnyttjat. Vi skulle kunna använda det mer.
- Fast jag har personnummer på anställd så får jag ibland inte några träffar! Det känns som lotteri.



### 3. Heroma stödjer mina arbetsuppgifter på ett bra sätt

(Besvarad av: 817 (85%) Ej besvarad av: 146 (15%))

- 1) Stämmer helt 49 (6%)
- 2) 173 (21%)
- 3) 257 (31%)
- 4) 165 (20%)
- 5) Stämmer inte alls 109 (13%)
- 6) Vet ej 64 (8%)



1= stämmer helt; 5=stämmer inte alls

#### Kommentarer/ange orsak

(Besvarad av: 114 (12%) Ej besvarad av: 849 (88%))

- Arbetet med löner har blivit ett stressmoment pga av dåligt stöd från lönecenter.
- Vore bra att ha attest rätt till fler frånvaron eftersom jag vet vilka som är borta och barnlediga . Nu är det bara vård av barn och sjukdom. Semester är ok som rektor med attest rätt
- Det är märkligt hur det hoppar när man ska koppla scheman - har man tur så fungerar det och kopplas rätt men ibland så kopplas det helt galet. Allt är mycket krångligare och mina arbetsuppgifter som chef har ökat i och med Heroma.
- Ej flexibelt avseende schemaläggning för oss som jobbar oregelbundna arbetstider utanför kontorstid.



- Har svårt att få en helhetsbild av varje person Jag måste ofta be chefen godkänna partiella ledigheter eller annat som jag lagt in för att jag ska kunna gå vidare med planeringar. Behörigheterna borde kunna specificeras och bli mer individuella. Ibland lägger jag in arbetspass som blir godkända som jag sen måste ta bort vilket jag inte kan och måste då invänta min chef eller använda hennes inlogg vid kris. Detta borde jag kunna göra själv utan att hoppa mellan inloggningar.
- Merjobb i förhållande till tidigare system
- Viktiga moduler saknas helt, eller är för krångliga att använda - den om lönesättning och reseräkningar t ex.
- Enkla funktioner som att godkänna ledigheter går bra, men att hantera sjukfrånvaro och sökning av underlag för granskning av löner etc är väldigt omständligt och kräver i princip alltid kontakt med supporten för att utföra det jag ska. Heroma är uppbyggt på ett sätt som inte stämmer med hur vi arbetar, och det gör att flödena blir svåra att förstå.
- Inte. Men det som är bra att när det läggs upp ett ärende tar LC tag i det rätt snabbt och på ett bra sätt och att de är mycket serviceinriktade.
- Jag upplever att en del moduler är relativt svåra att använda som t.ex rehab.
- Det är inte det ultimata för en yrkesgrupp som fritidsledare som jag ska schemalägga, lägerersättningar, byte av arbetspass
- Svårnavigerat. Listuttag t ex på chefskod innehåller felaktigheter - beror visserligen inte på systemet i sig.
- Har fortfarande inte haft tid att lära mig alla funktioner jag behöver, så det känns lite haltande.
- Eftersom det är så komplext att arbeta med systemet så klarar jag inte av att utföra annat än de uppgifter som jag har som rutin att göra. Och systemet saknar några grundläggande funktioner, till exempel att skicka ett e-postmeddelande när jag har ärenden att behandla eller att kunna stämma av frånvaro mot tidrapporter i IFS, vilket gör att Heroma inte stödjer mina arbetsuppgifter på det sätt som man kan förvänta sig.
- Går ej att få ut t ex arbetad tid uttryckt i årsarbetare per ansvar och månad.
- Delvis. Får fram underlag men i en stor organisation med 250 anställda är det MYCKET svårt att hitta personer eftersom listan över anställda verkar sakna kronologisk ordning, bl.a.
- Heroma är en källa till ångest!
- Får hjälp av min närmsta chef om det är något som är oklart. Läger bl.a in schema ändringar av schema samt nyanställda.
- Kan ju inte lägga schema i Heroma
- Nej verkligen inte. Vi måste för att få en rimlig arbetssituation som chef ha ett fiktivt schema i Heroma och ett verkligt på papper kombinerat med flexitidsrapport! Dessutom kan Heroma inte hantera de personer som timtjänstgör. Det är också urkrångligt att byta ansvar för personer som arbetar extratid på annan enhet. Om jag som chef med 40 medarbetare ska vara säker på att allt blir hundra procent rätt i Heroma kräver det mycket av mig som jag inte har tid att leverera. Jag nöjer mig med 80%. Jag tycker att mitt ledarskap ska användas till annat än att harva i ett ohanterligt datasystem

- Finns en "miljon" rubriker och flikar. Det är fruktansvärt användaovänligt. Namnen på rubriker/flikar är inte självförklarande. Den arbetstid som går åt att klara något annat än att godkänna korrekt ifylld frånvaro, kostar enorma pengar mätt i tid, frustration och slutar med att man måste kontakta support ändå.
- Uppföljningsrapporterna på månadslönerna svårt att komma ihåg . Saknar automatiskt påminnelse som chef typ Agresso. Likaså för attestfunktionen
- Saknar schemaprogram och översikt över medarbetares frånvaro m.m.
- Jag är en sällananvändare, är relativt IT van, men detta system är alldeles för krångligt att hantera. Det är inte självinstruerande. Naturligtvis är det lätt att hantera om jag "bara" ska attestera frånvaro. Men så fort det är några andra ärenden, typ föräldraledighet så är det alltid felaktigheter
- Ej anpassat efter verksamheten, går ej att schemaplanera, vilket är grundläggande!
- Det är för mycket klickningar för att få fram en uppgift ex om en anställd är fördelad på flera verksamheter.
- När man väl lärt sig sina rutinmässiga ärenden i Heroma funkar det väl ok. Men alltsomoftast kommer konstiga felmeddelanden upp och då är man körd. Supporten är dock oftast mycket proffsig när man ringer och ber om hjälp!
- Jag tycker det är svårt att ta fram olika listor och uppgifter i systemet.
- Ofta får jag fråga om hjälp om jag vill ta ut uppgifter ur systemet och mina medarbetare behöver också ofta hjälp att lägga in uppgifter. Det blir ofta fel som behöver rättas.
- Nej! Heroma är krångligt att arbeta i, och tar tre gånger så lång tid som det tidigare systemet. Personalen kan inte lönerapportera. Det är svåröverblickbart, svårt att veta vad som är gjort/ ogjort, påminner inte när det börjar bli bråttom med någonting, det är svårt och krångligt att ändra och hålla reda på rättningarna om något blivit fel, plötsligt har det blivit helt ointressant med underlag för ändringar, vem arkiverar underlagen, är det juridiskt korrekt att jag bara drar bort lön och lägger in ledigt? Det går inte att lägga schema innan anställningsbeviset är registrerat, detta går för långsamt. Jag uppfattar att systemet är gjort för att skapa rapporter inte för lönerapportering schemaläggning, i vår ända är det bara bökitg.
- Fördelen med systemet är tillgången av olika rapporter. Läger man ned en anseblig del av arbetstiden kan man säkert hitta fler fördelar.
- Fel upplägg, assistenten borde ha mer chefsbehörighet när det gäller tjänstledigheter, komp och semester
- Jag tycker det är trögarbetat med scheman i Heroma.
- Ingen helhetsbild, det går ej att dra ut scheman för en hel arbetsgrupp under en period för att visa på bemanning och täthet vilket är mycket viktigt i en arbetsgrupp. Tjänstgöringsgraden står ej angiven vi personens namn
- Önskar ett gemensamt system för frånvaro och tidsskrivning. Försvårar kontroll som det är nu.
- Tillhör en förvaltning som är liten och inte behöver ett så avancerat och komplicerat system med så mycket olika funktioner. T ex, alla har årsarbetstid och ändå måste vi lägga in scheman på alla.
- Tillbringar långa stunder i telefon med supporten, som många gånger inte kan hjälpa, eller lämnar fel besked. Manualer som inte stämmer är ett annat problem.

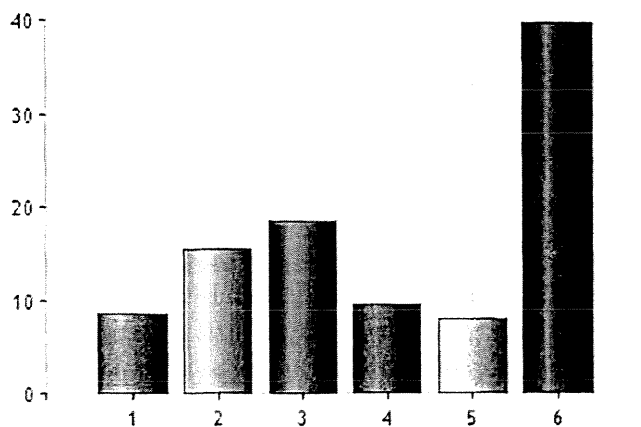


- Onödigt mycket klickande för att hitta information. LAS-uppgifterna stämmer fortfarande inte. Det går inte att planera om scheman om det ligger fastställd arbetsförändring/frånvaro i vägen - inte ens framåt i tiden
- Alldeles för omständigt vid assistentrollen då inte allt kan fastställas utan man måste avvakta när chef attesterat vilket kan dröja. Om allt är rätt inlagt vilket det inte alltid är kan det fungera någorlunda.
- Vi ekonomer har svårt att få uppgifter om hur löneposterna är konterade. Vi hade i gamla systemet rapporter som skickades en gång i månaden med kontering och summor per person
- Har fått mer att göra med alla personalärenden. Trots att vi fått dra ner på administrativ personal på skolan.
- Heroma är inte byggt för att vara ett personalplaneringssystem, vilket vi absolut behöver inom vård- och omsorgssektorn! Här är schemaläggning en oerhört viktig aktivitet och här ligger Uppsala kommun i bakvatten. Vi har t.ex. inte system som stöder en flexibel schemaläggning, önskeschema, poängsystem etc.
- För mig som inte är inne så ofta vore det toppen om det kunde automatgenereras ett mail när jag har saker att ta ställning till
- Svårt se metadata om man nu lyckas få fram en rapport
- Svårt och tidskrävande att ta till sig alla möjligheter som systemet har. Ologiskt uppbyggt om man jämför med annan datahantering.
- När man är chefsstöd finns mkt mer att önska eftersom arbetet i sig inte är så smidigt pga all extra kommunikation som behövs bara för att korrigera t ex ett felaktigt ärende (som behörig person dvs chef behöver ha kännedom om) det handlar mer om logistik än själva Heroma men man kunde önska smidigare sökfunktioner för att hitta personal man behöver göra arbetsförändringar på samt lättare och enklare val t ex gör schema, koppla nytt schema, lägga schema, göra annan arbetsförändringar osv.
- Det har med behörigheter att göra. Skulle vara bra med fler behörighetsnivåer.
- Fungerar inte som ett schemaprogram. Utan Beched som komplement skulle det inte fungera.
- Går inte att genomföra arbetspassbyten som genomförs i veckligheten. t.ex. byten mellan 3 personal eller byten mellan 2 personal men ev. 3 byten pga att timmarna inte överrensstämmer.

#### 4. Jag upplever att tillgängligheten (att systemet ej ligger nere) har ökat jämfört med tidigare system

(Besvarad av: 817 (85%) Ej besvarad av: 146 (15%))

- 1) Stämmer helt 71 (9%)
- 2) 127 (16%)
- 3) 151 (18%)
- 4) 79 (10%)
- 5) Stämmer inte alls 65 (8%)
- 6) Vet ej 324 (40%)



1= stämmer helt; 5=stämmer inte alls

#### Kommentarer/ange orsak

(Besvarad av: 73 (8%) Ej besvarad av: 890 (92%))

- Systemet är stängt minst 3 dagar per månad. Risk finns att man glömmar lägga in sjukfrånvaro.
- Uppdateringar körs dagtid och då stängs systemet.





- Jämför med Agresso som är ett flexibelt system Heroma bygger på gammal trädstruktur vilket försvårar modernt PA arbete där medarbetare ska kunna ha flera olika uppdrag, lånas ut mellan enheter för utveckling och nyttjande av rätt resurs. Då blir krock i systemet. Medarbetare "ramlar ur systemen" produktionsbortfall och irritation
- Är osäker på hur ofta det förra systemet låg nere eftersom det var så länge sedan, men Heroma ligger sällan nere.
- Dock tar det väldigt lång tid att komma in i Heroma (uppstart)
- Möjligt att en del av våra problem hänger ihop med VPN-uppkopplingen
- Ligger ofta nere hela dagar
- PS självservice fungerade enklare, då ingick enbart personal på enheten. Via Heroma ska jag nu kontrollera ersättningar till alla uppdragstagare- där är ju inte heller Heroma anpassad till det som är särskilt för uppdragstagare.
- Tidigare fyllde jag endast i ett webbformulär och hade sen kontakt med min löneassistent som gjorde jobbet i dåvarande system. Det upplägget "låg aldrig nere"
- En icke-fråga ,tycker jag. Om det någon gång skulle ligga nere så stör det inte alls i proportion till systemet användarovänlighet allmänt.
- Bättre med körningar under natten, för många körningar dagtid
- Oftare stopp för lönekörning m.m
- Under lång tid har det inte gått att skriva in körjournalen.
- Som ny chef har jag inte fått uppgift om vad som krävs för att använda chefsfunktionen i Heroma. Borde vara vattentätt så att det inte som nu kan missa därför att jag inte fått nödvändig information.
- Märkligt att ett system vi är så beroende av stänger ner på dagtid! Och så många dagar per månad dessutom!
- Nu är det perioder som man inte får gå in och attestera . Det är också fel att man inte kan lägga in ersättningar för ett par månader bakåt utan att skicka mejl till lönecenter och dessutom få betala en extra avgift för dettas. Det måste ändras!
- Systemet ligger nere minst tre arbetsdagar per månad vilket är helt oacceptabelt för oss chefer. I tidigare system gjordes uppgraderingar och lönekörningar nattetid så är det inte nu.
- Bättre överblick med papper. Nu vet man inte heller vems ansvar om personalinsättningen är eller om man ska ha godkänt innan man läger in på Heroma eller tvärtom
- Jag upplever inte att Heroma har bättre drifttillgänglighet än Besched hade. Däremot är informationstillgängligheten i Heroma vida överlägsen Besched!
- Katastrof att systemet inte är tillgängligt när flera personer kommer till arbetet vid starten av månaden och då upptäcker att man inte kan arbeta på en hel dag då man planerat in detta! Usch så dyrbart!
- Kan inte minnas att förra systemet låg nere någon gång.
- Viktigt att det inte stängs ner på dagtid. Är beroende av att hela tiden kunna uppdatera i Heroma
- När man arbetar i Heroma varje dag, är det stängt för ofta!



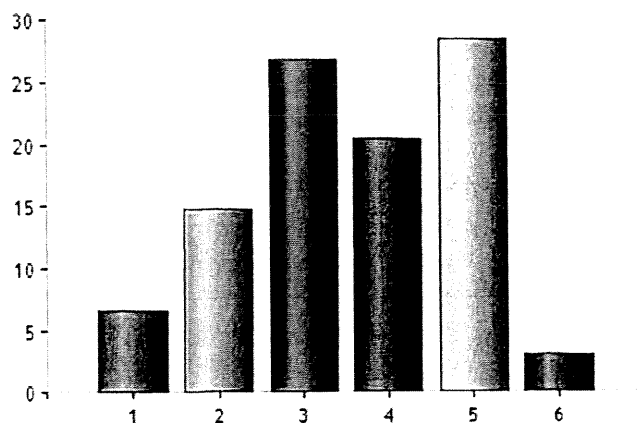
- Jag har som ekonom inget som helst stöd av Heroma (utöver att se mina egna uppgifter). Möjligen begriper jag mig inte på systemet - från början utlovades kurs för ekonomer men när jag skulle gå blev den inställd. Jag har inte heller hört någon ekonom som tycker att Heroma är till någon hjälp.
- Jättebrist att inte flera kan jobba i systemet(löneöversynsmodulen) samtidigt.

## 5. Jag upplever att Heroma är användarvänligt

(Besvarad av: 809 (84%) Ej besvarad av: 154 (16%))

- 1) Stämmer helt 53 (7%)
- 2) 120 (15%)
- 3) 217 (27%)
- 4) 165 (20%)
- 5) Stämmer inte alls 230 (28%)
- 6) Vet ej 24 (3%)

1= stämmer helt; 5=stämmer inte alls



### Kommentarer/ange orsak

(Besvarad av: 134 (14%) Ej besvarad av: 829 (86%))

- Det är mycket svårt att följa manualen. Många steg för att utföra en registrering
- Svårt att snabbt få en överblick, för en som inte använder systemet ofta.
- I vissa delar, men det känns onödigt krångligt att ändra inläggningar, t ex arbetstidsförändringar.
- Ibland måste man dubbelklicka där jag inte ser logik. Det händer att det inte räcker med att läsa om. Ibland måste man starta om datorn. Person finns på flera ställen med olika uppgifter under. Ett exempel: När medarbetare ändrar arbetstid t.ex. jobbar en lördag så måste motsvarande timmar plockas bort följande vecka vilket är merjobb och även krångligt för medarbetare.
- Det blir ju "arbetarvänligt" när man använder det dagligen. Lär sig arbeta i det. Resemodulen är lite märklig.
- Har aldrig varit med om att ett datasystem varit så svårbegripligt och då har jag använt många i mitt långa yrkesliv oftast utan kurser. Man måste först försöka sätta sig in i hur Heroma tänker för att sedan hitta omvägar i systemet så att rätt lön utbetalas. Mycket tidskrävande och antagligen dyrt för kommunen som helhet.
- Inte alltid så självklart, ibland många steg för att åstadkomma det man vill, exempelvis lägga in/förlänga partiell sjukfrånvaro.
- Väldigt många olika funktioner att hålla reda på. Vissa saker gör man sällan så då är det svårt att komma ihåg, tar mycket tid! Jag stöter på nya problem/frågor nästan varje dag!
- För många moment och många knapptryckningar. Svårt att överskåda helheten på en person. Då var PS Självservice så mycket bättre och enklare!
- Behöver mer information om hur man hittar i systemet
- Ger olika besked på samma problem
- Saknar förskjuten arbetstidsfunktion. Nu måste chef sätta in det
- Upplever att medarbetarna tycker att det är svårt att rapportera ibland. Vet t ex att de har svårigheter med att rapportera reseersättning.
- Svårt att veta hur jag får ut den information jag vill ha som controller.
- Rapportens redovisningsdetaljer är alldeles för detaljerade då den innehåller alla balanskonton också.
- Det är inte helt användarvänligt vad gäller exempelvis byte av tur. Byter jag tur och sedan får jobba över blir det krångel och jag måste be den ansvariga lösa det. Detta pga att bytet först måste bli godkänt innan jag kan lägga min övertid. Sedan försvinner ibland information om ex. sjukdagar för att sedan plötsligt komma tillbaka.
- Heroma kräver mycket av användaren. Jag arbetar mycket i Heroma och har lärt mig, då är Heroma ett bra och smidigt verktyg. De som sällan använder Heroma gör inte det som krävs t.ex. lägger in rätt frånvaro och gör schemaändringar. Då blir det felmeddelanden vilket är jättebra men irriterar de som ej förstår vad som är fel. Okunskapen leder till felaktigt utbetald lön vilket kostar. Kravet på kunskap har flyttats från Lönecenters experter ut i verksamheten.

- Missar man en punkt, ett komma eller en bock i en ruta så funkar ingenting och man vet inte vad man missat i förra bilden eller förrförra bilden
- Jag får ofta göra det som mina medarbetare skulle gjort, eftersom de som är inne sällan inte tycker att de förstår. Inloggningen krånglar mycket ofta. Det krävs att man är inne ofta för att man skall uppleva det som hanterbart. Det är det intryck jag får av våra anställda. Numera tycker jag att det är ok, men det har tagit mycket tid att lära sig. Fönster med info hänger kvar när jag vill ha bort dem. Info som vägleder är ofta torftig.
- Nej, svårt att printa ut bilderna
- Som översikt på mina enheter funkar det inte alls. Jag kan inte se vilka som jobbar eftersom timanställda inte finns inne i systemet
- Absolut inte. Det är komplicerat och har inneburit stor stress för alla oss som har personalansvar. Vi förväntas sköta det som tidigare sköttes centralt.
- Kan inte vara det när man efter två år fastnar och måste ringa till support stup i kvarten. Inte ens de som använder det dagligen kan svara på frågorna alla gånger utan måste återkomma vilket innebär onödig väntetid.
- Ej användarvänligt för chefer. Heroma tar mycket mer tid för administratörer och chefer än tidigare system.
- Krångligt system. Går en personal in och begär partiellt tjl från ett visst datum och sedan går in och registrerar frånvaro av annan typ sem, Vab eller sjukskrivning innan den partiella ledigheten är beviljad och nytt schema hunnit fastställas så går det inte att slutföra attesting av varken schema eller ledighet. Lönecenter måste gå in och ta bort det som lagts in av tillfällig frånvaro för att sedan lägga in det igen när det nya schemat är fastställt. Sjukskrivningar som ligger med ett slutdatum framåt kan inte ändras av chef utan måste göras av lönecenter.
- Finns överhuvudtaget ingen logik i vad man ska välja. Felmeddelandena hjälper inte alls.
- Tar alldeles för lång tid för att jag som chef/användare ska uppfatta det som "stöd" - Jag ska göra en mängd olika moment numera - som jag aldrig hade ansvaret för tidigare, schemaläggning mm.
- Det är väldigt omständigt och tidskrävande att registrera arbetsförändringar och frånvaro.
- Som medarbetare anser jag att det är relativt enkelt. Som chef saknar jag ibland intuitiva menyer och val. Det finns mycket spakar att dra i, framförallt i klientversionen.
- Bättre utbildning från början hade underlättat hanteringen.
- Medarbetare försvinner ur systemet utan att jag gjort något alls. Personen har hamnat på annat/fel PA team efter att personen legat på mitt ett år
- Omständigt när man ska ändra t.ex när det är fastställt och någon blir sjuk så är det krångligt att ändra
- Krångligt att hitta, svårt att leta sig fram själv. Finns inte anvisningar för allt. Passar inte verksamhet med t ex oregelbundet schema. Medarbetarnas scheman måste läggas i fel och de måste ändra sin arbetstid på sätt som inte stämmer med verkligheten för att "lura" systemet så det blir rätt i slutändan. Aldrig hört så många chefer svära och slita



sitt hår som över detta system. Mycket krångligt att tex lägga in resor i Heroma självservice.

- Lätt att missförstå. Personal har svårt att lägga in uppgifter rätt. Delen till lönerevision är usel - saknar info.
- För många menyer att "hoppa" mellan, svårt hitta uppgifter dvs de benämns med andra ord än vi använder.
- Det är absolut inte användarvänligt. Utbildningen och supporten från början var under all kritik. När man köper in ett system så måste man se till att användarna får tillräckligt med utbildning. Jag fick två halvdagar och då ägnade vi oss bara åt att lägga in scheman i Heroma och löneservice kunde inget mer än vi. De fattas fortfarande manualer på hur man t ex hämtar upp grupper/lägger in grupper som assistent/chef mm.
- Det känns som om man minst bör vara utbildad löneadministratör för att förstå hur Heroma är upplagt. Dåliga och svåra termer och begrepp används, som gör allt extra snårigt. Som sagt, det är ett system för administratörer och inte för oss ute i verksamheten och huvudsakligen har helt andra arbetsuppgifter.
- Konstiga rubriker, många steg för attestering 4-5 klick för en reseräkning som redan är inlagd av administratören. Det är inte bra för oss som har stor lärarpersonal. Detta med scheman i systemet är helt onödigt och kräver en stor arbetsinsats. För denna personalgrupp är det tillräckligt med att ange procentsatser. Det tar dubbelt så lång tid att attestera nu mot i PS.
- När jag behövt kolla upp saker d v s personuppgifter som hör samman med redovisningen ex lönejusteringar personalfordringar etc är det väldigt svårt att komma igenom nålsögat
- Flera av arbetstagarna tycker att det är krångligt att rapportera reseräkningar. Det är inga tydliga anvisningar var och att de måste skriva ut ett dokument.
- Nej! många popupfönster som måste klickas bort, krångliga ologiska menyer och rubriker, svårt att hitta, massor med klickningar när man ska lägga in pass bestämma ersättning låna ut och fastställa, knapparna i dialogrutorna syns inte, har ologisk text och funktion, personer är sorterade efter efternamn men efternamnet är inte först, det är svårt att hitta personer så sorteringen inte fungerar, ibland står man på fel ställe ibland inte alls.
- Systemet verkar konstruerat för att registrera arbete månd-fred - men vi har schemalagd personal med nattarbete och sovande jour, vilket leder till att man måste fixa och trixa för att få systemet att acceptera ändringar. Det går inte att göra för många ändringar samma dygn, då kan man få lov att flytta arbetspass till andra dagar och göra ändringar där istället.
- Saknar att man inte ser vad som händer och alla meddelanden om någon annan gör något åt dig. Saknar schemamodulen i programmet.
- Att man är tvungen att starta om programmet ibland för att vissa justeringar skall gå igenom. Krockar ofta med sjuk och friskskrivningar.
- Mycket "klickande". Olika kommandoord på olika ställen. Typ, räkna om/beräkna. Många olika val men ingen vet skillnaden när supporten tillfrågas. Oklarheter, undermålig utbildning.



- Systemet känns föråldrat i sitt upplägg. (Klient) Det är alltför många moment för den enklaste åtgärd och det är långt ifrån pedagogiskt. Terminologin är ofta ologisk.
- Vid nyanställning ska Lönecenter lägga in personen i systemet efter att anställningsbesked skickats in. När det blir gjort vet man aldrig, det kan ske dagen innan anställningen ska börja vilket är halt oacceptabelt. När någon anställts vill man omedelbart lägga in personens schema så man ser att raden är bemannad och säkerheten på enheten uppfyllt. Vi har ett stort ansvar både mot våra kunder och medarbetarnas arbetsmiljö.
- Jag har stor nytta av att titta på scheman om de är korrekt ifyllda
- Ej användarvänligt, varken för medarbetare eller chefer. Svårtillgängligt att som medarbetare komma ihåg alla moment när man ansöker om semester eller ledighet vid några få tillfällen per år.
- Reseersättningsdelen svårhanterlig, både för medarbetare och chefer. Alltför många "klick". Vid ex. förändringar av scheman för medarbetare är det omöjligt att klara detta på egen hand som chef, tar alltför lång tid. Supportstugorna bra tillfälle att få hjälp, men också det tidskrävande.
- Jag kan inte skriva ut vyer när jag vill. Användargränssnittet är onödigt krångligt. Det är svårt att hitta i kompassen. T ex står det "Person" på minst 3 olika ställen. Knappar och flikar har missvisande namn. När man ändrar i Personurval måste man spara 2 ggr - varför? Krångligt att hitta uppgifter osv. Högerklicka och dra för att lägga till personer till ett urval följer inte etablerade användarmönster.
- Svårt med reseräkning och mat avdrag. Måste man gå kurs för att lära sig? Om de är användarvänligt så borde man med lite datorvana kunna lista ut hur man gör!
- Heroma är inte intuitivt. Du måste i princip komma ihåg alla momenten i en arbetsuppgift (eller ha manualen tillgänglig). Jag har tidigare nämnt "fackspråket" och det är väldigt slående när man får pop-ups som information eller "varning". Ofta är dessa helt obegripliga för mig som chef, och Löneservice säger att man oftast kan strunta i dessa.
- Gränssnittet är en katastrof, alla som har arbetat med datorer rent pedagogiskt vet att man t.ex. inte kan använda namnet "person" på flera knappar som ligger bredvid varandra.
- Som ovan, det finns en hel del att önska sen tycker jag personligen att grafiken inte heller är speciellt spännande eller upplyftande. Tänk om man själv kunde ändra färg på bakgrunden, lägga påminnelser (i systemet till sig själv på sin användare) kopplat till uppgiftslistan i Outlook eller via påminnelse e-mail eller dylikt vad det skulle underlätta jobbet)
- I tidigare system sökte man på respektive ansvar så fick man fram aktuell status på respektive ansvar vilket är det man är ute efter. I det nya systemet måste man själv lägga upp grupper för varje ansvar som man själv måste uppdatera för att ha aktuell antal anställda vilket blir väldigt tidsödande och sårbart. Jag har efter den nyligen utförda interna kurs fått veta att man kan kopiera grupper som assistenter eller chefer har lagt upp och de godkänt att andra kan använda gruppen. Jag tycker inte att det känns bra, borde skötas centralt. Jag borde bara behöva söka på respektive ansvar och få den aktuella status på personalen och kunna lita på att det är rätt.

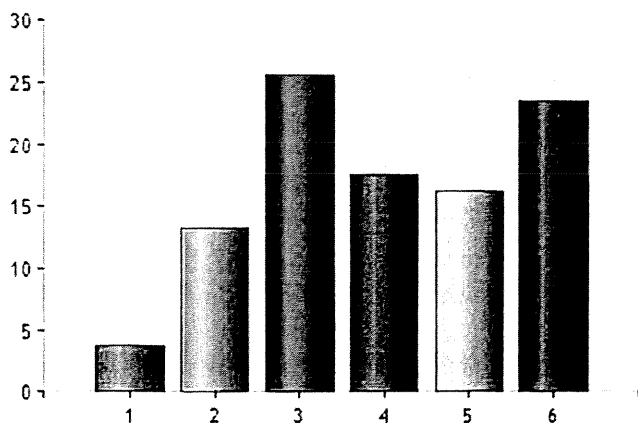


- Mycket klickande. Bara för att lägga in milersättning/matavdrag görs minst 20 klick. Heroma är säkert smidigt för en verksamhet där man inte byter sina arbetspass eller gör andra förändringar.
- Det är alltför många moment man som användare behöver göra för att få ut rapporter attestera hämta upp personer och lägga scheman eller göra ändringar för en medarbetare. Många knapptryckningar blir det och tid tar det.
- Att lägga in schema när man inte jobbar regelbundet är en pärs. Väldigt tidskrävande och svårt att få backup när man inte kan ringa någon direkt på löneservice utan måste lägga upp ärende varje gång. "

## 6. Jag upplever att det är enkelt att få ut bra rapporter från Heroma

(Besvarad av: 815 (85%) Ej besvarad av: 148 (15%))

- 1) Stämmer helt 31 (4%)
- 2) 108 (13%)
- 3) 209 (26%)
- 4) 143 (18%)
- 5) Stämmer inte alls 132 (16%)
- 6) Vet ej 192 (24%)



1= stämmer helt; 5=stämmer inte alls

Kommentarer/ange orsak

(Besvarad av: 113 (12%) Ej besvarad av: 850 (88%))

- Jag skulle vilja dra ut 6veckors schema för all min personal på samma papper
- Det finns mycket krångligheter i kommunen såsom jour, beredskap mm som kan krångla till det vid vissa framtagande av rapporter. T ex arbetsgivarintyg!
- Träning krävs
- T ex saknar jag uppgifter vad gäller kontaktpersoner, om vilka de är kontaktperson för. Omständigt att kontrollera
- Drar ej ut rapporter, det gör cheferna.
- Rapporterna är bra men svåra att hitta, på grund av att jag inte förstår rubrikerna som vägleder mig var jag ska söka rapporterna. När man väl vet hur man ska söka går det bättre.
- Det enda jag lyckats göra är att ta ut lönekörningarna och det är ganska enkelt när man väl lärt sig hur. Även det tycker jag är ologiska funktioner men listan är ok.
- Upplever att det kan vara svårt att hitta de rapporter som man önskar/är ute efter.
- Har gjort många försök som misslyckats. Tycker att de är otympliga och omodernt designade. Lyckas sällan välja den/de personer jag vill ha och få fram den sammanställning jag efterfrågar.
- Jag vill använda mig utav Rapp82 så att jag kan få listor för bearbetning i annat program.
- Kan ta fram produktionslön och analyslistan. För fler rapporter krävs mer utbildning
- I de rapporter som gäller kontaktpersoner fattas placeringsnummer vilket kan medföra fel.
- Hade fått uppfattning att Agresso och Heroma skulle vara kompatibla med varandra så man enkelt skulle kunna ta ut olika typer av rapporter. Blev tyvärr besviken.
- Lätt att få ut analyslistor mm, men jag tar ut en särskild rapport över sjuklönekostnader varje månad och då blir det många avgränsningar och klickningar. Men rapporten blir mycket bra.
- Vissa ja, men olika roller dra ut olika rapporter fast de har tillgång till uppgifterna så kan assistent till chef inte dra ut alla rapporter som kan behövas
- Som chef tar jag över löneass arbetsuppgift.
- Ibland så stämmer inte semesterantalet eller komptimmar.
- Tar sällan ut rapporter vilket gör att jag oftast får ringa supporten om jag ska skriva intyg, för då har jag glömt hur man gör menyerna är krångliga och svårbegripliga. Eftersom det många gånger har varit fiffiga inregistreringar så kan man ju undra över sanningshalten i rapporterna...
- Nej absolut inte enkelt. Att till exempel lätt se hur många timmar en person har arbetat extratid under en viss period är ett helt företag. Går fortast med papper o penna och förstås en massa klickande
- Extremt användarvänligt. Man måste lära sig hur man gör. Nya programvaror brukar vara självinstruerande. Tar alldeles för mycket tid från mig som chef. Jag lägger betydligt mer tid på personaladministration med det nya systemet. Har inte underlättat någonting. Systemet går ofta ner helt utan anledning. Hänt många gånger att supporten uppger att det finns buggar i systemet vilket gör att man inte kan göra alla moment. Då kanske jag har försökt själv innan en lång tid innan jag ringer. Väldigt ojämn kvalitet





på suporten. Vissa är kunniga och andra kan ingenting. När jag ska gå in i Heroma måste jag vika 30-60 minuter eftersom jag för det mesta fastnar och behöver tid för att kunna slutföra.

- Mycket krånglig väg att få ut rapporter ex över sjukfrånvaro, ackumulerad övertid etc. Som chef vill jag kunna få en snabb överblick.
- Mycket sämre än tidigare, saknar att det på listorna inte står uppdragstagarens placering nr
- Krångligt, olika val för medarbetare/chef gällande samma sak. Vore bättre om det var samma namn på valen
- När jag är i frånvaroöversikten måste jag gå till ett helt annat ställe för att plocka ut en rapport. Även då jag vill ta ut en persons schema måste jag navigera runt för att hitta rapporten trots att jag har schemat framför mig. Det borde gå att skriva ut rapporten/schemat mm direkt från sidan med underlaget som rapporten skapas från.
- När det t ex gäller att få ut arbetstiden- ett schema finns det bra rapporter. Men det är inte enkelt att få ut dessa. Det finns sällan personer som kan lära ut hur man gör. Skulle vilja lära mig hur man får ut fler rapporter.
- Att köra ut alla lönelistor är ytterligare en arbetsuppgift som lagts ut på oss i administrativa personalen
- T ex utanordningslista när man vill se utgående lön? Inte logiskt.
- Om man vill göra sammanställningar på t ex anställning kopplat till lön t ex inför lönrevision... finns nått smidigt? Nä... Det är ju t ex en sak som återkommer varje år och som är kopplat till lön/anställning och borde finnas i ett personalhanteringssystem som Heroma. Sen kan man ju tänka sig att det skulle vara bra om det var kompatibelt med andra av kommunens system t ex Siebel om man skulle tänka sig en utveckling mot att de ärenden som hanteras där behöver personal timme för timme eller månatligen... skulle kunna vara smart att ha bra översikt på korttidsanställda och "timanställda" för att kunna matcha uppdrag mot/för kund osv.
- Systemet är otroligt användarvänligt. Inget är logiskt. Varje gång jag ska hämta listor eller göra något jag inte gör varje gång jag är inne som måste jag läsa i manualen. Ofta slutar det med att jag måste ringa support. Oftast kan de då inte heller svara och måste återkomma. Många saker går helt enkelt inte att fixa och man måste då göra på ett fusksätt t ex vid schemainläggning. Byt system. Det kostar oändligt i arbetstid för chefer och administratörer. jag gissar att jag betalar minst två dagars övertid varje månad för min administratör p g a Heroma.
- Rapporterna är inte anpassade efter våra behov
- Önskar dagjournal som finns i Besched. Där dagens personal finns med namn och arbetstid på ett A4 som kan skrivas ut på papper
- Använder Heroma för att se mitt eget konto samt kontrollera grundlistan 1-2ggr/månad. Har endast timanställda samt uppdragstagare.
- Grundlistorna fungerar, men ej utanordningslistorna.
- Gäller framförallt statistikrapporter som är lätta att ta ut. Dock svårt att veta hur rapporterna är framtagna (går ej att påverka)."



## 7. Vad tycker du kan bli bättre?

(Besvarad av: 307 (32%) Ej besvarad av: 656 (68%))

### Skriv förslag på förbättringar

- Att någon från vår förvaltning/eller lönekontor sköter registreringen
- Skapa en utförlig och logisk manual som går att begripa och följa steg för steg
- Det är trassligt när vissa namn är "inmatade" med kommatecken mellan efternamn och förnamn. Det innebär att man måste leta i två alfabet - ett utan kommatecken och ett med. Men det har väl inget med själva systemet att göra.
- En annan sak är att det är problematiskt att rätta felaktigheter i LAS-portalen före 2010. HRC gör inte några ändringar, men enligt Lönecenter så går det inte. Viktigt för våra chefer då konverteringsregeln i LAS säger att medarbetaren ska ha en tillsvidareanställning efter den 730:e dagens anställning.
- Supporten från lönecenter, för oss som inte använder systemet ofta. Idag finns det ingen personlig service från lönecenter. Man har blivit ett ärendenummer vilket gör att man inte känner sig säker på att det man "beställt" blir gjort i realtid.
- Bättre förklaringar om jag stöter på problem vad som är fel ex. när man inte kan fastställa ett schema.
- Rapporteringen av reseräkningar är svårhanterlig! Ett starkt önskemål är att göra den delen mer användarvänlig.
- Chefen bör ingå i samma grupp som sina medarbetare avseende frånvaro. Att lätt kunna se vad chefen godkänt i kronologisk ordning. Nu är det totalt kaos.  
Lätt kunna söka historik
- När man ska ändra ett 5-veckors schema. Om man ska göra några ändringar så måste man ju göra om allt. Vill att det ska bli lättare.
- När det kommer uppdateringar skulle jag vilja att det framgick"
- Systemet för att attestera reseräkningar/matkuponger o dyl.
- Reseräkningsmodulen



- Vet faktiskt inte, vi kommer ju inte ifrån att det är chefer/assistenter som måste fastställa ärenden innan de kan synas något på lönen för den anställde. Därav att det ofta blir fel på lönen när inte t ex tjänstledigheter har fastställts i tid.
- Alla uppgifter för en anställ på samma bild
- Saknar en analyslista, där man kan se hur konteringarna ligger
- Tydligare menyer och färre fel. Ofta svårt att få ett svar när det inte fungerar. Upplever även att man anser att det är användarens fel när jag inte får upp alla knappar på en screen.
- Att slippa lägga veckoscheman på årsarbetstidanställd personal, även om de jobbar deltid. Det borde räcka med en uppgift om det är del av dag eller heldag som är ledig. Att tydliggöra och förenkla rubrikerna och göra dem mer logiska, nu finns det tex person och person på flera ställen mm. mm
- Enklare sökvägar mellan olika händelser.
- Ett ordentligt schemalägningsprogram. Nu får jag gå in och lägga schema i Besched för att sen föra över till Heroma. Jag har ca 100 personal i Heroma att hålla koll på och kan ibland tycka att det borde kunna komma upp lite varningar som t ex "personens partiella ledighet går ut vid detta datum" eller timanställning saknar fr o m datum". Detta ser jag när jag jobbar med personen och kanske försöker lägga ett pass eller liknande. Sen tycker jag att det är svårt att se om ett ärende är skickad av personalen själv eller om det är min chef som skickat det till mig. Min chef upplever detta nog som ännu värre då hon godkänner det som sänds in i tron om att det är jag som sänt till henne.
- Det ska inte komma upp flera sidor vid inloggning.
- Jag saknar direktkontakten med löneassistent som var "ansvarig" för vissa verksamheter, upplevdes mer personligt, och de kände till verksamhetens personal
- Jag tror inte på förbättringar i Heroma längre, utan tycker att det bästa vore att erkänna att fel system har inköpts och satsa på att införskaffa ett nytt. Det skulle förmodligen löna sig i längden!
- Översyn över funktionaliteten så att det fungerar för våra olika verksamheter. Bättre lathundar och support
- Jag tror vi måste hitta ett annat gränssnitt mellan vad vi chefer rent operativt ska göra i Heroma och vad vi kan överlåta till en kunnig administratör som säkerligen gör vissa moment bättre och mer frekvent som säkrar kvaliteten på det som ska registreras. Ytterst ansvariga är vi chefer ändå, trots att vi överlåter själva registreringen till någon annan.
- Allt. Det är ett oerhört krångligt system som tar alldeles för mycket tid i anspråk av cheferna. De ska driva verksamhet inte sitta i ett användarvänligt personalredovisningssystem! Allt med support från löner - Helt idiotiskt!
- Varför fungerar inte milersättningen i Heroma som vi uppmanats att använda? Attestanterna finns inte eller stämmer inte.
- Allt kan bli bättre! Användarvänligheten, funktionalitet och en mycket bättre möjlighet till att få utveckling av systemet utifrån kundbehov. Har arbetat i flertal olika Löne/HR system under mina 25 år inom HR och detta system är det absolut



sämsta och krångligaste jag jobbat med. Systemet är i första hand ett lönesystem och HR funktionerna är underutvecklade. De flesta användare i systemet är sällananvändare vilket gör att det tar mycket lång tid att utföra det man ska göra i systemet, det är för svårt!!

- Det finns system som är betydligt mer användarvänligt och smidigt. Heroma synkar dåligt med andra program"
- Lägga in lunchkuponger tar för mycket tid. När jag lägger in för en annan person borde man kunna söka på namn istället för att man måste knappa in personnumret.
- Sen är det ca 14 "klick" för att lägga in för den personen man valt.
- Vill kunna skriva ut texter som finns på en persons frånvaro
- Jag uppfattar det som att systemet är anpassat för så olika verksamheter att det därför kan upplevas som rörigt.
- Bra om systemet kan ändras utefter användarnas önskemål. Förstår att detta kan vara svårt då det är många olika verksamheter som har "sina" önskemål. Men skulle bli vara önskvärt att de bemanningssystem som används inom vården skulle vara kompatibelt med lönesystemet.
- Återgå till att man har en personlig lönekonsult som tidigare, lättare att få hjälp med någon som kan ens skola och personal.
- Svårt jobbat system. Svårt att lägga in vissa sjukdagar för anställda som ej kan göra det själva. Stor brist när nästa chef i ledet ska gå in och attestera åt den chef som är sjuk. Svårt att få bort felaktigheter.
- Uttag av olika former av statistik är komplicerat och icke användarvänligt.
- Enkelheten, att lägga om scheman vid ex. partiell ledighet eller vid arbetsförändringar är alltför krångligt borde finnas en automatik. Tar för mycket tid, blir för ofta fel."
- Notifiera mig när ett ärende har inkommit så att jag kan handlägga det när det har inkommit och inte några dagar/någon vecka senare
- Möjliggör integration med IFS så att det blir lättare att hålla koll på frånvaro. Att attestera utanordningslista är i dag en mycket tidskrävande uppgift som är lätt att göra fel i
- Utforma funktioner i systemet så att de kan utföras utan utbildning, tänk Apple och iPhone"
- A-konsulterna är ett stort stöd, för att det ska gå "smärtfritt".
- Kunna lägga in timaställda.
- Kunna spara anställningsbeslut.
- Ej någonsin ligga nere på kontorstid.
- Kunna läsa in schema från andra program.
- Få fler uppgifter på en bild.
- Utveckla dokumentationsmallen i rehab. modulen så chefer kan ha ett dokument som de fyller på (datum när de haft kontakt och vilka beslut)
- Chefens meny i samband med löneöversyn kan förbättras. Finns behov av att se personalorganisationstillhörighet mm
- Det ska vara enklare, mer anpassat även till lärares och deltidars arbetstider. Mer service uppifrån ut till skolorna!
- Jag skulle vilja ha bättre utanordningslistor.



- Vänstersidan kan vara enklare. Innan du har grundlista, bevakningslist.
- Ja, allt kan bli bättre. Byt program.
- Borde vara enklare att lägga in ny personal, att bevilja ledigheter, reseräkningar mm. Mycket mer handhavande än tidigare system, mer resurskrävande.
- Mera användarvänligt, dvs utveckla programmet så att det funkar för de som inte sitter dagligen vid datorn. Och resemodulen är definitivt inte användarvänlig.
- Supporten ska bli mer behjälplig. Många samtal och mail innan något händer
- Att skolassistenterna ska få mer behörighet för det är mest de som jobbar i Heroma!
- Ta bort krav på schemaläggning på dagarbete, 8-17.
- Förbättra systemet för uppdragstagare, arvode med årliguppskrivning utan manuell inmatning på samma sätt som med procentpåslaget för omk.
- Eftersom systemet finns och inte kan bytas ut (antar jag) krävs betydligt bättre support och stöd för användare. Inte alls bra att vi mist "vår egen" löneassistent, detta gör att det blir mer fel och sämre stöd ut till användaren!
- Vi behöver support av personer som kan systemet (löneass har ej tillräcklig utb) Jag själv behöver mer utbildning. Jag tror nog att det finns otroligt mycket mer man kan ha användning av bl a kortkommandon. Idag blir det tungjobbat med alla moment, steg. Den utbildning vi fick var alldeles för kort.
- Förbättra sökfunktioner
- Fler expertanvändare som är tillgängiga för övriga att kunna köpa tjänster av
- Utan supporten för Heroma hade jag fått nervöst sammanbrott. Supporten är helt suverän!
- Reseräkningsmodulen kan bli tydligare, inte så lätt med lunchkuponger som skall läggas in.
- Mer skulle kunna ligga på administrationen. Chefen behöver inte göra allt och kan inte allt.
- Finns små detaljer som kan leda till stora konsekvenser. T ex om man glömmer trycka på spara någon gång så (ibland måste man trycka 2 ggr i två olika fönster) funkar inte det man gjort. Kan tänka mig att om man jobbar i Heroma dagligen, så lär man sig undvika alla fallgropar, men många är inne i systemet bara ibland, och då är det inte lätt att komma ihåg alla detaljer som måste göras. Man får gå till manualen hela tiden och kolla att man gjort rätt. Det går inte att intuitivt förstå hur det ska göras.
- För mig fungerar det mycket bättre med en personlig kontakt - det är en service som jag saknar i mitt jobb som chef. Det är tidskrävande att göra alla olika moment. Jag saknar min lönehandläggare väldigt mycket. Man erhåller en helt annan servicenivå från ett proffs som har jobbat in sig på just mitt område. IT stödet skulle vara mer av "rapportformulär" och inte att man ska sköta själva inmatningen själv.
- Snabbare, det tar för lång tid att få fram rapporter
- Ibland tycker jag inte att systemet är tillförlitligt.
- Allt i en och samma applikation
- Utveckla chefens meny i Självservice
- Låt Lönecenter få en roll av kvalitetssäkring, idag är kompetensbrist och en ovilja hos chefer att ta sitt ansvar pga ej användarvänligt system, vilket generera många fel som slinker igenom



- Utskrift av individuella scheman (liknande Besched).
- Det skulle t ex vara bättre om inte sjukdom automatisk förutsattes vara en längre period vilket ofta medför en massa felmeddelanden som måste klickas bort. Det är också lätt att man råkar registrera fel om man inte uppmärksammar att systemet har dragit iväg över måndasskiftet.
- Vi behöver ett modernt personalsystem.
- Egentligen tror jag att systemet svarar mot de ganska olika krav som finns i kommunen. Många olika avtalsområden i ett system gör naturligtvis att minsta gemensamma nämnare måste tillämpas. Systemet kan uppfattas krångligare än nödvändigt av den anledningen, men det är svårt att ordna annorlunda tror jag. Olika vyer för olika avtalsområden.
- Mycket arbetstid och pengar, skulle sparas om man kunde hantera vissa saker på ett enkelt sätt och låta rena administrativa proffs sköta system som detta.
- Att vara militant och inte ha någon hantering i pappersform är ett systemfel á la 2010-talet.
- Byt system! Det måste finnas bättre.
- Om Heroma måste finnas kvar, gör det möjligt att skala bort saker som jag inte kan knappa på och få upp och bli ännu argare och mer förvirrad av.
- Jag behöver kanske en procent av det som finns under de miljoner flikar jag får upp. Och nästan inget är självförklarande.
- Ordet resurshantering; vad är det för dumheter? I dessa sammanhang helt obegripligt. Och alla underflikar sedan upptill och nertill.
- Heroma är hemskt ur chefens meny, endast medarbetardelen när man sjukrapporterar sig själv får godkänt.
- Förenkla, förtydliga, mindre administration. PS självservice var mycket bättre. Detta system tar oerhört mycket mer tid.
- Bättre kontakt med löneassistenter, ojämn kompetens och bemötande från personalen
- Jag har fortfarande inte kommit på hur man t ex gör ett eget byte mellan två dagar som ligger med några dagars mellanrum utan att byta hela den perioden.
- Ibland när personalen skriver in tid t ex semester så nästa gång finns detta inte med och personalen skriver in semestern en gång till om man zappar mellan månaderna fram och tillbaka syns semestern när man kommer tillbaka till rätt månad.
- Det finns flera småsaker som man blir irriterad på när man vill att det ska fungera just när man behöver det.
- Borde kunna vara mycket enklare för oss som inte jobbar på löneservice. "
- Invecklade uppsättningar avseende PO-pålägg, bearbetningsjournaler och fellistor mm.
- Inte bra hjälp fr Logicasupporten. Tar lång tid för att få svar.
- Enklare för medarbetare att lägga in kostnader och ändrad arbetstid. Nu struntar många att lägga in t ex oregelbundet kvällsarbete och missar ersättning.
- Utförligare lathundar för t ex schemaläggning och hur man ändrar saker.
- Önskar mig ett system där man inte behöver lura systemet för att det skall bli rätt!
- Svårt när inte löneservice heller kan allting vid supporten. Även om de gör så gott de kan.



- Bemanningsplanering - om schemat läggs om måste allt som är godkänt tas bort. Borde kunna sparas och återföras.
- Lättare att skriva ut scheman, personers löner etc för en hel grupp, dvs olika rapporter, statistik m.m.
- Saknar schemalägningsmodul, som sedan kan överföras till resp. person.
- Vid förskjutna arbetstid borde systemet kunna räkna ut vad ersättningen blir om man då jobbar fler timmar än det förskjutna passet. Nu blir två delar.
- Att den blir lättare och hantera och att den laddar upp snabbare, för den är väldigt seg ibland
- Skulle vara enklare att använda, kanske inte så avancerat. Jag önskar att hela systemet vore lättare. Manualerna känns inte heltäckande.
- Vill kunna få ut sammanställningar på skolornas personal, hur de är procentfördelade och vad det kostar.
- Enklare göra scheman för de som har partiell frånvaro, nu måste man gå en och avsluta period, innan det går att fastställa schema
- Man ska kunna se den tidigare schemalagda tiden/turen vi ett "turbyte"
- Åtgärda ovanstående hinder alt. låt dem som kan och jobbar kontinuerligt i systemet ta över sällanuppgifter. Supportstugan har ställts in flera ggr pga dåligt intresse - synd tycker jag som tyckte det fungerade bra.
- Systemet är byggt för att klara även personal som arbetar natt och annan obekvämt arbetstid. När det gäller personal med kontorsarbetstid, så innebär schemaläggning enligt nuvarande arbetsätt onödigt byråkrati. Skapa undermoduler i systemet som gör att vi med kontorspersonal inte behöver göra så krångliga registreringar.
- Systemet är inte användarvänligt. Man kan inte lista ut något själv utan man måste få hjälp av någon som kan.
- Den är svåränvänd i skolan. Vet inga förbättringar, förutom att det vår bättre förr utan Heroma.
- Resemodulen, inte bra att ha ett system som inte fungerar för medarbetarna. Som det är nu har det blivit en arbetsmiljöfråga. Alltså att arbetsmiljön påverkas till det negativa.
- Jag önskar att det finns färdiga chefspaket att köpa av lönecenter, t ex 5 nivåer där 1 är minsta hjälpen och 5 högsta nivån av köpt chefstöd av lönecenter. Det är skillnad att vara förste linjens chef och verksamhetschef."
- Jag tycker att de oförklarliga sakerna som händer i Heroma måste bort. Det är friskanmälan som kommer på vissa anställda och som ingen kan förklara varför de kommer. Ofta hänger sig systemet när jag skall ta bort dem. Se till att vi inte får dessa! Utanordningslistan borde ju kunna komma automatiskt när det är dags. Min kom tidigare vid lön klar men gör det ej längre (fast det var ibland fel, det var listan från månaden innan som kom). I Heroma självservice är det svårt för medarbetarna att se vad de lagt in, eller ej. Sen tycker jag inte om att jag skall behöva skriva in vilket barn mina medarbetare skall ta föräldraledigt för, det måste de kunna göra själva, det går ju på vab! Dessutom måste jag ändra vilken dag i ordningen som fp är. 1-120 osv. Dumt och krångligt, det borde väl systemet kunna se själv på nåt sätt!



- Lönecenters nya organisation har inte direkt underlättat arbetet. Istället för att ha en kundkontakt har man ett ärendenummer. De har tappat kundfokus.
- Schemaläggning: Om ett schema ska ändras en kvart en dag så måste jag ändra/kopiera hela schemat. Vi har nästan bara 4 veckors scheman. Schemaläggningen måste förenklas. Har du en arbetsförändring så går det inte att lägga schemat utan det måste tas bort först och är lönen körd så måste vi kontakta löneservice. Jag har 140 scheman.
- Jag tror att det är viktigt att vi fortlöpande kan komma på workshop när vi kör fast i systemet. Och att man kan få kontinuerlig utbildning.
- Reseräkningarna från personalen ska komma till mig som sakgranskare som vet vad de gjort/rest, som med allt annat och inte direkt till chefen som oftast inte har en aning om de varit på kurser mm.
- Sen finns det lite småsaker som skulle kunna bli bättre men de kommer man ju på under tiden man jobbar i systemet, inte nu tyvärr.
- Att man skulle få behörighet till semesteröversikt och även komptiden på varje person som de efterfrågar ofta.
- Att få ut scheman och att hjälpfunktionen blir tydligare ex. när man lägger in reseräkningar. Svårt att lägga schema. Skulle vara bra om det kom upp hur nästa steg ska vara när man håller på
- Utbildningarna inledningsvis var en katastrof. Som chef tog det tid att lära sig, men när väl det hela fungerade med "rätt" stöd så fungerade systemet OK. Arbetar inte som chef idag och använder alltså inte systemet på samma sätt idag.
- Resemodulen
- Att det blir lättare att ändra fel som man gjort tex när man lägger in schemat. Jag skulle även vilja att vi och inte bara lönekontoret kan förlänga anställningar i Heroma.
- Framför allt detta med att jag måste kunna lägga in en övertid på någon i nov som är inarbetad i sept utan en massa krångel och extra avgifter. Vår vardag är sådan att detta kommer att ske i framtiden också. Nu får man ju lämna felaktiga uppgifter för att kringgå systemet.
- Man får inte införa ett datasystem på det här nonchalanta sättet! Det är löjligt att systemet efter två år inte fungerar och att inte ni har gett alla möjlighet att rapporterar och kontrollera sina löner elektroniskt eftersom det väl var iden med det hela.
- Att upphandla ett datasystem utan att ha en aning om vad vi har för behov, vad som ska registreras, vad som ska ändras/ rättas varje månad, vilka förutsättningar finns i verksamheten, hur administrationsstödet ser ut, hur tillgången är på datorer, vilka datakunskaper har man mm, gör att man saknar ord! När dessutom systemet inte är särskilt användarvänligt då ser det ut som ett dåligt skämt.
- Det tar otroligt mycket tid och möda att se till att alla får rätt lön!
- Lönebeskeden är svårtydda/obegripliga!
- Rapporteringstiderna är för korta vissa månader.
- Färre klickningar!
- Smidigare ändringsmenyer.
- Behörigheterna måste kunna kontrolleras bättre, och fördelas enklare till andra chefer.





- Jag borde kunna ställa in standard värden och göra inställningar i layouten för vad jag ska göra idag. T.ex. ställa in på föregående månad, om jag sitter och rättar. Ställ in på månadsvisning så att den inte hela tiden hoppar till dagens datum och veckovisning en inställning som jag aldrig använder!
- Nu ids jag inte gnälla längre
- Det är otroligt många klickningar i dag. Det finns inget system att bygga schema för vår verksamhet, typ i Besched.
- Det som fungerar är självservice som är ganska användarvänligt.
- Förbättring vad gäller rapporter mellan de som har behörighet så att man ser vad som görs.
- Bristen på funktion för schemaplanering m.m.
- Vill kunna skriva ut ETT schema för en hel arbetsgrupp. Få en bra helhetsbild över bemanningen. Mer flexibilitet i systemet.
- Köpa in ett bättre system. När ni gör det ska ni ha en referensgrupp med chefer som får formulera sina behov. Administrativa behoven måste synkas med det operativa vilket faktiskt är hjärtat i den kommunala verksamheten.
- Ett annat system vore det bästa. Jag tycker att PSSjälvservice fungerade mycket bra.
- Mer behörighet för personalredogörare.
- Lönecenter fungerar inte vid brytdatumen, ärendehantering fungerar inte, vi får inget kvitto på att de mottagit ärendet eller att det är åtgärdat.
- Dåliga lönebesked som ej innehåller semesterdagar, årets uttag av semesterdagar, ev komptid etc. Reseräkningen mycket svårhanterlig, många knapptryckningar. Dålig support, många som sitter där kan ej svara på frågorna, återkommer nästa dag eller senare med svar. Systemet orsakar stora arbetsmiljöproblem för oss.
- Alla som är ansvariga ska se till att alla scheman är rätt inlagda och att sjukkomp och ledigheter finns med. Telefonnummer ska finnas med på alla t.v. anställda. Detta är ett måste, när man arbetar som arbetsledare.
- Det ska vara lättare att plocka bort "saker" som är felaktigt inlagda och ej fastställda. Måste göras av attestant som inte alltid är på plats
- Svårigheter med schemaläggning
- Inget system för oss med årsarbetstid - kan ej registrera tiden i systemet.
- Personer som slutat ligger kvar i systemet.
- Går ej att backa och se vad man ev gjort fel.
- Inloggningen borde vara enklare - samma id som den vanliga inloggningen på datorn (så som Agresso ligger!)
- Använder endast en bråkdel av det som finns i systemet - borde finnas någon enklare variant för oss som har årsarbetstid och inte har OB och övertid.
- Önskar ett gemensamt system för frånvaro och tidsskrivning. Försvårar kontroll som det är nu. Slutsats ta bort Heroma eller IFS!
- Jag vill kunna skicka ett mail med uppgifter på aktuell medarbetare och ändring av tjänstgöringsgrad och schema och få detta inlagt utan att vi ska vara två personer som jobbar med detta parallellt. Onödig tidsåtgång för chefer som får fler och fler uppgifter sig pålagda. V&B måste köpa denna tjänst från Lönecenter."
- Lättare att rapportera arbetsförändringar.



- Överblick över senaste ärenden i Heroma självservice.
- Enkelt skicka meddelanden.
- Att kunna ändra i scheman utan att behöva planera om, för som vi har sex veckor och att kunna skriva ut dessa scheman.
- Att löneöversikten även innehåller antal semesterdagar.
- Ett schema över vad de olika färgmarkeringarna betyder (i schemat)
- Att ha en egen sida för inkorgen (där personliga meddelanden osv samlas)
- Varför jobbar supporten i Paletten och vi i det "vanliga" Heroma? Det krånglar till det i kommunikationen. Bättre utskriftsmöjligheter. Lättare och mer logiskt sätt att navigera på.
- Kör uppdateringar och stängningar på natten, stänger ner för ofta vilket gör att det blir trööstlöst
- Det är inte vettigt att jag som chef ska bli bra på den här typen av administration. Jag ska rapportera och löneassistent eller annan administrativ personal ska arbeta i systemet.
- Bättre anpassade utbildningar efter verksamheterna. Ge ordentligt med tid och ge förutsättningar att man kan använda systemet. Det krävs antagligen andra baskunskaper. Bättre användarstöd direkt mot specifika verksamheter och då är det viktigt att dessa personer är insatta i verksamheten det gäller.
- Svåradministrerat när det finns olika stopp som gör att man inte kommer vidare.
- Det är ett komplicerat program som det är svårt att hitta i. Det är svårt att förstå vad man har gjort fel och vad man ska ändra/göra om när felmeddelanden kommer
- Skulle vilja kunna se vad lönen blir någon vecka innan den kommer. Inte som nu först den 27!
- Bättre helhetsbilder
- Reseräkningarna är alldeles för krångliga! Behöver förenklas
- Dags att byta system som bättre passar in på personal i skolvärlden.
- Gränssnitt
- Självhjälp
- Menyernas tydlighet
- Olika nivåer på systemet beroende på hur mycket man behöver använda det. Ser olika ut för olika verksamhetsområden..."
- Men om man nu gör en översyn på "revisionsnivå" tycker jag att man borde titta på frågeställningen "vilket personaladministrativt stöd behöver/kräver kommunens olika verksamheter, från kontorsarbete må-fr 8-5 till schemalagd dygnet-runt-verksamhet". Sedan bör man kika på vilket löneadministrativt stöd vi behöver för detta. Slutligen bör man fastställa var gränserna för ansvar och kompetens ska gå mellan dessa båda viktiga PA-funktioner!
- Öppna upp så det går att ringa till löneservice för support. Nuvarande system innebär ständigt avbrott i pågående arbete när det inte går att få hjälp av den som svarar. Återkommande irritationsmoment.
- Automatgenererad e-post när systemet kräver min uppmärksamhet.
- Att man ska kunna skicka meddelande samtidigt när man avslår ett ärende.



- Att man ska kunna se i ett ärende vilken verksamhet tillhör den anställde för att kunna skicka till rätt chef för attest.
- Ta bort friskanmälanärende eftersom det skapar bara problem.
- Bara använda Heroma som lönesystem och andra system för utdata t.ex Cognos.
- Spärrar i systemet så att inte fel koddelar kan användas.
- Att vi får tillbaka det gamla systemet med en "egen" lönekonsult. Det nya kan måhända öka kompetensen hos den gruppen men skapar problem för användarna genom ärendepplagg, det tar för lång tid.
- Allt, prata med Lociga och ställ krav, vi är storkund!
- Anställ en pedagog som berättar för systemutvecklarna hur datorns gränssnitt ska vara för att användarna skall kunna använda datorn lättare.
- Bör anpassas efter varje verksamhet. Vi inom assistansen bör exempelvis enklare kunna låna ut personal mellan oss enhetschefer och vidare bör vi själva kunna ändra kontering av medarbetares löner direkt i Heroma istället för att lönecenter ska göra det!
- Heroma skulle vara mer logiskt/pedagogiskt.
- Gärna en "påminnelse" som i Agresso.
- Gamla fel går inte att radera. Ligger kvar.
- Arbetsförändring och avdrag är krångligt
- När man är inne och arbetar med en person så ska man kunna klicka på olika grupper och inte behöva åka ur personen
- Behörighetsnivåer.
- Söka person på ett snabbare sätt.
- Systemet är inte bra för skolpersonal. Som har uppehållstjänst.
- Det kan bli bättre med att man kan ta bort fastställd frånvaro eller tjänstledighet, så man inte behöver maila hela tiden! Och att det kommer upp på lönesidan att man varit där och ändrat eller något! Det är det att när man mailat och inte får svar medans man sitter med det, så kan det glömmas bort vissa saker när det är för mycket!
- Allt kan bli bättre. Dessutom måste lönecenter gå tillbaks att vi har vår egen lönekonsult. Nu hamnar mycket mellan stolarna.
- Se till att det blir lättare att söka på ansvar i olika nivåer, utan att behöva leta sig fram i organisationsträdet. Att aktuell personalstatus kommer fram bara jag söker på ett ansvar utan att behöva tänka på upplagda grupper ska vara uppdaterade.
- I förra lönesystemet fick man ut långa datalistor på papper och kunde på så sätt få fram detaljuppgifter. Tyvärr var det nästan omöjligt att fullt ut förklara vad som hänt i redovisningen med de uppgifterna (det blev alltid en differens som jag inte lyckades förklara). Det senare problemet har ju förstås fallit bort eftersom jag inte kan få ut detaljerna från Heroma och då inte har något att jämföra med.
- Självklart bör det vara kopplat mot Tid 2010 och reseräkningsmodulen samt tjänstledighetsmodulen - del av heltid måste förbättras. Går inte att använda.
- Lunchavdraget som ligger på reseräkningen är mycket, mycket svår att begripa.
- Jag tycker den kunde ligga som en egen knapp på vanliga sidan där övriga avdrag/justeringar görs eftersom det inte är en ersättning som någon måste attestera.



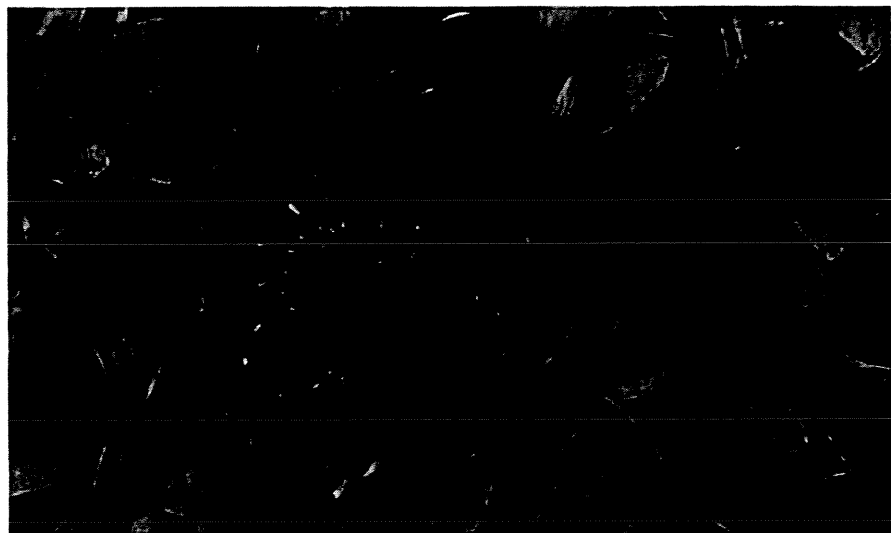
- Då kan också attesterande chef lätt se att medarbetare gjort lunchavdrag enligt en lista för alla medarbetare.
- Reseräkningsfunktionen en ren katastrof
- Uppdateringar borde kunna köras nattetid så vi slipper ideliga stopp
- Anpassa systemet för den verksamhet som skall använda det.
- Ett system som skall användas av alla inom kommunen oavsett i vilken verksamhet man arbetar i blir väldigt komplext och svårarbetat. Genererar oftast mer kostnader än var det är tänkt.
- Schemafunktionen behöver bli enklare att använda. Ett schema är nästan aldrig konstant och kan ändras utifrån behov vid flera tillfällen under ett år.
- Ändringar i schemat kan oftast inte göras eftersom attesterade ledigheter eller frånvaro då måste tas bort och göras om
- Vikarierna in i systemet
- Det är krånglig, obegripligt och svårt att använda Heroma - både för medarbetarna och chefer. Systemet är opedagogiskt!
- Supporten är under all kritik: mycket långa svarstider och personalen verkar ofta inte kunna systemet (hänvisar en ofta till Heroma-lathundarna men dem har man ju redan sökt i när man ringer supporten).
- Ökad översiktighet, enklare hantering (inga små bollar av mikroskopisk storlek som muspekaren ska ställas på, högerklicka och välja rätt i dropdown-menyn), ingen "beräkna"-knapp för varje enskild aktivitet. Kort sagt ett professionellt gränssnitt för chefer som inte är löneadministratörer i grunden.
- Jag vill kunna lita på uppgifterna som jag får ut ur systemet. Jag vill kunna påverka hur olika rapporter ser ut - vilka uppgifter som ingår.
- Att utanordningslistorna kommer med automatik månadsvis. Mer lättöverskådlig meny
- Jag tycker att det mesta kan förbättras, jag som ska skicka allt vidare till vår chef, när jag gått igenom att allt stämmer, tycker ofta att det är svårt att lägga in saker rätt. Ex förskjutet arbetstid m.m. Att det blir fler utbildningstillfällen.
- Det känns som att Heroma inte riktigt är till för oss som jobbar obekvämt.
- Förhandlingsdelen borde bli mer "Excellik" och möjliggöra större flexibilitet vad gäller t.ex. sortering, beräkning, gömma kolumner m.m. Leverantören behöver bli mer lyhörd för önskemål om utveckling. Det är för mycket administration för cheferna.

---

# *Revisionsrapport*

## *Agresso - användarundersökning*

*Uppsala kommuns  
revisorer*



Oktober 2012

Roger Burström





## *Innehållsförteckning*

1	INLEDNING .....	3
2	UPPDRAG .....	3
3	RESULTAT .....	3
3.1	HUR OFTA OCH TILL VAD ANVÄNDER DU AGRASSO? .....	3
3.2	ÄR DU NÖJD MED AGRASSO? .....	4
3.3	STÖDJER AGRASSO DINA ARBETSUPPGIFTER PÅ ETT BRA SÄTT? .....	4
3.4	TILLGÅNGLIGHET .....	4
3.5	ANVÄNDARVÄNLIGHET .....	4
3.6	RAPPORTER .....	5
3.7	FÖRSLAG PÅ FÖRBÄTTRINGAR .....	5
4	KOMMENTARER OCH SLUTSATSER .....	5



## 1 Inledning

Kommunens administrationssystem för ekonomi heter Agresso. Det "nya" systemet ska ge ökad flexibilitet, större utvecklingsmöjligheter och ökad användarvänlighet. Agresso består av följande nio delar eller moduler:

- Anläggningsredovisning
- Browser och analyser
- E-handel
- Huvudbok
- Kundreskontra
- Leverantörsreskontra inklusive elektronisk fakturahantering
- Order och fakturering
- Systemadministration
- Tid och Projekt

## 2 Uppdrag

PwC har på uppdrag av Uppsala kommuns revisorer undersökt vad användarna av ekonomisystemet Agresso anser om verksamhetsstödet.

En web-baserad enkät har under mars 2012 skickats ut till samtliga Agressoanvändare utifrån kommunens sändlistor. Enkäten har besvarats av 1006 personer vilket motsvarar 71 procent av de tillfrågade inom Uppsala kommun. I bilaga redogörs för resultat och samtliga kommentarer som lämnats.

## 3 Resultat

Även om drygt hälften av de som ingått i underökningen anger att de i huvudsak är nöjda med verksamhetsstödet Agresso visar resultatet att många inte är nöjda. En betydande kritik finns från användarna avseende bl a följande:

- Användarvänligt system som är "segt" och i vissa delar omständigt med för mycket knapptryckningar
- Dåligt stöd för vissa funktioner såsom bl a fakturahanteringen, kontering, inköpsmodul
- Uppges inte vara anpassat för icke ekonomer
- Svårt med rapportuttag

### 3.1 Hur ofta och till vad använder du Agresso?

Av de som besvarat frågan uppger 74 procent att de använder verktyget dagligen eller några gånger i veckan. Enligt de kommentarer som lämnats i anslutning till svaren säger en stor del



av de tillfrågade att det främst är i samband med fakturahantering som verktyget används, exempelvis vid attestering, granskning samt kontering av fakturor. Systemet används även ofta för inläggning av externa fakturor och för att titta på fakturahistorik. För de användare som inte är ekonomer används verktyget endast som ett fakturabetalningssystem. E-handel nämns också av många som ett stort användningsområde för verktyget.

### **3.2 Är du nöjd med Agresso?**

Av de 916 personer som besvarat frågan anger 54 procent att de instämmer helt eller delvis i påståendet att de i huvudsak är nöjda med Agresso, medan 11 procent anger att de delvis eller inte alls instämmer. Enligt kommentarerna menar många att verktyget är rörigt och omständigt, då det exempelvis är olika upplägg i olika delar av systemet. Detta gäller inte minst för de som inte är ekonomer och som har svårt att förstå termer som ofta används inom exempelvis redovisning. Flera av de som är "sällananvändare" av verktyget efterfrågar mer lättillgänglig information och mer utbildning om olika funktioner och sökvägar.

Många menar att det är mycket positivt att Agresso uppdateras ofta och att användaren får ett mail då det finns en ny faktura i systemet att betala. De mallar som finns i systemet är också något som uppskattas.

### **3.3 Stödjer Agresso dina arbetsuppgifter på ett bra sätt?**

Ca 49 procent de tillfrågade instämmer eller instämmer delvis i att Agresso stödjer deras arbetsuppgifter på ett bra sätt medan 12 procent inte alls instämmer. Flera menar att det är lätt att sakgranska i systemet men svårt att söka efter gamla fakturor och att få fram rapporter. Det saknas också rutiner för rese- och utläggsräkningar samt ett bra uppföljningssystem.

### **3.4 Tillgänglighet**

På frågan om huruvida tillgängligheten har ökat eller ej, jämfört med tidigare system, instämmer 33 procent medan 10 procent inte anser att tillgängligheten har ökat. Ca 40 procent svarar att de inte vet, då många enligt kommentarerna inte har jobbat i något annat system än Agresso. Många av de svarande menar att de sällan eller aldrig upplevt att verktyget legat nere. Några lyfter fram den frekventa uppdateringen av bokföringen som något mycket positivt, dock kan systemet bli långsamt och "hänga sig" då många använder det samtidigt, exempelvis vid bokslut.

### **3.5 Användarvänlighet**

Mindre än hälften (45 procent) av de tillfrågade instämmer eller instämmer delvis i att Agresso är användarvänligt. Av de 20 procent som inte instämmer i detta, menar många att





systemet är speciellt tungarbetat vid kontering av fakturor. Flera menar att det krävs en större ekonomisk kompetens för att använda Agresso jämfört med tidigare system. Ett antal säger också att det finns många menyer som inte är tillämpliga för deras arbete och att systemet därför kunde anpassas till en version mer specifik för Uppsala kommun.

### **3.6 Rapport**

Endast 16 procent instämmer helt eller delvis i att det är enkelt att få ut bra rapporter från Agresso och 25 procent instämmer inte alls i detta. Ca 40 procent har svarat att de inte vet på frågan, vilket enligt kommentarerna till stor del beror på att det är många som inte använder funktionen. Många av de som endast sakgranskar i systemet säger också att de inte själva tar ut rapporter utan låter ekonomen på enheten göra det eftersom de inte själva kan. Av de 25 procent som tycker att det är svårt att få ut bra rapporter, menar många att det är för omständigt och svårt att söka samt veta var man kan hitta respektive rapport.

### **3.7 Förslag på förbättringar**

Många anser att systemet är omständigt och brister i användarvänlighet. Man eftersöker en bättre flödeshantering och ett modernare gränssnitt, med exempelvis enklare sökvägar och en vy där man kan se fakturan hela tiden under arbetets gång. Många anser också att det finns många funktioner i systemet som kräver ett för stort antal knapptryckningar och att systemet kunde byggas upp på ett bättre sätt.

De tillfrågade anser heller inte att systemet för att söka och ta ut rapporter på är användarvänligt idag. Man skulle vilja ha ett bättre system för att söka och ta ut funktionella rapporter som är färdiga att använda.

Många av de svarande skulle även vilja ha mer utbildning i Agresso och en mer verksamhetsanpassad lathund, där man snabbt och enkelt kunde få information då man stöter på problem.

## **4 Kommentarer och slutsatser**

Även om drygt hälften av användarna anger att de är relativt nöjda med Agresso så har många användare lämnat omfattande kritiska skriftliga kommentarer och förslag på förbättringar (se bilaga). Ett syfte med ett verksamhetsstöd är att det ska ge bra och säkert stöd som underlättar styrning och uppföljning och som bidrar till en effektiv verksamhet.

Agresso tycks i vissa avseenden (bl a fakturahantering) inte fungera på ett tillfredsställande sätt för relativt många användare. Resultatet innebär att åtgärder måste vidtas i syfte att förbättra situationen där brister finns.

# *Bilaga; Resultat Agresso kundundersökning Uppsala kommun*

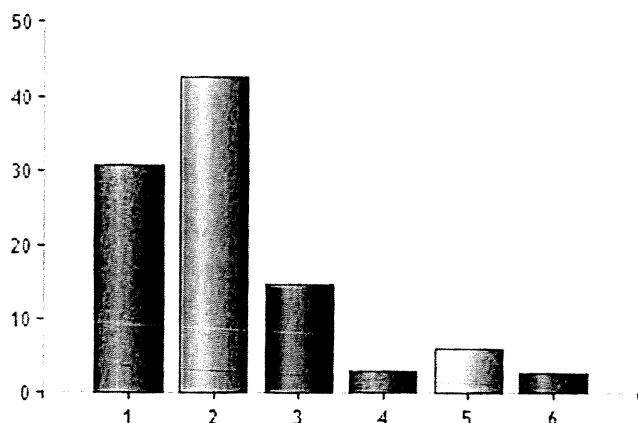
Utveckling 2012-01-02 --> 2012-02-15

Svar: 1006/1417=71%

## **1. Hur ofta använder du Agresso**

(Besvarad av: 982 (85 %) Ej besvarad av: 172 (15 %))

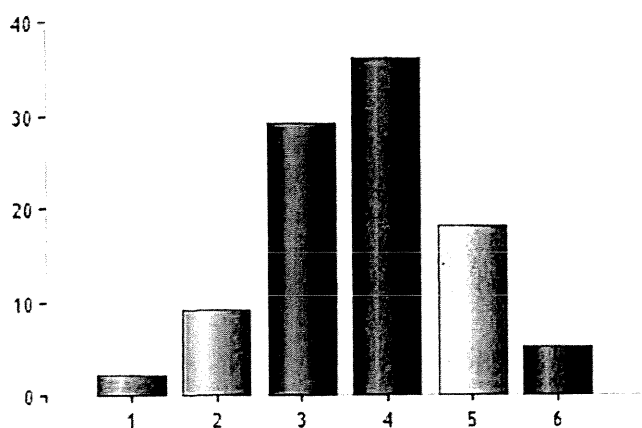
- 1) Oftast dagligen 302 (31 %)
- 2) Några gånger i veckan 419 (43 %)
- 3) Några gånger i månaden 144 (15 %)
- 4) Ett par gånger per halvår 30 (3 %)
- 5) Några gånger per år 60 (6 %)
- 6) Vet inte 27 (3 %)



## 2. Jag är i huvudsak nöjd med Agresso

(Besvarad av: 968 (84 %) Ej besvarad av: 186 (16 %))

- 1) Stämmer inte alls 22 (2 %)
- 2) 89 (9 %)
- 3) 282 (29 %)
- 4) 349 (36 %)
- 5) Stämmer helt 176 (18 %)
- 6) Vet ej 50 (5 %)



1= stämmer inte alls; 5=stämmer helt

### Kommentarer/ange orsak

(Besvarad av: 144 (12 %) Ej besvarad av: 1010 (88 %))

- "Det är mkt krångligt att leta reda på fakturor."
- "Den är seg, när man konterar. Jag kan ha skrivit klart konteringen och då är den inte klar med första rutan ens."
- "Fakturahanteringen upplever jag som ganska omständig och den känns lite gammalmodig. Allt för många knapptryckningar behövs för att hantera en faktura. Det är en dålig överblick i systemet. Känner inte att jag har kontroll över processen alltid."
- "Svårt att hitta fakturor som är betalda"
- "Trögt, svårt att få fram underlag lätt!"



- "Man är tvungen att tabba i resp. fält.
- "Ibland ser man inte fakturan = Mycket störande! "
- "systemet laddas långsamt"
- "När det fungerar och när det inte hänger sig i systemet så fungerar det bra."
- "Mycket trögt att jobba i, den hänger inte med när man konterar och hoppar då tillbaka i rutorna så det gäller att man kollar"
- "En extra gång när man konterar så det blir rätt, svårt att söka efter fakturor"
- "jag skulle idag behöva en information om genvägar hur man kan använda systemet smart och enkelt."
- "Om man är för snabb när man tabbar så hänger inte systemet med"
- "Lite krångligt"
- "Det är alldeles för trögt vid vissa tidpunkter, speciellt fm"
- "Långsamt system. Tappar kontakten när det är vilande."
- "I det stora hela fungerar systemet bra, men det är en del saker som stör, tex när periodiseringar inte går igenom fast man gjort allt rätt, onödiga klickningar, bockar som inte försvinner mm"
- "Eftersom jag inte har så många fakturor och det sällan är fel, blir det problem när man behöver göra något som man inte gör så ofta."
- "Borde kunna vara snabbare. "
- "Saknar rutin för reseräkning och utläggsräkningar".
- "Agresso redovisning besvärligt att fylla i rätt uppgifter i vissa rapporter. En del uppgifter jag vill ha med är inte ifyllningsbara. Ett exempel; Vill jag se utfall, budget och prognos samtidigt räknas prognosen två gånger!! Både prognos april och augusti. Alltså har jag inte så stor nytta av den utan måste exportera till Excel och göra uppställningar själv. "
- "inte nöjd med att det är svårt att söka betalade räkningar."
- "Systemet är rörigt och ganska ologiskt. Vidare är systemet inte alls anpassat för vår verksamhet."
- "Är ofta trögt, tar lång tid och ibland försvinner fakturan när man skall gå in och kontera så är den bara borta. För kort tid då man jobbar med en faktura som skall delas så man får börja om från början."
- "Mycket krångligt att göra rapporter eller söka data. Dåligt med vägledning och kryptiska begrepp."
- "Svårt att hitta fakturor som är betalda"
- "Nöjd med attesthantering. icke nöjd med uppföljnings- och sökfunktioner."
- "Svårt och bökigt när det gäller kontering, konteringskoderna stämmer inte alltid så bra med de som man faktiskt gör. Måste ha lathundar för konteringen istället för att man lätt hittar det i systemet. Svårt att förstå hur man ska se helheten kring fakturor, vilket gör att man inte alltid har överblick. "
- "Inköpsmodulen är inte bra, och nyligen fick jag en varumottagning med differens, den var verkligen inte lätt att komma till rätta med... Upplever att det är mycket mer tidsödande att handla från exempelvis Staples än när vi använde deras webbshop."
- "Kan vara otroligt segt och långsamt."
- "ibland svårt att söka äldre fakturor lite krångligt när fakturan inte stämmer"

- "Svårighet att söka gamla fakturor"
- "Endast "tittberhörighet" för att kontrollera hyresbetalningar."
- "Har använt Agresso i ca fyra månader och tycker att det fungerar bra."
- "Det känns lite rörigt. För mycket information som jag inte behöver. Varför är inte fakturanummer samma som ordernummer t ex."
- "Det är svårt att finna igen en attesterad faktura."
- "Systemet är lite trögt, tar för lång tid att tabba sig fram mellan kolumnerna."
- "Trassligt att behöva rulla och klicka för att kunna se en faktura. Bökiigt att söka en gammal faktura"
- "Ibland svårt att få upp bilden. Lite svårläst kan de vara. Mkt scroll"
- "Tanken är god men användarvänligheten är låg vilket försvårar användning, tar mer tid är det skulle behöva, väcker irritation."
- "Genom min ekonom känner jag till att det finns brister vilket innebär att jag inte kan vara helt nöjd."
- "Ibland tar det lång tid att komma "in"."
- "Saknar enkel information och sökvägar, får då kontakta ekonomiavdelningen för stöd. "
- "Olika upplägg i olika delar av systemet. Ibland skall du attestera och ibland trycka spara? "
- "Om allt är i sin ordning är det helt OK. Vid sammanslagningar av fakturor, med olika ansvarsnummer som fakturan ska fördelas emellan blir det bekymmer. Svårt att få hjälp med detta."
- "Det är lite långsamt, uppladdningar av den första fakturan tar nästan 1 minut."
- "Det är ett krångligt system och man får dålig respons på att man gjort rätt knapptryckningar."
- "ibland kan jag ändra kontering när det är fel, ibland måste jag returnera förstår inte varför. Rutorna går inte att ställa in så man ser texten "
- "Min administratör arbetar mest i Agresso och är mycket duktig. Upplever att jag inte hinner med att attestera i systemet"
- "Är ofta väldigt "segt". Tar lång tid att byta ruta. Därför får man ofta backa och rätta inknapgade uppgifter."
- "Periodiseringar försvinner ibland mellan sakgranskare och mig som attestant. Kräver att jag gör om arbete som redan genomförts en gång. Ineffektivt!"
- "för komplicerat att leta efter en faktura, näst intill omöjligt även under ledning av personal, orsakar ibland att pappersfaktura dras ut, vilket inte ska behövas. "
- "Dåligt layoutsystem som kräver onödiga knapptryckningar och verkställande av tab - förflyttning innan nästa steg kan vidtas. Är inte anpassat till de normala bildskärmar (19") och upplösning 1024x768 som är kommunstandard. Programmet har krävt "teknikglidning" till widescreen och högre upplösning."
- "Det som är lite osäkert är att det resultat jag vill ta fram, kan variera mycket beroende på hur frågan ställs. Det känns ibland osäkert om jag fått med alla avgränsningar i sökningen".
- "Svårt att söka efter fakturor E - handeln funkar dåligt. konteringarna är ofta helt felaktiga"



- "Agresso är, vad jag förstår, ett ekonomisystem. Men för mig som enhetschef fungerar det endast som ett fakturabetalningssystem. All information (aggregerad) som finns i Agresso om min verksamhet är förbehållen divisionens ekonomer. De rapporter jag har tillgång till är komprimerat data som är exporterat från Agresso till Excel."
- "Anläggningar som överfördes från Horisonten kan man bokföra på, sedan kan man använda en annans enhets projektnummer. Projektnumren borde vara låsta till den enhet som det är upplagt på."
- "Svårt att söka efter en specifik faktura som redan är betald. Borde gå att, på ett enkelt sätt, söka med projektnummer. Skulle också vara bra om "min" budget på ett visst projekt syns, alltså den summa pengar jag har i början av året och att den sedan räknas ner på ett tydligt och synligt sätt. "
- "Tycker inte det är så användarvänligt. Svårt att logiskt förstå hur man ska göra."
- "Systemet fungerar numera bättre och en viss vana har väl kommit till för mig som användare."
- "svårt när man ska granska en del i en faktura och sedan skicka vidare"
- "svåra sökvägar"
- "Svårt att skicka vidare till en annan person"
- "Jag har uppfattningen att det går mycket långsamt när man skall t.ex. öppna en faktura."
- "För min del handlar det mest om okomplicerade interna och externa fakturor."
- "Svårt att enkelt se perioderna."
- "Fyller sitt syfte och är ganska användarvänligt"
- "Det tar tid att ladda fakturor och tabba sig fram."
- "inte alltid så användarvänligt som man skulle önska"
- "Bäst är att det uppdateras hela tiden."
- "Ett utmärkt system som underlättar handhavandet "
- "Jag kan det inte helt och fullt än, men jag lär mig allteftersom."
- "Tycker det har varit väldigt lite driftfel!"
- "Krångligt att stoppa/göra om en faktura som man upptäck att man gjort ett fel i."
- "Bökigt att bifoga dokument."
- "skulle vara snabbare och att det skulle vara lättare att söka faktur"
- "ibland krånglig bl.a. dela upp råder, öppna dokument. Hitta gamla fakturor"
- "Måste logga in på nytt alldeles för ofta, åker ut om man inte varit inne på en kort stund, och det är bökigt"
- "Trögt och omständigt."
- "Jag önskar att det vore enklare att fördela och hantera felaktiga fakturor"
- "När man inte är ekonom kan det vara svårt att förstå ekonomibegrepp och hur fakturor ska konteras."
- "själva användningen är lätt, men det blir ofta fel med moms och dyl."
- "vill kunna söka efter faktura på lev-namn"
- "Många turer med fakturor som bollas mellan olika aktörer. Det har hänt att faktura inkommit samma dag som förfallodatum utgår - och t o m efter förfallodatum. "
- "Onödigt krångligt. Inte logiskt. Svårt att söka gamla fakturor. Svårt att få överblick. "
- "Bökigt att söka efter "gamla", färdiga fakturor. "

- "Opedagogiskt, svårmanövrerad, t ex då fakturor ska delas. Även konteringar, onödigt tillkrånglat i Agresso."
- "Långa väntetider svårt att få ut verifikationsjournaler svårt att bygga rapporter svårt att få ut listor som man kan lita på, man söker på många olika sätt, och får olika svar oftast"
- "Ibland kan man inte se fakturan"
- "Svår tolkat system, ej relevanta "knappar"
- "Betalar fakturor, inget annat"
- "Svårt att hitta gamla fakturor/historik."
- "Det kommer meddelanden om att fakturor ska periodiseras, hur man gör framkommer inte i mitt anvisningshäfte. Även fruktansvärt krångligt att räkna om leasingfakturor och lägga till rader."
- "Det går för långsamt att kontera, att hoppa mellan konto-produkt osv."
- "Ibland går det inte att se flödet, kronologin, var fakturan varit innan. Kommentarer går heller inte alltid att läsa, obegripligt att viss text kan vara försvunnen för att sedan dyka upp om man går in i systemet vid ett senare tillfälle."
- "Det går för långsamt att kontera, att hoppa mellan konto-produkt osv."
- "Ibland går det inte att se flödet, kronologin, var fakturan varit innan. Kommentarer går heller inte alltid att läsa, obegripligt att viss text kan vara försvunnen för att sedan dyka upp om man går in i systemet vid ett senare tillfälle."
- "den är svår att förstå sig på svår att leta fakturor"
- "ologiskt och användar-ovänligt! ologiska rubriker och sökvägar"
- "Oftast går det lite för trögt det tar lång tid när den uppdaterar uppgifterna"
- "Utskriftsfunktionerna är otydliga, svåra, funkar inte, trycka många olika steg, olika rutiner för internt/externt. Får inte alltid ut det i A4-utan någon slags bild."
- "Svårt att hitta i Agresso klient. Omöjligt att hitta svar på en del frågor om man inte är van användare. Många klick för att komma till rätt ställe. "
- "Har inget att jämföra med men skulle behöva enklare sökfunktioner t.ex."
- "Var helt nöjd när jag arbetade med det dagligen."
- "Om jag jobbar en längre tid i Agresso och har många fördelningar så kan helt plötsligt allt arbete gå förlorat för att man måste "starta om" Agresso. Mycket irriterande! Agresso säger inte till om jag skriver för lång kommentar i kommentarsfältet, utan när jag "granskar" försvinner texten. Svårt att se vad jag skickat med för bilaga. Krångligt att se t.ex. vem som "legat" på faktura som fler ska attestera (arbetets gång/historik). Det händer att jag konterar en faktura och skickar iväg den för attest, sen får jag helt plötsligt tillbaka samma faktura helt "orörd" jag kan alltså inte se att jag haft den och konterat den osv. och blir då osäker om jag fått en till faktura, blir det dubbelt bokfört? Svaret jag fått efter telefonsamtal med f-service är att det blivit fel?? och att den går om igen!? Det borde synas på något sätt. Vi har inte fått någon undervisning i hur "sök" går till men resultat av det jag själv lärt mig är att det är alldeles för många val och onödig info för mig som sakgranskare om jag t.ex. bara vill veta när en betalning bokfördes eller vill se en gammal faktura."
- "Smidigt att se vilka varor som är billigast. Tryggt att veta att vi har avtal med de varor som finns i Agresso e - handel"



- "Svårt att blicka bakåt och säkra att jag hanterar samma leverantör/varor likadant."
- "Systemet är bra tycker jag. Det finns dock lite småsaker som rent tekniskt kunde ha en simplare användarlösning."
- "varubeställning mottagning"
- "Tabulatorfunktionen. Periodiseringsfunktionen."
- "Svårt att leta betalda fakturor"
- "Saknar avstämningsmöjlighet av förvaltningsinterna transaktioner. Önskar en ytterligare koddell eller att koddelen motpart kan utvidgas så att mer info om motpart än förvaltningen kan utläsas. Flödet i projekt/anläggning svårt. Krångligt sätt att uppdatera/aktivera till anläggning. Saknar rapport/fråga att kolla att allt blivit aktiverat. Uppdateringen inom några minuter Är fantastisk och sparar mycket tid! Många bra sökmöjligheter. Men selektering på relation ansvar3 borde finnas på alla fastrapporter och frågor."
- "Segt och omständigt system"
- "Jag tycker att det är lite krångligt att söka med olika kriterier i Agresso"
- "alldeles för många kommandon manualer väldigt omfattande hopp hit och dit i sökvägarna svårbegripligt ett USELT system"
- "Tycker det är ryckigt, kan bero på att min skärm inte är tillräckligt stor?"
- "Onödigt krångligt system "
- "Besvärligt med samlingsfakturor. Inget stöd. Tycker att vi chefer borde få hjälp med att fördela de fakturorna så att det blir rätt. Nu "åker" de runt flera varv och blir sällan betalade i tid."
- "För lång tid mellan tabbningarna vid kontering."
- "Krångligt när man ska söka efter en specifik faktura"
- "Det är mycket krångligt att få hjälp med frågor i systemet. Man får gå till manual eller kollega, vilket tar tid. Som sällananvändare är det nödvändigt med lätt tillgänglig hjälpinfo."
- "Det är mycket krångligt att få hjälp med frågor i systemet. Man får gå till manual eller kollega, vilket tar tid. Som sällananvändare är det nödvändigt med lätt tillgänglig hjälpinfo."
- "Invoice Manager (förra systemet) fungerade smidigare"
- "kommer inte alltid i håg hur det går till att "dela faktura"."
- "Vid tidigare användning"
- "Det går snabbt att attestera fakturor."
- "Skulle nog se att systemet anpassas för Uppsala och inte jämkat mot en eller andra kommuner som har andra förutsättningar. Lite annan uppdelning på hur man kan dela av olika sortiment skulle vart bättre."
- "Svårt att se vilka objekt och produkter. Dålig märkning "
- "Segt"
- "Hoppar ofta ur programmet. Svårt att söka. Ibland kan jag inte hitta det jag söker framförallt om det är en snäv sökning. Ibland funkar det efter flera försök. Andra gånger får jag göra en mindre avgränsad sökning och leta inom den. Det gör att Mina arbetsuppgifter tar mer tid än vad som skulle behövas. "
- "Inte så användarvänligt. Många klickningar för att få fram information."





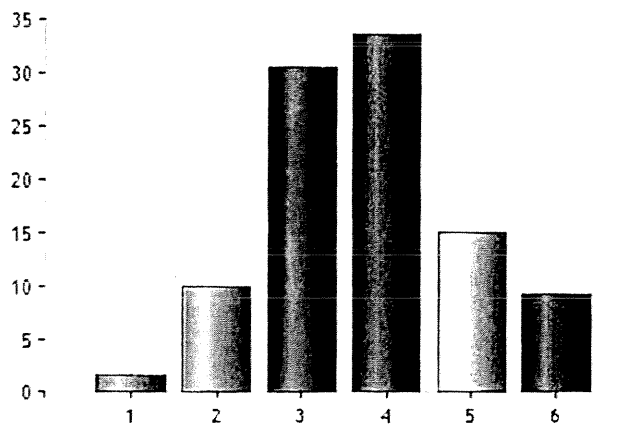
- "Jag ser när våra klienter har betalat sina hyror"
- "Svårhanterligt och tungarbetat"
- "Använder systemet så lite, inte alls"
- "Använder inte vissa sällan - funktioner, har inte lyckats lära mig knapptryckningarna utantill och logiken haltar för mig."
- "har endast gått introkurs, skulle behövt mer utb."
- "Tycker att det är svårt att hitta rätt info "



### 3. Agresso stöder mina arbetsuppgifter på ett bra sätt

(Besvarad av: 960 (83 %) Ej besvarad av: 194 (17 %))

- 1) Stämmer inte alls 15 (2 %)
- 2) 95 (10 %)
- 3) 293 (31 %)
- 4) 324 (34 %)
- 5) Stämmer helt 144 (15 %)
- 6) Vet ej 89 (9 %)



1= stämmer inte alls; 5=stämmer helt

#### Kommentarer/ange orsak

(Besvarad av: 91 (8 %) Ej besvarad av: 1063 (92 %))

- "Omständligt att söka i lev webben. Agresso prod saknar jag ordentlig utbildning i vilket försvårar sökning + framtagning av rapporter"
- "Svårt att få fram rapporter samt hitta gamla fakturor"
- "Skulle vilja kunna dra ut nyttiga sammanställningar som man kunde i IM"
- "Hade den varit mer lätthanterlig skulle jag ha mycket mer användning av den"
- "Saknar rutin för reseräkning och utläggsräkningar! (Har man lagt ner det projektet? Finns det info någonstans om när den planeras at införas/läggas ner.)"
- "I vissa fall men inte alltid."

- "Svårt att få fram underlag för hur mycket som används på ett specifikt konto"
- "För mig som bara attesterar är det krångligt att hämta upp gamla fakturor för att kolla t ex perioden för den tidigare fakturan från samma företag"
- "är svårt att ta sig över puckeln att lära sig nytt "
- "Eftersom systemet inte är användarvänligt så tar det onödigt tid med varje faktura, något som känns ineffektivt. "
- "Jag tycker det blivit krångligare och sämre, man har helt enkelt sämre kontroll i och med att det är så svårt att hitta."
- "smidigt"
- "Min upplevelse är att det är svårt att få fram historik, inte lätt att få tag på någon som kan hjälpa till heller."
- "Jag är sakgranskare och det jag gör i Agresso fungerar för det mesta bra. Har bra stöd från vår ekonomiavdelning om det krånglar."
- "Det som jag gör i Agresso är inte mina huvudarbetsuppgifter och göra dem i Agresso blir krångligare. "
- "Det är bra att det står klartext under konteringsraderna. Det är även bra med mallar, däremot är de omständiga att ändra."
- "E-handeln är helt katastrofal. Fel kontonr på det mest massor av dubbeljobb samt att det går till mig som attestant först som när det i övriga Agresso går till sakgranskare som kan och har koll på beställning och kontonr. Jag kommer vägra att göra denna arbetsuppgift om det går i riktig drift på det sätt som är idag."
- "Lätt att sakgranska och attestera men svårt att söka fakturor i systemet."
- "I den del jag har behov av det stöd som Agresso utgör fungerar det tillfredställande. Dock är det ett stöd i en mycket liten del av mina arbetsuppgifter."
- "jag får inte ut nåt från Agresso det är ju där jag betalar fakturor"
- "Ja, när det ska attesteras"
- "Är nästan omöjligt att söka äldre fakturor pga sättet att söka Leverantör. Behövs för ex garantifrågor, vilket gör att utskrift och sparande i pärm fortfarande krävs. Listor över kontoplan och ansvarsnummer saknas praktiskt inuti systemet."
- "Lätt att hantera men jag har inte lärt mig att få ut rapporter. Förlitar mig på ekonom för det"
- "Som jag noterat under föregående fråga är Agresso ur mitt perspektiv bara ett system för att betala fakturor! Och om jag skulle nöja mig med att Agresso bara var ett system för att betala fakturor skulle jag bli hysterisk över den värdelösa historik/registerfunktion (för fakturor) som finns i Agresso. "
- "Jag konterar fakturor och det fungerar."
- "bra hjälp"
- "Vi måste redovisa timmar och kostnader baserade på A - priser då har vi ingen nytta av Agresso"
- "Sökvägarna är inte logiska"
- "Riktigt dåligt att vi inte längre kan stämma av motparter som i Horisonten."
- "Jag saknar ett uppföljningssystem!! Vi sitter med gigantiska Excel filer och det blir väldigt sårbart."



- "Det fyller sitt syfte, jag har ingen erfarenhet av något annat program, så jag har inget att jämföra med."
- "Svårt att hitta betalda fakturor!"
- "har använt systemet för lite"
- "För omständigt för chef med många anställda!"
- "Jag önskar att det vore enklare att få fram uppgifter snabbt"
- "Jag granskar bara fakturor"
- "En hel del merjobb trots att antalet i stort minskat för min del."
- "Jag har ej tillgång till klienten och export till Excel har inte varit möjligt att få fungerande i webben."
- "De få gånger som jag behövt hjälp har det fungerat bra."
- "Enklare att skapa rapporter och sortera kostnader"
- "Svårt att spåra betalda fakturor"
- "svårt att tolka de "knappar" som finns, svårt att söka i"
- "Tyvärr, pappersfakturor är helt överlägset. Bästa vore att leverantörer skickade pappersfakturan till mig. Nu sitter många och drar ut egna pappersfakturor. Man behöver se /ta i fysiska saker för att hitta/kontrollera/hantera Olika saker kring fakturor. När de väl "åkt iväg" i datorn är de för evigt borta ur, även fast det teoretiskt sett går att söka fakturor."
- "Ett nytt enklare anvisningshäfte bör tas fram, där allt framgår hur man ska göra så man slipper få kritik hela tiden om Sådant som ej går att läsa sig till i häftet!"
- "Omständligt och tungrott. För många knapptryckningar. Om jag, som har tre ansvarsnummer, ska dela en faktura så kommer den upp på varje ansvar. Väcker irritation. Ett onödigt extraarbete jf tidigare system".
- "Att i tid attestera fakturor går ju bra resten är trassligt "
- "Har nu sakgranskare som även konterar alla fakturor, varför arbetet nu oftast är att bara attestera"
- "Jag har inte provat om det finns möjligheter med rapporter och gå in och se historik osv. Svårt att hitta rätt baskonto."
- "För betalning funkar det bra. Att däremot använda Agresso för uppföljning tycker jag är krångligt och otympligt."
- "Är bara granskare av ett fåtal fakturor."
- "Det jag har sett har varit bra"
- "Stöder inte avstämning av motpart egen förvaltning. Gäller både redovisning och prognos. Ej heller om man har avtal med Flera ansvar inom en annan förvaltning. Projekt/anläggning är svårt att få en överblick över vid bokslut. Det är så många lika ingångar, olika rubriker i menyträdet."
- "Jag är mest bara inne för att sakgranska fakturor och det fungerar bra för det mesta men också att man egentligen inte vet om det fungerar eller inte."
- "Saknar dock bra rapport avseende ankomstregistrerade fakturor. Uppdatering inom 5 minuter är underbart i bokslutstider."
- "Det är svårt att lära sig systemet men det finns fördelar mot det gamla systemet när man väl lärt sig dem."



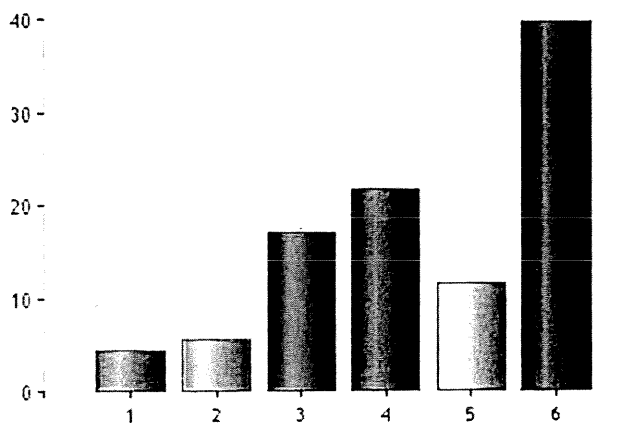
- "i fakturarutinen fungerar det hyfsat i övrigt inte tillfredsställande alldeles för komplext"
- "Det är svårt att lära sig systemet men det finns fördelar mot det gamla systemet när man väl lärt sig dem."
- "i fakturarutinen fungerar det hyfsat i övrigt inte tillfredsställande alldeles för komplext"
- "Svårt att rätta till felaktiga fakturor. Inget stöd och ingen hjälp. Skicka på utredning hjälper sällan."
- "Mina arbetsuppgifter är att förvalta system så det är för mig inte ett stöd i mina andra arbetsuppgifter utan Agresso i sig är mina arbetsuppgifter."
- "Lätt att hantera fakturor."
- "Har svårt att använda övriga funktioner."
- "Svårt att hitta"
- "Omständigt och kräver större tid av mig än vad som skulle behövas för administration. "
- "dagligen är man i kontakt med hyresskulder."
- "Saknar möjlighet till att snabbt få fram resultaträkning för olika konton"
- "Svårt att söka fram gamla fakturor man vill kolla"
- "Mindre jobb med faktureringen, behöver inte skriva så mycket."
- "jag tittar bara på om fakturor är betalda eller letar efter ocr nr"



#### 4. Jag upplever att tillgängligheten (att systemet ej ligger nere) har ökat jämfört med tidigare system

(Besvarad av: 957 (83 %) Ej besvarad av: 197 (17 %))

- 1) Stämmer inte alls 43 (4 %)
- 2) 53 (6 %)
- 3) 163 (17 %)
- 4) 208 (22 %)
- 5) Stämmer helt 110 (11 %)
- 6) Vet ej 380 (40 %)



1= stämmer inte alls; 5=stämmer helt

#### Kommentarer/ange orsak

(Besvarad av: 60 (5 %) Ej besvarad av: 1094 (95 %))

- "Det är lika krångligt i dag som tidigare system."
- "Det har inte varit några problem med det. Minns inte riktigt hur det förra var. "
- "har aldrig varit med om att det ligger nere"
- "Uppdatering av bokföring var 5:e minut spar otrolig mycket tid för ekonomerna"
- "Systemet är oftast öppet. "
- "Personligen upplevde jag inga driftstörningar alls med gamla IM under de 5 år jag använde det"



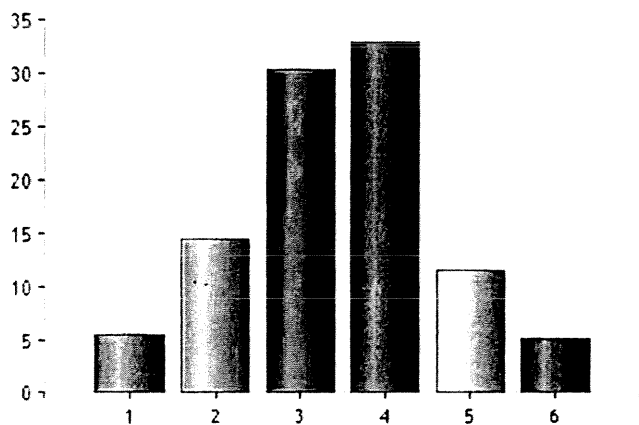
- "kan vara svårt att komma in ibland"
- "Har inte upplevt att det ligger nere i långa perioder, men å andra sidan så har jag inte jättemånga fakturor. "
- "Jag har inte upplevt varken det ena eller andra under det halvåret jag jobbat med Agresso"
- "Det är väldigt trögt att jobba i systemet i samband med bokslut, för många användare som använder det samtidigt."
- "Har nog aldrig riktigt upplevt att det krånglar."
- "Jag var en vän av Horisonten och har haft svårt att hitta alla vägar i Agresso, som jag lätt hittade i Horisonten."
- "Ser ingen skillnad i den frågan. Dock kan man efter 21.30 fortfarande kontera."
- "IM och Agresso skiljer sig inte på något sätt när det gäller tillgänglighet för fakturahantering."
- "Ibland är den jättelångsam"
- "Upplivede inte att det förra systemet låg nere."
- "Har inte använt något annat program."
- "Tidigare system" bestod på min arbetsplats i att ringa eller åka och på plats hämta de önskade varorna. Senare hade Varuservice ett väl fungerande system så man kunde beställa via datorn. Det gick också bra att kombinera datorbeställningar och ringa om det var något man undrade. Mer personligt om man får uttrycka sig så?"
- "För min del har det alltid varit tillgängligt när jag behövt använda programmet."
- "Tror det ökat vid uppdateringar."
- "Upplever sällan att det ligger nere."
- "Stabilt, samma nivå som Horisonten"
- "Har arbetat med många andra system som fungerat mycket bättre! Inte inom kommunen."
- "ofta avbrott, dessutom försvinner fakturabilden ibland uppdateringar pågår för länge"
- "Har inget att jämföra med. Men de är aldrig problem med tillgängligheten"
- "Det är bara så att för det mesta har fungerad."



## 5. Jag upplever att Agresso är användarvänligt

(Besvarad av: 959 (83 %) Ej besvarad av: 195 (17 %))

- 1) Stämmer inte alls 53 (6 %)
- 2) 139 (14 %)
- 3) 291 (30 %)
- 4) 316 (33 %)
- 5) Stämmer helt 111 (12 %)
- 6) Vet ej 49 (5 %)



1= stämmer inte alls; 5=stämmer helt

### Kommentarer/ange orsak

(Besvarad av: 100 (9%) Ej besvarad av: 1054 (91%))

- "Vid kontering är systemet tungarbetat. Det tar lång tid för fälten att acceptera inskrivningarna. Bliir väldigt enerverande eftersom jag jobbar långa pass i systemet."
- "Jag tycker att de är svårt med att dela upp rader. Var sjuk när utbildningen var och har försök lära mig själv. De blir ofta fel, men de är sällan de behövs kanske därför jag glömmer mellan gångerna."
- "Svårt att söka tidigare fakturor"
- "Se ovan, jag har fått alldeles för lite information om hur man bäst använder systemet"
- "krånglig att förstå alla koder i en faktura och alla sökvägar. Kan inte se OCR - nummer på en faktura utan onödigt krångel. "



- "En större ekonomisk kompetens krävs jämfört med vårt tidigare system"
- "Det vore väl en överdrift att säga det - men Agresso är absolut ett mycket bättre system än Horisonten. Det är trots allt förvirrande med en massa menyer som man inte behöver använda och många är inte alls tillämpliga i Uppsala kommuns version. Det vore bra om man kunde göra en rensning där och helst individanpassa så att man bara har det som är aktuellt för den behörighet och den uppgift man har."
- "Vissa saker borde ändras som att t.ex. "spara" betyder ju att man skickar egentligen, det är förvirrande."
- "Agresso webb har inte motsvarat förväntningarna och har inte prioriterats i utvecklingen. Önskemål om förbättrad sökfunktion har inte tillgodosetts".
- "Agresso Klienten är användarvänligt utifrån expertanvändarnas behov. "
- " Svårt att logga in då det är ett annat användar-id än i andra system. Knepiga listor när man ska lista semester, sjukdom etc. Inte alls intuitivt. "
- "Tycker dock att det är krångligt att hitta attesterade fakturor i Agresso om man jämför med IM."
- "Attest och sakgranskning godkänt. Sökning, rapporter underkänt."
- "Mycket klickande, Olika sätt för intern, extern fakturor"
- "Nej, det är inte användarvänligt framförallt vad gäller konteringarna, men också att det i princip är helt omöjligt att förstå hur man ska kunna se månad för månad och objekt för objekt var man ligger till budgetmässigt. "
- "Inte speciellt användarvänligt..."
- "Jag har fått utbildning och tycker att det är relativt enkelt att använda."
- "Är för långsamt. Man måste vänta när man går från ett fält till ett annat. "
- "Jag skriver samma saker om och om igen till exempel"
- "Väldigt svårt med browser - frågor och dylikt. Skulle önska med webbaserat gränssnitt. Gäller främst e - handelsrelaterat. "
- "Det är inte intuitivt för mig som inte dagligen hanterar fakturor. Svårt att se hur jag t ex ska skicka vidare en faktura till annan mottagare."
- "Vore bra om man inte behövde tänka på att det inte alltid "klickar" (tabben) vidare till nästa ruta när man konterar. Som det är nu kan man inte vara säker på att nästa ruta är tom och skriver då av misstag över det man redan skrivit. Onödigt arbete."
- "Felmeddelanden ligger kvar såsom "omkontera fakturan" trots att man redan gjort det. Omöjligt att hitta gamla fakturor för mig som sakgranskare. Massor med klick för att få fram fakturor. Svårt att se var man ska skriva deltagarlistor osv. Väldigt krångliga menyer, svårt att hitta in."
- "Finns bugg för periodisering som försvårar att arbetet tar för lång tid. Sedan är systemet inte lika uppbyggt."
- "Osäkert om man gjort rätt. Se även ovan."
- "Jag är bara sakgranskare - ekonomfråga. Med tanke på segheten så är det inte användarvänligt."
- "Lite krångligt att systemet inte uppdaterar sig, t ex ser det ut som om jag har fakturorna kvar att attestera om jag inte uppdaterar sidan. Också krångligt att vissa delar av sidan inte syns utan att jag scollar upp och ner."
- "se tidigare kommentarer, svårt att överblicka betalda fakturor t.ex."

- "Är byggt enbart av de kravställare som jobbar heltid med ekonomifrågor, vilket gör att användarna nyttjar systemet på annat sätt inkl de som man ställer frågor till (har bakomliggande huvudsystem). Att den ställer onödiga checkfrågor vid t ex utloggning är bara ett tecken på dålig insikt vid utvecklingen. Personer använder windowsliknande program idag så låt det vara utvecklingsgrundförebild. Agresso är inte ens enligt webbstandard-layout. För att granska en faktura så ska man ibland trycka på bilden och ibland på en Visa - ruta. Varför? Faktura som faktura även om den är intern. Varför förminskas bilden vid utskrift då verifikationsuppgifter läggs till? Kan bli svåräst då skanningen håller låg upplösning. För självklart ska det gå att skriva ut! Att periodisera en faktura som i sin tur skall uppdelas på olika konton och ansvar samt ha inskrivna kommentarer till attestanterna utan att trycka fel en enda gång kräver stor möda och försiktighet om man inte vill börja om från början."
- "Ja, för det jag använder den till Attestera."
- "Absolut inte! För att kunna arbeta med Agresso på enhetsnivå (alltså inte som "ekonom") måste man vara bekant med en nomenklatur och ett regelverk som tillhör "redovisningssidan". Jag inser att denna problematik är större än bara Agresso, men jag är oerhört irriterad över att assistenter, driftledare och ledare måste vara bekanta med ekonomernas fikonspråk och obegripliga kontobeteckningar för att kunna handlägga enkla fakturor!"
- "När jag avslutar projekt och gör anläggning måste jag gå in på flera ställen. "obegripliga kontobeteckningar för att kunna handlägga enkla fakturor!"
- "Inte för mig som inte är särskilt datakunnig och normalt inte använder dator i mitt jobb."
- "Sökfunktionen är inte användarvänlig."
- "Kan bero på att jag i mitt dagliga arbete inte alls hanterar ekonomi eller känner till de olika termerna så noga."
- "Upplever periodiseringen som krånglig."
- "Allt beror på hur mycket utbildning man fått."
- "mycket nöjd"
- "Nja, det är jag inte helt säker på, men det kan också bero på att jag har lärt mig det jag behöver kunna och inte mer."
- "Det som tar ner mitt betyg är att det inte går att radera gamla mallar. Den listan blir då ohanterligt lång!!"
- "Som många program av denna typ lider det av att grafiken kunde bli mer användarvänlig, större och tydligare knappar, bättre utformning, andra färger, osv. "
- "Ej helt logiskt..."
- "I grunden är det användarvänligt. Sedan kan vi (Uppsala kommun) göra det bättre med en bättre uppsättning, t.ex. namnsättning på rapporter mm"
- "Det är ett lätt system"
- "Attestering är enkelt "
- "Opedagogiskt."
- "Bara det allra enklaste som att sakgranska/attestera är användarvänligt. Inte beställa, inte söka etc.,"



- "Alldeles för många knapptryck med musen. Det går inte att stega sig fram. Oergonomiskt och omodernt. Plottrigt och svåröverskådligt. Tungarbetat."
- "jag är mycket van vid olika datasystem och orädd, men i detta system känner jag mig som en "nolla". Svårt att leta efter fakturor, konstiga namn på rubriker osv."
- "måste hela tiden skrolla hit och dit för att se de olika delarna."
- "Det finns mycket att jobba på gällande sökfunktionen. Det är alldeles för krångligt att hitta gamla fakturor"
- "Det är alldeles för mycket klickande"
- "För betalning funkar det bra. Att däremot använda Agresso för uppföljning tycker jag är krångligt och otympligt."
- "Beror på hur mycket man är inne och använder det och hur mycket tid man (inte)har att lära sig. Snabbare att skicka kundfakturor när man väl lärt sig att lägga upp artiklar mm."
- "Alldeles för många musklick hela tiden. En stor skärm är ett måste annars blir det väldigt mycket scrollande för oss som har många olika ansvar och fördelningar."
- "Nu är e - handeln inte helt utbyggt så just nu finns inte alla varor där. När det finns fler varor kommer jag vara nöjdare. Nu måste man ändå använda två system." har många olika ansvar och fördelningar."
- "Granskar enbart, och då funkar det."
- "5 för att kontera nya fakturor. men 1 när det gäller att ta fram rapporter för hur liknande betalningar skett."
- "Det är för krångligt/svårt när man ska veta efter gamla fakturor."
- "Hel ok det jag sett."
- "använder Agresso endast för varubeställning och mottagning"
- "Ev. brist på utbildning."
- "jag upplever det stundtals som "segt" samt att det emellanåt tar tid för att skifta bilder"
- "Ok, men lathundarna bör ses över."
- "Det är inte användarvänligt med att få inte uppdaterar, att det är krångligt att spåra historik och en sökfunktion som är undermålig"
- "systemet är mycket bra men om du bara vill ställa frågor krävs det mer kunskap än vid förra systemet. "
- "investerings och anläggningsdelen är väldigt krånglig svårt att veta hur i vilken ordning som man ska göra de olika stegen i redovisningen."
- "krångligt svårförståeligt alldeles för många kommandon, i anläggning är det över 20 moment för att komma till vägs ände"
- "Skulle behövas bättre sökning, svårt att hitta gamla fakturor."
- "Svårt ibland att se hur jag ska göra för att skicka tillbaka fakturor när de kommit fel. Speciellt de som jag ska granska. Skulle vilja ha en enklare funktion där."
- "I viss mån vid betalning av fakturor"
- "Tycker det är invecklat."
- "alla system kan bli mer logiska, titta på hur man lägger in en prisfil i systemet, alla kortkommandon etc."
- "har inte fått någon utbildning, självlärd"



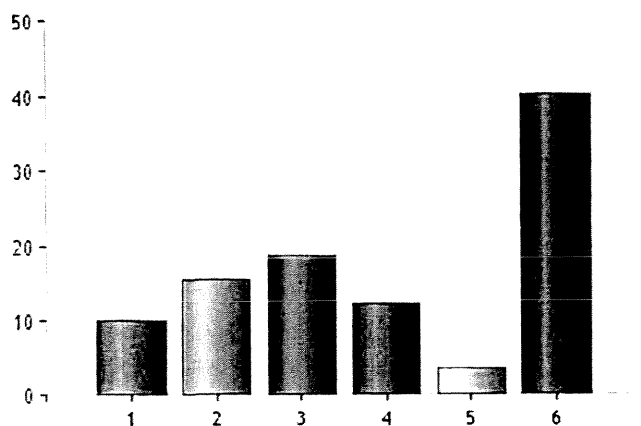
- "Tar alldeles för mycket tid att söka efter en faktura. Mycket krångligt."
- "Har tidigare arbetat med Agresso på andra sätt och då uppskattat systemet. Nu sakgranskar jag bara och tycker att det är mycket krångligt. "
- "Relativt användarvänligt. Allför knapphändig manual om man behöver hjälp! Rätt bökigt att ta fram en leverantörsfaktura."
- "Skriva faktura är omständigt. Många klickningar för att få fram information. "
- "Det går inte att kunna se hur en faktura ser ut innan man skickar iväg den. Många steg som skall växlas mellan när man fakturerar istället för en sida där man kan lägga in allt och som sedan är kopplad till bokföring och reskontra. Många steg för att ta ut en fakturakopia."
- "Det är bra redskap i våra arbetsuppgifter."
- "Säkert om det är det enda systemet man använder och har lärt sig. Annars se ovan."
- "som sagt mer utbildning önskas"
- "Sökfunktionen är inte bra tycker jag!"
- "Funktionsmenyerna ligger på för mig ovanliga ställen t ex utloggning. De olika funktionernas namn är inte helt lätt att förstå."



## 6. Jag upplever att det är enkelt att få ut bra rapporter från Agresso

(Besvarad av: 964 (84 %) Ej besvarad av: 190 (16 %))

- 1) Stämmer inte alls 96 (10 %)
- 2) 148 (15 %)
- 3) 180 (19 %)
- 4) 119 (12 %)
- 5) Stämmer helt 34 (4 %)
- 6) Vet ej 387 (40 %)



1= stämmer inte alls; 5=stämmer helt

### Kommentarer/ange orsak

(Besvarad av: 175 (15 %) Ej besvarad av: 979 (85 %))

- "Jag tycker det är jättesvårt att söka fram fakturor. "
- "Det är alldeles för omständigt att hantera rapporter. Konsultstöd behövs alltid. Det är inte bra och inte alls i linje med vad jag eftersträvar."
- "Trots kurs får jag inte ut det jag vill ha det borde vara enklare att ta ut"
- "Jag bommar ofta. Har inte fått ngn bra känsla för var jag skall hitta respektive rapport. Förstår inte varför jag inte alltid hittar dem. "
- "Det tar ett tag innan man förstår hur rapportdelen fungerar."

- "Använder mig inte så mycket av dessa då jag får god uppföljning av min ekonom inom V & B"
- "svårt att hitta gamla fakturor"
- "Får de rapporter jag behöver av ekonomen"
- "De rapporter jag som ekonom jobbar med fungerar bra och enkelt att förändra befintliga"
- "I flesta fall klarar man sig bra med "fråga saldotabell". Där finns dock en förarglig bugg: När man vill ha jämförelse med prognos så fungerar den rutinen bara innan man lagt in augustiprognosen. När väl den är inne så lägger programmet ihop april- och augustiprognoserna. Det är kanske meningen att man skall radera aprilprognosen? Det vore också naturligt att man kunde få ut jämförelse med föregående år i en kolumn. För övrigt är det förstås en hel del rapporter man använder sällan som blir svåra - de är ju ofta inte så självinstruerande och gör man det sällan så är det svårt att komma ihåg specialtricksen. "
- "Använder sällan rapporterna eftersom de är knepiga"
- "Frågor och rapporter i Agresso webb behöver förbättras. I Agresso klienten finns möjlighet att ta ut alla rapporter och att det är enkelt att ta fram de rapporter som är färdiga. Expertanvändare kan ta fram eller bygga rapporter som sällan användare får tillgång till."
- "Har säkert för lite kunskap för att kunna förstå alla möjligheterna"
- "Använder endast faktureringsdelen, om jag skall ha ut rapport så gör vår ekonomipersonal det."
- "Vissa rapporter är utmärkta. Andra inte. Se ovanstående kommentar prognosrapporter. "
- "Personligen har jag bara provat "Fråga leverantörsfakturor" och där har systemet ej lyckats producera någon rapport. I stället använder jag "Logg arbetsflöde leverantörsfakturor" under "Inköp"
- "Det som jag har svårast med är att veta hur jag får ut rapporter. Det kanske beror på att jag inte fått utbildning i det och inte på systemet."
- "Inte användarvänligt "
- "osäker om vilka rapporter som går att dra ut"
- "Kompetens inom kommunen saknas att bygga egna rapporter fullt ut."
- "Svårt att hitta betalda fakturor. Sökfunktionerna inte bra, om man söker t ex på leverantör fungerar det inte."
- "Rubrikerna och innehållet på rapporterna är inte helt självklara i sökfunktionen."
- "Jag har aldrig lyckats få ut några rapporter. Jag vet inte ens att man kunde få ut rapporter. Jag attesterar endast fakturor, och tvingas skriva ut papperskopior varje gång."
- "Alltför många rapporter tillgängliga och alltför avancerat att använda dessa. "
- "Är inte användarvänliga, har slutat försöka använda rapporter i Agresso, använder de jag kan få ut i Beslutsstöd eller så kontaktar jag vår stödekonom och får listor av henne. "
- "jag vet inte hur det fungerar att få ut rapporter, det kan möjligen tyda på att det inte är så enkelt"

- "jag tar hjälp av "min" ekonom "
- "Rapporter kräver att det finns skapade rapportunderlag för att det ska kunna göras smidigt. Alldeles för krångligt system att använda. Enklare att göra det i Excel (eller andra BI-system)."
- "vi kör rapporterna via beslutsstöd"
- "Som enhetschef har jag inte tillgång till några användbara rapporter från Agresso!"
- "Bara man vet hur man skall göra är allt enkelt och bra."
- "en ekonom har gjort en rapport som jag använder på totalen för enheten"
- "Mycket omständigt!"
- "Det är inte så lätt som man tror- det kan vara svårt att söka fakturor."
- "Behöver kurs i att ta ut rapporter."
- "Det är väldigt få rapporter och de är mest anpassade till KLK. Att göra en Excelrapport är inte enkelt. Browserfrågor går bra att göra men det är ju inga rapporter. Använder Beslutsstöd till rapporter men då får man nattens körning."
- "Det är svårt att utvärdera rapporter. Rapporterna är inte användarvänliga "
- "Svårt att hitta och navigera bland rapporter."
- "Sökfunktionen för att hitta betalda fakturor är svåränvänd."
- "Endast möjligt i klienten."
- "Export funktion till Excel fungerar inget vidare. "
- "Det är svårt att använda de färdiga rapporterna. Det blir ofta time-out."
- "Det har vi inte fått lära oss på de utbildningar som getts."
- "Även när jag följer de manualer jag fått får jag inte fram det jag söker."
- "Ej möjligt för mig göra bra projektrapporter omfattande alla kostnadsdrag."
- "Det skulle vara bra om rapporterna och frågor mappades, nu ser vi alla frågor och rapporter. Det finns massor, vi kan lägga våra egna i mapp men de syns i den allmänna menyn i alla fall"
- "Behövs fler gemensamma rapporter t.ex. en bra rapport för att enkelt hitta ankomstregistrerat"
- "Jag tycker det är svårt att hitta information på enhetsnivå."
- "Det gäller att man direkt lär sig systemet och hur man anpassar/skapar browserfrågor. Systemet är inte enkelt men har stora valmöjligheter. Jag anser inte att kommunen har nyttjat alla möjligheterna här. Funktionen Excellerator är suverän."
- "Verkar vara svårt att få fram rätt frågor så att rapporterna stämmer med det man vill se."
- "Det är nog inte rapporterna som sådana det är fel på, utan det härrör mer utifrån hur strukturen i kodsträngen är uppbyggd kontra uppläggningsregistret."
- "Jag vill ofta hitta gamla fakturor för att se hur dessa konterats, men jag har nästan aldrig lyckats."
- "lite rörigt att få ut, krånglig sökväg"
- "Skulle behöva en visning i hur jag tar fram speciell data i sökningar samt rapporter gällande fakturor på olika kostnadsställen etc."
- "Svårt att veta hur man skall ställa in för att få svar på det man vill fråga efter."
- "Standardrapporter som gör att jag som attestant snabbt kan ta fram det jag behöver. "
- "Gör endast attest. Har en bra administratör samt ekonom."

## 7. Vad tycker du kan bli bättre?

(Besvarad av: 263 (23 %) Ej besvarad av: 891 (77 %))

### Skriv förslag på förbättringar

- "Bättre specifikationer från leverantörsfakturorna. Hårdare krav på märkning ex ansvar, objektiv kopia på rekv"
- "Sökverktyget behöver bli mer användarvänligt och enkelt att söka fakturor i."
- "När det gäller sekretessmarkerade ärenden, så måste det bli en förbättring. Det kan inte vara meningen att personnr ska synas i Agresso, då man skickar ut en faktura till en sekretessmarkerad hyresgäst. Bör ändras snarast."
- "Utbildning? utifrån det man gör idag och vad man kan på ett enkelt sätt göra sitt arbete effektivare, det är ju inte säkert att det sätt man löst uppgiften på är den snabbaste"
- "Jag önskar att jag hade en ekonomadministratör som tog fram uppgifter och hade koll åt mig. Det finns så väldigt mycket att kunna få fram tror jag, men det finns inte i sinnevärderna att jag har tid att plocka fram det. Jag ska så klart ha ek ansvar men jag behöver inte kunna ett helt system för det. Låt proffsen hantera detta, kontrollera tendenser och använda allt som finns, ge oss chefer sedan info att fatta beslut utifrån."
- "Sökfunktionen är ganska krånglig och ibland lyckas man inte hitta fakturan."
- "Det borde gå att få det mesta enklare. Tidigare system var enkla att hitta i - jämfört med Agresso"
- "Tydligare sätt att ta ut rapporter"
- "Att den inte ska ta så lång tid med konteringen och ifall man gör fel, kunna ta tillbaka fakturan fast man skickat den vidare för attest, oftast blir man avbruten och då glömmer man något som man kommer på precis man sänt iväg den. När man söker efter en faktura att sökbegreppen ska bli bättre, jag tycker nu är att det är svårt att få fram en faktura, om du inte har verinr på den." .
- "Flödesorientering ökar. Modernare gränssnitt. Enklare rapportuttag "
- "Saknar sorteringsfunktion"
- "Vill kunna vidarebefordra fakturor till andra än Vård och Bildning. Jag jobbar i skolan och får ofta fakturor som fastighetskontoret skall stå för. Mkt irriterande att man inte bara kan skicka dem vidare till Teknik o Service. Konteringen måste flyta bättre! Det tuggas för mycket."
- "Ett elände att vi inte kan söka fram de motparter som tidigare hette A och F. Osäkerheten i prognosarbetet ökar. Detta måste lösas snarast!"



- "Systemet måste bli snabbare och när man har många fakturor i Agresso att man måste kunna gå ifrån utan att det stängs ner. Svårbegripligt när man söker i Klienten, kan bero på att jag använder Klienten alltför sällan, då jag arbetar mest i Webben"
- "Skulle kunna vara enklare att söka fram behandlade fakturor. Komplicerad sökfunktion. Svårt när man ska lägga in ersättare, man förstår inte bilden att ersättaren först ska vara godkänd en viss period och sedan ska den specifika perioden läggas in, känns som ett dubbeljobb. Fick ringa support för att få det att fungera. "
- "UTBILDNING!!"
- "Sökfunktionen"
- "själva hanteringen när det sakgranskaren felar i kontering eller granskning är mycket svår att åtgärda "
- "Gränssnitt, att man alltid kan se fakturan, slippa tabba."
- "ändra namn på funktioner exempelvis. Söka en koddel heter begreppsvärden inte tydligt nog tycker jag."
- "1. Det borde bli enklare att skriva ut en fakturakopia, d.v.s. färre knapptryckningar för den behörige användaren. 2. Det vore bättre om betalningspåminnelsen har samma OCR som ursprungsfakturan."
- "Sökfunktionerna är lite krångliga och inte så användarvänliga."
- "Nytt System vilket jag vet är omöjligt just nu men systemet kan inte vara så trögt som det är idag, han fastnar ibland också och då är man tvungen att stänga ner och börja om. Vi administratörer kanske behöver mer utbildning så vi kan ta mer nytta av systemet (om det finns mer) listor, utdrag är alltid användbart för oss då vi ofta kontofördelar på olika arbetsteam."
- "Tycker det är bra om man inte är för snabb på tangenterna"
- "man ska kunna ställa sig i en ruta för att skriva i t.ex. produkt utan att den hoppar tillbaka till tidigare tom ruta. MYCKET ITERERANDE"
- "kanske att man kan få mera utbildning i faktura hantering man behöver alltid uppdatera sig."
- "ja vill kunna söka enkelt på fakturanummer och direkt kunna se OCR - numret och vilken kund det är. När jag söker på personnummer vill jag också kunna se OCR - numret likväl som fakturanumret."
- "Rapportgrupp som aktivt jobbar med nya- förändrade rapporter behövs. Utvecklingsarbetet behöver komma igång"
- "Att man inte kan se hela konteringen när man skriver ut fakturan, det är flera val innan man ens fått den utskrivna. Det räcker inte att bara trycka på utskrivningssymbolen högst upp till höger på fakturan. Det borde räcka med det och att då hela konteringen som jag har gjort kan synas utan att krångla till med att spara o.s.v."
- "Sök möjligheterna i Agresso är svåra. Det är även svårt att enkelt få ut användbara rapporter. Vi har nu valt att använda QlikView för att få ut de rapporter vi önskar. "
- "Det är inte heller alla konster som går att göra när man är uppkopplad via VPN - men vanligen finns vänliga själar på KKK som kör sådana rutiner åt mig."
- "Kontering (tydligt e - handel kommer att förenkla det hela)."
- "Jag tycker att det är svårt att hitta betalda fakturor. Krånglig sökväg."

- "De funktioner i systemet som stödjer ett mer automatiserat arbetssätt behöver utvecklas. Ex abonnemangsfunktion och massförsäljningsorder. Även enklare och bättre frågor i webben."
- "Ökad hastighet, dvs. det ska gå att snabbare göra olika moment utan onödiga väntetider."
- "Enklare att söka gamla fakturor"
- "1. klar rutin för reseräkning och utläggsräkningar! (Har man lagt ner det projektet? Finns det info någonstans om när den planeras at införas/läggas ner.) 2. Visste inte att det fanns rapporter -och har i ärlighetens namn inte heller sökt. Där kanske jag kan få ut vettiga listor över min semester/sjukperioder.) 2. För oss sällananvändare (ej chefer) skulle det vara bra med en verksamhetsanpassad lathund. På T&S har t.ex. lathund för rapporter i IFS. "
- "Enkla funktionella rapporter färdiga att använda. "
- "att snabbt och enkelt ta ut rapporter"
- "Ser få förbättringar kan ge tillräckligt stort genomslag för att förbättra arbetssituationen med Agresso"
- "Vill kunna se attesterade fakturor. Gärna årsvis för varje verksamhet."
- "Sökning på företagsnamn, fritextsökning, bättre instruktioner, enklare rapporter, alltid daterade utdata."
- "Lättare att få ut rapporter per konto, ansvar "
- "Mindre utrymme på bredden, nu behövs Widescreen på skärm för att slippa dra bilden fram- och tillbaka"
- "Lättare att återsöka en faktura, för många moment."
- "Vore bra om det gick att få fram tidigare fakturor på ett lättare sätt."
- "Att man hade en granskningsfunktion innan man sparade (tryckte på F12) sitt arbete t.ex. när man gör stora/långa verifikationsammandrag. "
- "Förbättra möjligheterna till massregistrering av huvudboksdata t.ex. vid manuell bokföring"
- "Lättare att kolla historik från samma leverantör"
- "Det borde vara lätt att hitta en användarhandbok på insidan"
- "När man söker på fakturor så borde första sidan vara den senaste och inte de äldsta fakturorna. Skulle underlätta när man letar."
- "Jag själv har svårt med begreppen som används och det försvårar det hela."
- "Hur man ska kontera och hur/vad dessa konteringar står för. Också förbättra så att man lätt och enkelt får en överblick kring man ligger till månad för månad, både per objekt, totalt, men också kan det vara intressant och bra att få ut detta kvartalsvis och också i förhållande till vilket totalbudget man har på det olika objekten. Mycket finns att göra! "
- "Tycker att det är litet plottrigt, för mycket onödig text och svårt att hitta i informationen."
- "Att man inte behöver klicka två gånger (med väntan emellan) för att få markören att stanna i det konteringsfält man angivit. Ibland när man har många konteringsrader att fylla i kan Agresso helt plötsligt släckas ned och man får börja om från början."
- "Just rapporter och historik, hitta gamla fakturor."

- "Utveckling av systemet. Utbildningar i egen regi. "
- "Jag vill på ett enkelt sätt kunna få fram fakturan igen efter att gjort klart fakturan, om jag t ex vill kolla på något, ändra kontonummer el dylikt (om jag precis har skickat iväg den alltså)."
- "användarvänlighet. Ologiskt idag hur man får fram data över fakturor. Man måste lära sig utantill. För många knapptryck, för rörig info. Svårt att kopiera och skriva ut skärmbilder"
- "Jag tycker att sökmöjligheterna behöver förbättras. Det är inte enkelt att hitta fakturor om man inte har väldigt mycket information om en faktura. "
- "Kopiera och skriva ut skärmbilder"
- "Jag tycker att sökmöjligheterna behöver förbättras. Det är inte enkelt att hitta fakturor om man inte har väldigt mycket information om en faktura."
- "Svårt att svara på eftersom jag inte använt systemet så länge. Men jag skulle gärna vilja kunna lägga in internfakturor som jag nu kan lägga in externa."
- "Enklare och tydligare formulär för ifyllande av faktura. Färre kolumner synliga för normalanvändare. Ta bort ordernummer se ovan. "
- "Enklare att söka reda på fakturor då man bara vet namnet på företaget."
- "Att det går snabbare!"
- "Bättre förklaringar när man behöver hjälp i Agresso, kan vara lite knepigt att veta var man tittar. Men är i det stora hela mkt nöjd."
- "Det är ett krångligt system. Svårt att hitta "gamla" fakturor. Finns alldeles för många alternativ som vi inte kan använda oss av (globala rapporter o dylikt). Man blir förvirrad som användare och det tar lång tid till att sätta sig in i systemet."
- "- Att man kan använda Agresso även om man inte sitter vid en administrativ dator. - Att fakturanummer blir samma som beställningsnummer - Anpassa gränssnitt efter målgrupp och kunna göra egna inställningar t.ex. att se hela sidan med uppgifter då jag ska fylla i bara två rutor tar bara tid, systemet ofta hänger när jag byter mellan sidor. - Kunna spara text med referens istället för att skriva den varje gång."
- "Jag upplever gränssnittet som otydligt och plottrigt. Har tidigare arbetet i andra system som varit mer överskådliga. Kan vara en vanesak då jag är relativt ny i Agresso."
- "Det vore bra om man kan få "tabben" att fungera så man vet att man är i nästa fält/ruta, mycket störande och onödigt att behöva skriva en gång till det man redan har skrivit. Vill ha möjlighet att enkelt ändra mallarna eftersom underlaget, procentfördelningen, ändras lite då och då. Vad jag förstår så vill ni ha bättre/säkrare fördelning av våra kostnader mellan F - klass, Grundskola och Fritidshem. Därför är mallarna viktiga."
- "Rapporterna summerar inte kredit och debet i två spalter. Verifikationerna summerar inte kredit och debet i två spalter. Rapporternas utseende är inte läsvänliga."
- "Att få fortsatt utbildning - det finns mycket som går att göra men kunskapen om hur man får fram vissa uppgifter saknas. Workshops är ett förslag."
- "Jag får ofta fakturor som egentligen ska till en annan handläggare med snarlikt ansvarsnummer. Mera krut borde läggas på att skicka fakturorna rätt, eftersom all rundskickning lätt leder till att kommunen betalar sina räkningar för sent."



- "Mer användarvänliga rubriker/sökvägar; de som finns nu är säkert bra för ekonomutbildade och revisorer. För oss som bara konterar och sakgranskar i olika verksamheter och som har annan bakgrund än ekonomisk känns det ofta som fikonspråk. Hjälpen blir svår att använda när man inte kan terminologin!"
- "Speeda upp systemet. Det får inte ta upp till 30 sekunder mellan varje tab vid sakgranskning - åker ur systemet."
- "Säkrare att det som är gjort finns kvar, t ex periodisering. Kunna öppna interna fakturor genom ett klick istället för att öppna via en meny. Inte påminnas i rött när det är för lång tid innan förfalldatum. Då uppmärksammar man inte rött som särskilt allvarlig, bättre att rött betyder förfalldatum i övermorgon."
- "Svårt med vissa rapporter att man inte kan ta hela året utan måste dela upp i perioder."
- "Byt till ett färdigutvecklat system som körs av någon stor motsvarande användare som lagt ned möda på att få till det bra. Låt inte säljarens utvecklare komma med ett tomt grundsystem och låta våra ekonomer klä på det till användarfärdigt. Vilket även blir onödigt dyrt! Låt användarna göra grundprovning, för ekonomiproffsen lär sig ändå systemet!"
- "Konteringarna i e - handeln"
- "Vill ha en funktion där jag lätt kan hitta fakturor, inkomna och utskickade."
- "Jag skulle gärna svara om jag hade någon konkret uppfattning om Agresso utöver hanteringen av leverantörsfakturor! Ett annat sätt att uttrycka saken: Jag upplever, som enhetschef, inte någon större skillnad mellan Agresso och Horisonten/IM, förutom att IM var rasande mycket lättare att hantera som användare!"
- "Problemet är att vi ej kan bestämma över våra egna koddelar, nu måste man begära om jag t.ex. skall lägga upp ett nytt ansvar. "
- "Att vi ska behöva ha undersystem för att detta ska funka tycker jag är dåligt"
- "Att när man har fyllt i en faktura inte skall behöva trycka på "spara" två gånger för att den skall gå i väg. Att när man fyller i arbetsordernummer så skall detta nummer visas med namn ovanför rutan."
- "Få ordning på buggen som gör att man måste uppdatera mellan varje faktura. "
- "En meddelanderuta skulle vara bra även om en del varor nu fått egna varunummer beträffande storlek, smak, färg etc. Jag har också problem med att det är alltför lätt att tappa bort sig i systemet. Ett tryck på fel knapp och vips blir sidan vit och man får börja om. Det borde finnas pilar så man kan bläddra tillbaka eller en knapp där det står "tillbaka till..."."
- "utförligare beskrivningar hur man delar upp rader och ansvar. lättare att hitta kontonummer stämmer inte alltid med verkligheten"
- "Att enkelt kunna söka på enskilda fakturor men framför allt på hela projekt och få ut bra och överskådliga rapporter är ett starkt önskemål från mig. De sökfunktioner som finns är extremt svåra att använda och rapporterna man får är i pdf och svåröverskådliga. Det enda Agresso fungerar bra för i min vardag är kontering."
- "Inte lätt att få ut beslutsstöd och se vad olika arbetslag har använt i pengar. Svårt att söka en viss faktura, inte så lättillgänglig"

- "Att systemet inte är så trögt att arbeta i med VPN - uppkoppling. Går ju annars snabbt när man sitter inom kommunen."
- "Ändringen från 50 000 rader till 60 000 rader var lite fånig, nu har ju de flesta Office 2010 som klarar 1 000000 rader. Fler motparter så inte hela förvaltningen har samma motpart."
- "Lönerna ser vi inte i systemet förrän ibland flera dagar efter utbetalning, det göra att vår tid för uppföljning blir ännu kortare. Tom Horisont klarade lönerna tidigare... Sen är det uppföljningsdelen som glömdes bort i upphandling av ekonomisystem."
- "Jag skulle önska att det var enklare att se fakturorna efter att de sparats. Det är även svårt att gå in och ändra om man gör fel. "
- "Svårt att säga, kanske skulle förklaringsrutor finnas vid fältet, som dyker upp om musen står vid fältet några sekunder? "
- "Införliva E - handel som en modul. Idag hanterar Agresso E - handel som eget system. Deras Notes som skickas ut i samband med fixar och uppgraderingar måste förbättras. Vår teknikorganisation kan inte själva utläsa konsekvenserna, utan behöver hjälp från konsulter. Agresso är ett mycket konsultintensivt system. "
- "uppdaterings kurs"
- "Byt namn på funktionerna, de namn som är i dag är inte logiska. Att på ett enklare sätt kunna göra om en faktura som precis gått iväg om man upptäckt ett fel."
- "Otydligt när du ska använda vilken knapp, t ex utreda, distribuera eller bara skriva in annat ansvarsnummer för att skicka faktura vidare!"
- "Inte "loggas ur" Agresso Web så snart man inte jobbat i systemet på en kort stund."
- "Måste bli enklare när man ska dela på en samlingsfaktura"
- "Rapporter för verksamhetsansvariga i Agresso, det finns en sådan modul i Agresso som vi inte använder och som vi redan betalt för. Skrota Beslutstöd det kostar alldeles för mycket för det vi får, vi har lagt ner otaliga miljoner på ett system som egentligen inte fungerar och vi får i princip samma sak "gratis" i Agresso. "
- "Fler användarträffar!"
- "Jag använder det till så enkla saker. Bara kollar att fakturor ser bra ut och skickar vidare dessa. Till detta finns verkligen allt jag behöver i Agresso."
- "Vid belastningar på systemet så orkar det inte med speciellt i månadsbryt. Tar för lång tid att sitta och vänta för att det ska fungera. Om man lägger in kommentarer kan man inte se om det finns där. Eftersläpningar vid kontering och ibland missas konteringen för det eftersläpar. Alldeles för segt."
- "Supporten kan bli bättre. Oftast så kan inte fakturaservice hjälpa oss. Det finns bara en bra på supporten som kan hjälpa till på ett lugnt och behagligt sätt."
- "Enklare, mer logiska ord. Tjatat om att en faktura snart förfaller trots att det är flera veckor kvar är jobbigt."
- "Lägga till en personalbudget där varje person kan läggas in. Innan upphandlingen av ett ekonomisystem påtalade jag detta vid några möten jag var på. "
- "Att användare kan se t ex periodiseringen i lev webb, att det ska vara lättare att rätta konteringar i webben"
- "Uppföljningssystem. Idag kör jag ut papperskopior på alla fakturor för att hålla reda på ekonomin."

- "ologiskt system. Onödigt många klickanden. Ganska segt system. skulle vilja kunna spara fakturakopiorna i en egen katalog, istället för att dra ut. "
- "Analyslistorna är svåra att läsa med många poster på varje faktura."
- "Hela systemet från att skriva meddelande, skicka vidare till rätt ansvar, dela upp moms? periodisera m.m."
- "Ta fram ett nytt användarhäfte. Där det framgår ex. hur man gör när man periodiserar, räknar om moms, lägger till rader i leasingfakturan samt hur man enkelt räknar om den. Har aldrig varit med om något så krångligt som sättet att räkna om leasingfakturan! "
- "För kort attesteringstid. För lång hanteringstid innan fakturor kommer till sakgranskaren. För övrigt se ovan."
- "Att få fram och titta på tidigare fakturor. I IM fick man fram varenda faktura som man haft i ett nafs, det var otroligt smidigt"
- "Att när man söker efter en faktura, ska man få upp det i den bilden man är i när man jobbar med den med kontering och bild på det viset. Lättare för sällan användare."
- "Jag upplever att det kan bli bättre när man måste dela en faktura"
- "jag vill få fram transaktionslistor på alla konton. Jag vill ENKELT få fram betalda fakturor. Jag vill att systemet ska vara användarvänligt och logiskt uppbyggt. Det ska gå snabbt att få fram rapporter, jag vill inte bläddra igenom ett långt träd för varje enskild rapport. Programmet har MINSKAT mina möjligheter att ha kontroll över ekonomin"
- "Utskriftsfunktioner. Bifogade av filer - var, hur, kunna se dem osv."
- "Genvägar till enklare sökningar (se fråga 2). En lista (genväg) där jag kan se t.ex. sista månadens fakturor jag konterat på ett snabbt sätt. Om jag går in och väljer sortering på datum (förfallodatum) vill jag att det ska vara kvar så att jag inte behöver välja det varje gång jag går in (det kan bli ganska många ggr på en dag)."
- "Teknik o Service använder IFS såsom försystem till Agresso. Vore bättre att använda Agresso fullt ut som affärssystem."
- "Då och då uppstår det problem med att bläddra fram sidor i visningsfönstret på en faktura som innehåller fler än en sida. Det önskar jag skulle kunna vara smidigare. "
- "Gärna lättare att se hur man tidigare hanterat samma leverantör/kontonr. Skulle gärna kunna vara ännu tydligare när det lagts in kommentarer/periodisering. I övrigt väldigt lätt att klicka vidare fakturorna!"
- "Regelbundna uppdateringar i kunskaper ex skapa bilagor, uppdatering kan ske via e-mail, typ frågor uppdatering hur man periodiserar som vi fick vid årsavslut. Jag ex glömt hur man bifogar deltagarlista eftersom det inte förekommer varje dag. "
- "Att Agresso kan bli snabbare när man tabbar mellan konteringsrutorna. Ibland hoppar konteringen tillbaka. Lättare att hitta gamla fakturor och konteringar som är gjorda."
- "Det borde finnas en större tydlighet för bland annat vilka konton som är vad. Om jag idag inte vet vilket konto jag ska använda, och söker i databasen, så kan jag få upp ett antal alternativ som ser rätt så likadana ut. Förvisso är det mer en kommunikationsfråga inom den egna enheten, men en ökad tydlighet i Agresso skulle underlätta. Likaså när jag söker på ansvarsnummer i systemet, om en faktura ska delas

eller skickas till någon annan, så ligger inte alla inlagda med namn, utan mer en titel eller liknande. Ett namn, telefonnummer och arbetsplats skulle vara att föredra."

- "Hur kan jag på enkelt sätt överblicka (skriva ut) mina konterade fakturor eller fakturor över en period? Användarvänlighet efterlyses."
- "Avstämningsmöjlighet förvaltningsinterna poster. Det finns så mycket som man inte kan! man upptäcker nya möjligheter titt som tätt."
- "Till vanligheterna hör att man inte kan se fakturorna som ligger i Agresso Web, fruktansvärt frustrerande."
- "Småsaker, som att kopiera in ett värde i ett frågeformulär. Går inte idag och är irriterande ex. fakturanr kan vara många siffror"
- "Gå tillbaka till Visma där man fick ut bra, tydliga rapporter på ett enkelt sätt. Mycket enklare att göra snabba avstämningar på sina objekt. Jobbigt att gå till ekonomen för hjälp varje gång."
- "Nu har vi haft Agresso under några år, vi behöver mer input om vad som är möjligt att använda systemet till. Personligen tror jag inte att vi använder systemets fulla kapacitet."
- "Är relativt ny i Agresso, tyvärr så ger inte kommunen några kurser. Det tycker jag är ett stort minus. "
- "Agresso webben behöver uppdateras så att man ser periodiseringar. "
- "Rapport för att stämma av ankomstregistreringar per ansvar saknas (finns eventuellt)
- "Workshops möten över olika delar av Agresso borde hållas för samtliga inom kommunen"
- "Jag saknar bra lathundar användarvänliga lathundar."
- "Ett måste är att förkorta sökvägarna enklare vägar måste fram mer koncisa och lättillgängliga manualer. "
- "Förenkla systemet. Ta bort funktioner som inte är relevanta för oss. Finns alldeles för många val som inte går att kombinera med varandra..."
- "Kanske man inte kan göra så mycket åt programmet utan fokusera mer på någon form av stöd och hjälp från exempelvis fakturaservice"
- "Hitta betalada fakturor och få sammanställningar."
- "När jag ska logga in så måste jag göra det tre gånger varje dag, eftersom jag har tre olika användar - id."
- "Hjälpfunktionerna kan bli bättre. Snabbare kunna söka fram gamla fakturor. Enklare sökvägar för att hitta personer (andra sakgranskare) i systemet. Man får bara en lång lista och det tar för lång tid."
- "Jag tycker sökfunktionerna skulle vara bättre, att man kanske inte skulle behöva trycka på "blå knapp" utan kunna skriva vad man söker direkt i rutan. "
- "Utbildning behövs om vad systemet förmår för en ordinär brukare som inte huvudsakligen har ekonomi som arbetsuppgift."
- "Skanning av fakturor kan bli bättre på ansvarsnummer får idag många som ej är mina"
- "Rutorna stämmer inte med texten vilket gör att man måste scrollera/dra i lister på ett klumpigt sätt. Ramarna går inte att justera efter den form det borde ha. Sen vet jag inte hur man hittar gamla fakturor."



- "Snabbare och enklare sökningar. Tror även att det skulle vara bra med en enklare meny för de som inte är vana vid ekonomi. Möjlighet att lägga upp olika förfalldatum, inte bara en månad, skulle vara bra. "
- "Bättre manual! Den nuvarande förutsätter nästan att man kan Agresso, vilket ju inte är fallet när man behöver använda den!"
- "Faktureringsrutinen. En bild där man skriver in fakturanummer och sedan får ut en kopia av fakturan. Rapporterna svåra att ställa in, man får pröva flera gången innan man kommer rätt."
- "Kanske erbjuda refresh-kurser för oss som gick kursen för ett år sedan."
- "kan bli lite enklare att kunna skriva meddelande och skriva ut faktura"
- "Fortbildning för oss som inte använder alla funktioner frekvent, enkla lathundar. Själva systemet kan jag inte tillräckligt bra för att kunna ha en åsikt."
- "Automatisk förklaring av funktioner när man för muspekare över dem."