

# Rapport om välfärdens digitala arbetsmiljö

# IT i välfärdens tjänst





## Inledning

Med hjälp av IT kan samhällsservicen nu vara mer tillgänglig än tidigare. Människor förväntar sig i allt högre grad att snabbt, enkelt och säkert kunna sköta sina ärenden kopplat till välfärdstjänster, få tillgång till information och ha möjlighet till inflytande genom digitala kontaktvägar. Men detta ställer krav på välfärdens personal och deras kompetens. Yrken och verksamheter behöver svara upp mot de nya förväntningar som finns på välfärdstjänsterna.

Visions medlemmar administrerar, leder och utvecklar välfärden. De har kommit att utveckla en hög grad av digital kompetens, vid sidan av sin yrkeskompetens. Och Visions rapport om välfärdens digitala arbetsmiljö<sup>1</sup> visar att de anställdas arbete underlättas av olika IT-system – om personalen haft inflytande när systemen köpts in.

Rapporten visar på ett tydligt samband mellan graden av personalens inflytande och graden av användbart IT-system. Om personalen har inflytande vid utveckling eller inköp av IT-system bidrar det till att de känner sig säkrare på att arbetet blir rätt utfört, att stressen minskar, att kvaliteten i arbetet är högre och att resurserna används mer effektivt.

Vi vill med denna rapport skapa debatt om den digitala arbetsmiljöns betydelse för bra kvalitet i välfärden, och föreslå tre viktiga åtgärder.



Annika Strandhäll  
Förbundsordförande Vision

---

<sup>1</sup> Visions rapport har fokus på den digitala arbetsmiljön, som handlar om samspelet mellan människans kognitiva förmåga och IT-systemets utformning. Den fysiska arbetsmiljön som till exempel bildskärmsergonomi och hårdvaran, eller den psykosociala arbetsmiljön kopplat till möjligheterna för övervakning och kontroll, tas inte upp i den här rapporten.



## Sammanfattning

Nästan alla som deltagit i Visions undersökning är nöjda med IT som ett sätt att lättare kunna utföra arbetet. Datorstöd med olika system och olika programvaror är självklar del i dagens arbetsliv och merparten av Visions medlemmar jobbar en stor del av dagen med IT-systemens hjälp.

Men undersökningen visar att det finns en del att göra för att förbättra arbetsmiljön. IT-strul och stress är symptom på att IT-systemet behöver förbättras ur ett användarperspektiv. Användarnas, det vill säga personalens, behov och verksamhetskunskap bör ligga till grund för hur IT-systemet utformas.

Rapporten visar att när personalen som använder IT-systemen har inflytande över och kan påverka IT-systemens utveckling och utformning leder det till en bättre digital arbetsmiljö med mindre stress. Det ger också ökad kvalitet, effektivitet och säkerhet.

## Resultat

- ▶ Så gott som alla, 94 procent tycker att systemen underlättar arbetet. Däremot upplever 27 procent att IT-systemens utformning styr arbetet på ett onödigt sätt
- ▶ Var fjärde uppger att IT-systemen inte gör dem säkrare på att arbetet blir rätt utfört.
- ▶ Vad gäller användarvänlighet så är mellan 74–84 procent nöjda beroende på vilka av IT-systemens funktioner som berörs. Förbättringspotential finns framförallt i funktioner som gäller spara, ångra, redigera och graden av intuitiva lösningar. 16 procent uppger att IT-system inte har de funktioner som krävs för att få arbetet utfört. Här finns en förbättringspotential där åtgärder kan bidra till minskad stress samt kvalitets- och tidsvinster i verksamheten.
- ▶ IT-supporten får ett gott betyg av 84 procent som tycker att de får den hjälp de behöver.
- ▶ Det finns ett kontinuerligt utbildningsbehov av IT-systemen. Fler än var tredje (38 procent) saknar den utbildning som de tycker att de behöver för att använda IT-systemen på ett effektivt sätt.
- ▶ Involveras personalen tidigt i utvecklingsprocessen av IT-systemen minskar deras upplevelse av IT relaterad stress och strul. 78 procent anger att IT bidrar till minskad stress och strul i arbetet. En dryg tredjedel (38 procent) anser att IT-systemen inte bidrar till minskad stress och strul i arbetet.
- ▶ Den genomsnittliga dagliga tidsförlusten av IT-strul för Visions medlemmar är vid självskattning 26 minuter. Omräknat till lönekostnader för de 1400 respondenterna motsvarar de 26 minuterna om dagen 30,5 miljoner i lönekostnader per år. Om siffran översätts till Visions alla yrkesverksamma medlemmar motsvarar det årligen 2,6 miljarder. Utöver det tillkommer övriga anställda, verksamhetens produktionsbortfall och kvalitetsförluster.

## Visions förslag till åtgärder för en bra digital arbetsmiljö

- ▶ **Låt personalen medverka från början till slut när ett IT-system planeras, utvecklas eller ska bytas ut.**  
Alla som är beroende av olika IT-system i sitt arbete har en uppfattning om det fungerar bra eller om det är något som behöver förbättras för att bättre motsvara

verksamhetens behov. Det är viktigt med användbara och nyttiga IT-system som underlättar för personalen och som inte skapar merarbete och stress. Fånga upp personalens idéer om hur användbarheten kan bli bättre för verksamheten som helhet och för användarna, som kan vara såväl personalen som medborgarna. IT ska ha en given plats på dagordningen och vara en naturlig del i det ordinarie, kontinuerliga samverkansverkansarbetet.

► **Synliggör digital kompetens.**

Digital kompetens och verksamhetskunskap är två grundläggande förutsättningar för att få IT-system som fungerar i vardagen. En hög grad av digital kompetens minskar sårbarheten i verksamheten. Inte bara personalens kompetens att hantera IT-systemen och de digitala lösningarna i arbetet är av avgörande vikt. Ledning och beslutsfattare måste förstå de processer i verksamheten som kräver digital hantering, för att få en kostnadseffektiv och resurseffektiv verksamhet. Utbildning i de digitala miljöer som verksamheten använder måste prioriteras. Digital kompetens ska premieras och synliggöras, både inom verksamheten och på lönen.

► **Hitta tidstjuvarna med hjälp av IT-skyddsronder.**

Rutiner och avtal ska finnas för att snabbt åtgärda påkomna brister i systemen. Det gäller såväl system som gjorts internt och de som upphandlats. Ett litet fel kan vara lätt åtgärdat, men medföra stor tidsspillan och därmed ökade kostnader om det får fortleva. IT-skyddsronder är ett bra stöd för att ringa in förbättringsbehov och samla in åtgärdsförslag från användarna.

## Kort om undersökningen

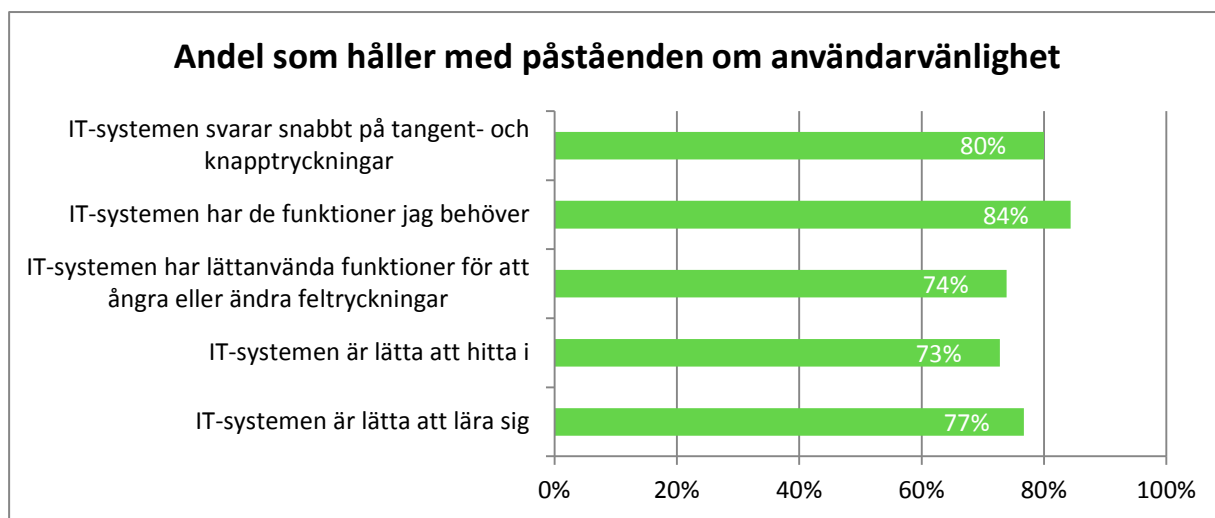
Undersökningen genomfördes under perioden 31 januari till och med 28 februari 2014. Enkäten vände sig till Visions medlemmar som leder, utvecklar och administrerar välfärden. Enkätens utformning gjordes i samarbete med TCO Development (UsersAward). Frågornas formulering har förankrats i TCO Developments expertgrupp av forskare och experter inom området IT och användbarhet. Enkätsvaren bestod av en sexgradig skala, där ”instämmer inte alls” är 1 och ”instämmer helt” är 6. Alternativet ”vet ej” fanns också med. I resultatsammanställningen har vi samlat påstående 1-3 i en grupp (de som inte instämmer med påståendet) samt 4- 6 i en grupp (de som instämmer med påståendet). De svarande uppmanades att svara utifrån sin helhetsbild av IT-systemen de hanterar i sitt arbete. Vid varje fråga fanns även möjligheten att lämna kommentarer. De citat som återfinns i rapporten är representativa exempel på kommentarer till frågan.

Undersökningen genomfördes via webbaserade enkäter. 1572 personer svarade. Svaren är representativa med Visions medlemmars köns- och åldersfördelning, utifrån geografi och yrkesgrupper. Visions organisationsområde är kvinnodominerat, vilket medför att merparten, 74 procent, av de som svarat är kvinnor.

## Resultatredovisning

En stor del av medlemmarnas yrkesutövning är digitalt arbete. En typisk arbetsdag arbetar 69 procent av medlemmarna hela dagen eller minst 80 procent av dagen med hjälp av digitala verktyg, dvs. framför en dator, med en mobiltelefon eller något annan digitalt hjälpmedel.

### Hur användarvänliga är IT-systemen?



Användarvänliga system underlättar för personal och bidrar till en bra digital arbetsmiljö. 20 procent anser att de skulle behöva IT-system som ger snabbare respons på tangent- och knapptryckningar. De flesta är nöjda med funktionerna men 16 procent uppger att IT-system inte har de funktioner som krävs för att få arbetet utfört. Drygt 25 procent upplever att de får problem när de har behov av att ändra eller ångra feltryckningar. Här finns en förbättringspotential där åtgärder kan bidra till lägre upplevelse av stress och tidsvinster i verksamheten.

Andel som håller med påståendet att det är lätt att lära sig systemen och att hitta i dem är något lägre. Drygt 20-25 procent tycker inte att det är lätt att hitta i systemen eller att lära sig. Det tyder på att systemen inte alltid är så logiskt och intuitivt utformade som man skulle önska.

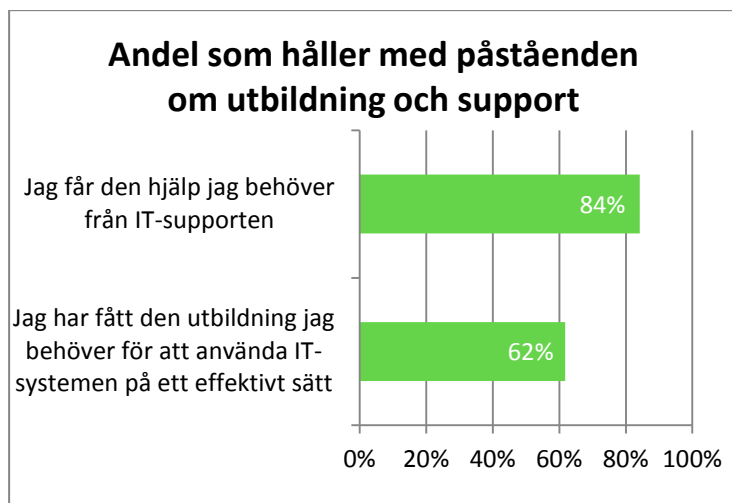
## Hur användbara är IT-systemen? Underlättar IT-systemen arbetet?



Nästan alla är nöjda med IT som ett sätt att underlätta utförandet av arbetet. Datorstöd med olika system och olika programvaror är en självklar del i dagens arbetsliv. Handläggning, administration, information och kommunikation är digitaliserat, vilket har till syfte att vara, och ofta är, ett bra stöd och utvecklande för såväl medarbetare som verksamheten.

*”Dåligt fungerande IT-system och program är ett viktigt arbetsmiljöproblem. Det ska få samma uppmärksamhet som den fysiska och psykiska arbetsmiljön.”*

## Utbildning och support



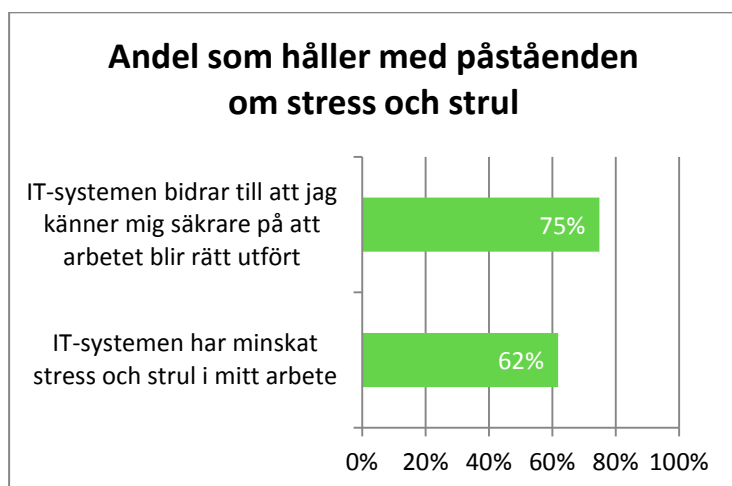
IT-support är en positiv resurs och innehar en nyckelroll för stöd till personal och hantering av driftsproblem. 84 % upplever att de får det stöd och den IT-support de behöver.

62 procent anger att de fått den utbildning de behöver för att använda IT-systemen. Kvar står 38 procent med bristande, eller ingen, utbildning för att kunna hantera IT-systemen effektivt.

Här finns en förbättringspotential. När nya system introduceras måste arbetsgivaren ge möjlighet till gedigen introduktion i IT-systemen. Tid behövs för inläring och utbildning. Utbildningen bör också

individ Anpassas, då den digitala kompetensen varierar från person till person. Utbildningen bör också vara återkommande och planeras in vid introduktion och återgång till arbetet efter sjukskrivning eller tjänstledighet. Olika yrken och verksamheter har olika behov av digital kompetensutveckling, men individer har även olika förutsättningar i vardagen att ta till sig och omsätta ny teknik.

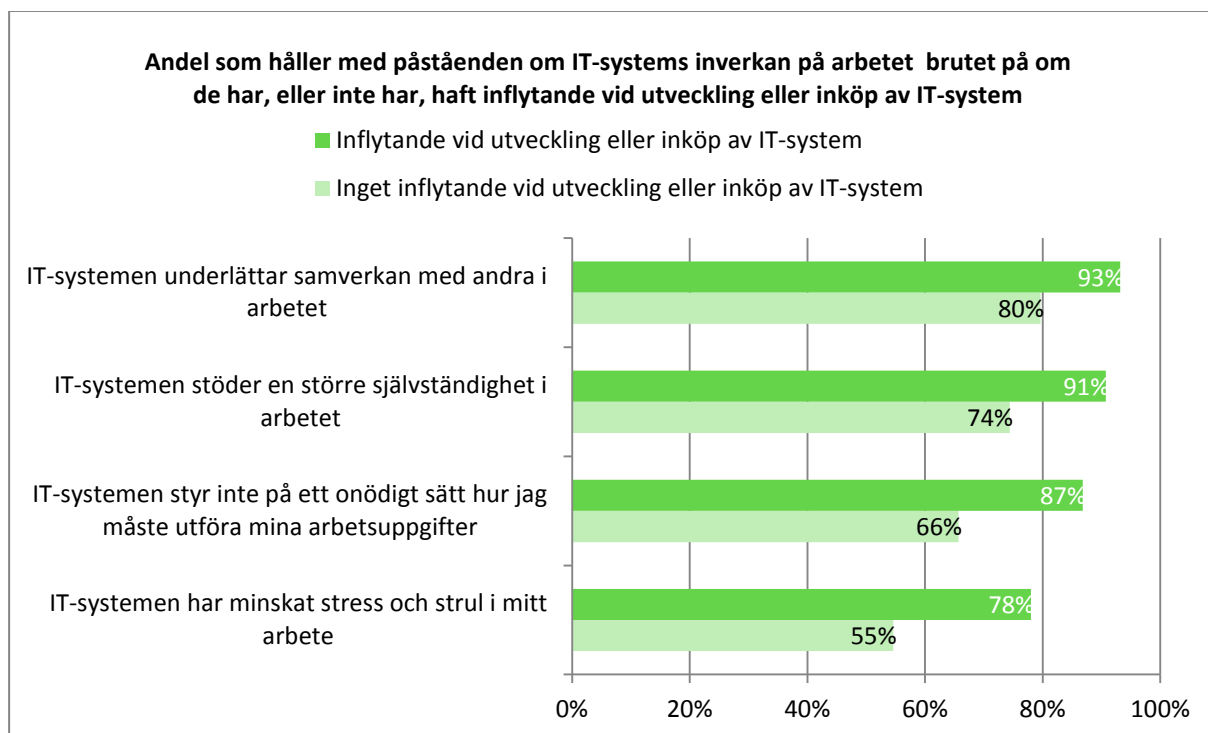
## IT-strul, stress och störningar



75 procent uppger att IT-systemen bidrar till att man känner sig säkrare på att arbetet blir rätt utfört. Anmärkningsvärt är att 25 procent inte uppger detta. Många av Visions medlemmar arbetar med välfärdstjänsterna och det innebär att många och komplexa arbetsuppgifter som direkt eller indirekt påverkar medborgare. Känslan av osäkerhet om arbetet blir rätt och ordentligt gjort kan kännas stressande och pressande.

Av undersökningen kan vi se att 38 procent inte håller med om att IT-systemen bidrar till minskad stress och strul i arbetet. Här finns en betydande förbättringspotential när det gäller att åtgärda arbetslivsrelaterad stress.

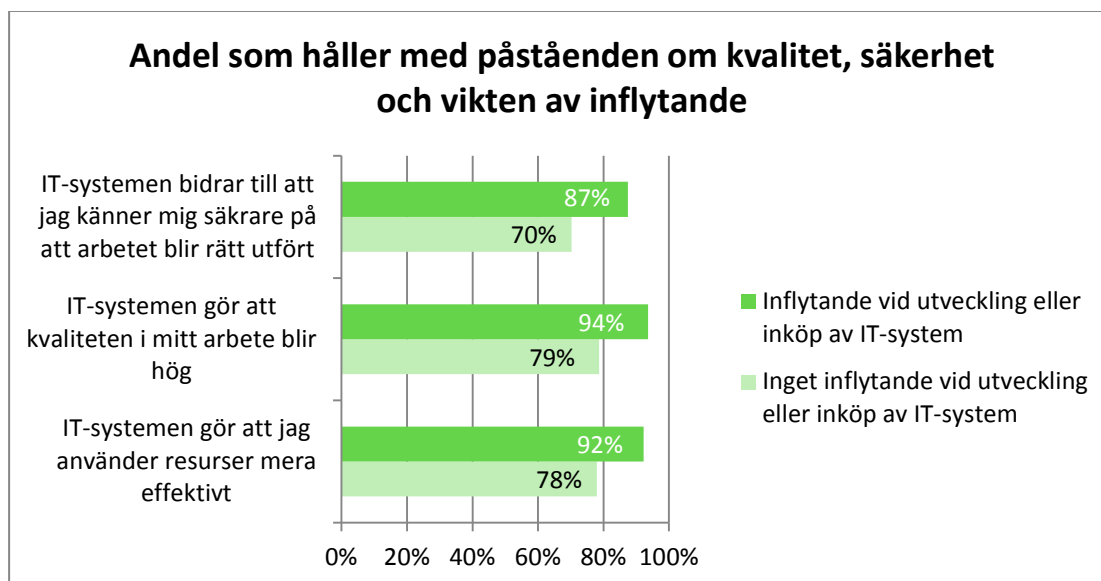




Av de som svarat att de har haft inflytande i utvecklings- och inköpsprocessen och därmed haft möjlighet att påverka utformningen av IT-system, visar resultatet att de genomgående är mycket mer nöjda med samverkan med andra i arbetet, upplever en större självständighet i arbetet och i mindre grad upplever att IT-systemet på ett onödigt sätt styr över arbetsuppgifterna, jämfört med de som det inte tycker att de hade något inflytande vid utveckling eller inköp av IT-system. Mest slående är den stora skillnaden i upplevelsen av stress och strul i jobbet. Av de som har inflytande upplever nästan 80 procent (78%) att IT-systemen har minskat stress och strul i arbetet, medan bland de som saknar inflytande är motsvarande siffra endast 55 procent. Det här visar att inflytande vid utveckling och upphandling av nya IT-system är en avgörande nyckelfaktor för att få till stånd en förbättrad användbarhet och arbetsmiljö för personalen.

*”Det förenklar arbetet men är samtidigt stressande för allt ska göras så mycket snabbare och när det strular fungerar inget eftersom allt ska göras via IT-system.”*

Resultatet visar att sambandet mellan större inflytande och ökad nöjdhet även gäller för påståenden om IT-systemens användbarhet. I nedanstående tabell redovisas hur IT-systemen bidrar till ökad kvalitet, effektivitet och säkerhet i högre utsträckning för de som har haft inflytande vid utveckling eller inköp av IT-system, jämfört med de som inte haft inflytande.



I tabellen visas skillnaden mellan personal som upplever att de som har inflytande, och de som inte har inflytande, vid utveckling eller inköp av IT-system. När personal har inflytande så att de kan påverka hur IT-systemen utvecklas bidrar det på ett signifikant sätt till att personalen känner sig säkrare på att arbetet blir rätt utfört, att kvaliteten i arbetet blir högre och att resurserna används mer effektivt. Av de som hade inflytande vid utveckling eller inköp av IT-system tyckte 17 procent fler, än av de som saknade inflytande, att de känner sig säkrare på att arbetet blir rätt utfört. Av de som hade inflytande tycker 95 procent att IT-systemen gör att kvaliteten i arbetet blir hög, jämfört med 15 procent färre i gruppen som inte hade haft inflytande. Samma förhållande råder vad gäller upplevelsen av att IT-systemen medför att man använder resurser mera effektivt. 92 procent av de med inflytande håller med om att IT-systemen gör att de använder resurser mer effektivt, jämfört med 78 procent av de som inte hade inflytande.

Resultatet visar på att personalens grad av inflytande över IT-systemens utveckling är betydelsefullt för verksamhetens kvalitet, såväl som i den tidigare frågan, personalens arbetsmiljö. Att säkerställa personalens inflytande blir därför en avgörande nyckelfråga för den arbetsgivare som vill uppnå ett framgångsrikt utvecklingsarbete av verksamheten och dess IT system. Graden av inflytande tycks vara avgörande för hur användbart IT-systemet blir för verksamheten.

*”Vid införandet av vissa nya system kan jag inte lita på att det blir rätt.”*

## Slutsatser: Tjäna in tidstjuvarna!

Nästan 1400 personer har svarat på om de drabbas av IT-störningar. Det finns stora skillnader i svaren på hur många minuter per dag som går åt till IT-strul.

En del förbättringar kan vara enkla funktioner men ändå ge stor effekt för såväl användarens arbetsmiljö som för verksamhetens kvalitet. Det kan handla om funktioner som saknas, som spara, ångra och redigera, och sådana åtgärder bör prioriteras. Andra behov kan vara stora och handla om att ett IT-system är förlegat och inte motsvarar verksamhetens behov och behöver bytas ut, vilket behöver planeras in. Det kan gälla design eller inloggningslösningar där säkerhetsfrågor behöver beaktas innan en förändring kan genomföras. Det kan också handla om bristande utbildningsinsatser. Vilka förbättringar som bidrar till en bättre digital arbetsmiljö och verksamhet kan med fördel kartläggas genom att genomföra en IT-skyddsround. Arbetsgivare, skyddsombud, IT-kunnig tillsammans med personal går då igenom arbetsmoment som görs i IT-systemen för att hitta faktorer som är uppkomster till stress och strul som tar tid från verksamheten.

I genomsnitt uppskattas den dagliga tidsförlusten på grund av strul i IT-systemen till 26 minuter. Det motsvarar 70,5 bortslösade heltider, till en summa av 30,5 miljoner kronor. Vi har vid beräkningen utgått från en månadslön på 27 500 kronor.

Om vi översätter de förhållandena till Visions alla yrkesverksamma medlemmar får vi följande bild:

- 6137 bortslösade heltider som bara ligger i IT-strul inom välfärdsområdet.
- Drygt 2,6 miljarder kronor lägger vi på frustration över dåliga IT-system.

Summorna svindlar! Det är tid och resurser som kan användas till verksamhet och mötet med invånarna, samtal, handledning, effektiv handläggning, biståndsprovning, utredning, reflektion, utveckling och innovation. Eller en god löneutveckling med minskade strukturella skillnader. Uträkningen gäller enbart Visions medlemmar, men kan rimligen appliceras på hela välfärdsområdet.

Till de redan svindlande summorna kan vi lägga en fråga. Hur stor skulle vinsten vara om inte bara strulet var åtgärdat, utan att systemen överlag var bättre anpassade efter arbetsprocesserna och allas arbete flöt på bättre och smidigare? Troligen kan den verkliga besparingspotentialen och kvalitetsvinsten vara mångdubbelt större.

Vi tjänar på att prioritera förbättringsmöjligheterna och hitta tidstjuvarna i IT-systemen. IT i välfärdens tjänst måste utvecklas, för att uppnå kvalitet, effektivt använda resurser, god hälsa, arbetsglädje och nytta för medborgaren.

En schyst digital arbetsmiljö tjänar alla på!

## Definitioner av väsentliga begrepp

### Digital arbetsmiljö

När Vision använder begreppet digital arbetsmiljö menar vi alla kognitiva<sup>2</sup> arbetsförhållanden, där människor interagerar med eller är beroende av digitala system.

Vision avgränsar den digitala arbetsmiljön till att avse samspelet mellan arbetstagare och digitala verktyg som används vid utförande av arbetsuppgifter.

I vissa fall läggs även det ergonomiska samspelet mellan människan och maskinens hårdvara, tangentbord och skärmar in i begreppet. I andra fall läggs perspektiv som handlar om integritet, kontroll och övervakning genom exempelvis IT-systemens logg och GPS-treckning in i begreppet digital arbetsmiljö. Det är viktiga och aktuella frågor, men i den här rapporten tas inte de perspektiven upp.

---

<sup>2</sup> Kognition är en psykologisk term, en samlingsterm för mentala processer som handlar om kunskap, tänkande och information. Med kognitiva förutsättningar menas hjärnans förmåga till tänkande, uppmärksamhet, minne, inlärning, medvetande, språk samt beslutsfattande och problemlösning.

## Digital kompetens

Digital kompetens finns hos medarbetare som kan sina system och har en god kompetens att hantera dessa. Medarbetare som besitter hög kunskap om verksamhetens behov och därmed också deras processer och flöden i de olika digitala rum som verksamheten har behov av.

Inom olika yrken ställs olika krav på den digitala kompetensen. Det beror dels på lagstiftningens krav, nationella som regionala digitala agendor för välfärdstjänsterna. Det gör även att de ökade kraven på digital kompetens går snabbare i en del yrken än i andra.

## Användarvänlighet

Med användarvänlighet menar Vision att IT-systemet är lätt och behagligt att använda, utan att det uppstår onödiga problem. Det upplevs inte jobbigt eller obehagligt att använda systemet. Ett användarvänligt system är logiskt, effektivt, konsekvent och intuitivt i sin uppbyggnad. Ett användarvänligt uppbyggt IT-system kan fortfarande vara fullständigt oanvändbart. Begreppet har tidigare varit vanligt när man pratar om upplevelsen av systemet, men frångås alltmer för det mer omfattande och av standardiseringssystemens vedertagna begreppet ”användbarhet”.

## Användbarhet

Den vedertagna definitionen på användbarhet återfinns i standard, ISO normen 9241-11 som följande:

*Den grad i vilken användare i ett givet sammanhang kan bruka en produkt eller en tjänst för att uppnå specifika mål på ett **ändamålsenligt, effektivt och för användaren tillfredsställande sätt.***

Användbarhet är alltså, i sträng bemärkelse, ett **samlat kvalitetsmått** för en produkt eller tjänst, och kan vara hög eller låg. Att systemet ska vara användarvänligt är en delmängd av de mål som ska uppnås för att nå hög grad av användbarhet.

Ett system kan vara både enkelt och behagligt att hantera, och dessutom effektivt eller ändamålsenligt; men lika fullt skapar det inte någon nytta för användaren eftersom det inte leder till att målet med arbetet uppfylls. Man kan förenklat säga att användbarhet är den grad av nytta som systemet gör för en användare i en viss situation.

Den nytta användaren kan göra med hjälp av IT-systemet beror på systemets funktionalitet och informationsinnehåll. Funktionaliteten och informationsinnehållet måste överensstämma med det ändamål man använder IT-systemet till. När hög nytta läggs till hög användarvänlighet uppstår en hög grad av användbarhet hos systemet. En viss grad av användarvänlighet är en förutsättning för ett användbart system.

## IT-skyddsron

I en IT-skyddsron studerar och bedömer man IT-systemen som ska utgöra ett stöd i verksamheten. Genom att arbeta med IT-skyddsroner ökar man kontakten mellan verksamhetsansvariga, systemleverantörer och användare i verksamheten. Man får en gemensam bild av hur den digitala arbetsmiljön fungerar i praktiken. Läs mer om IT-skyddsron på <http://vision.se/Din-trygghet/Arbetsmiljo/Digital-arbetsmiljo/IT-skyddsron/>

## Referenser

Arbetsmiljöverket, Arbetsmiljön 2011, Arbetsmiljöverket 2012

AFS 1998:5 Arbete vid bildskärm

ADI 542, Se och förstå! – om att utforma information på bildskärmar och displayer, ADI 542, Arbetsmiljöverket

Karasek, R., Theorell, T., Healthy work: Stress, productivity and reconstruction of working life, 1990

Näringsdepartementet (2011), IT i människans tjänst – en digital agenda för Sverige

Söderström, Jonas, "Jävla skitsystem! – Hur en usel digital arbetsmiljö stressar oss på jobbet – och hur vi kan ta tillbaka kontrollen." Eprint, 2009

Unionen (2013). Tjänstemännens IT-miljö – Ingen ljusning i sikte.

Vision (2013) IT-skydds rond – För att förbättra IT-miljön på arbetsplatsen.







# Rapport om välfärdens digitala arbetsmiljö

# IT i välfärdens tjänst

## För frågor om rapporten, kontakta:

Carola Lofstrand, arbetsmiljöspecialist  
carola.lofstrand@vision.se  
08 789 63 99

Anneli Hagberg, välfärdspolitisk strateg  
anneli.hagberg@vision.se  
08 789 63 30

## eller Visions förbundsordförande

Annika Strandhäll  
annika.strandhall@vision.se  
08 789 63 19

## Presskontakter

Maria Martinsson, pressekreterare  
maria.martinsson@vision.se  
070 655 50 48

Nina Odermalm Schei, presschef  
nina.odermalmschei@vision.se  
073 056 70 33