

IT – i chefens tjänst?

Rapport om chefens digitala arbetsmiljö



IT – i chefens tjänst?

Rapport om chefens digitala arbetsmiljö

Inledning

IT och andra tekniska hjälpmedel spelar en allt viktigare roll för att göra samhällets service tillgänglig för alla. Människor förväntar sig att snabbt, enkelt och säkert kunna ta del av välfärdstjänster, få tillgång till information och ha möjligheter till inflytande genom digitala kontaktvägar.

Samtidigt som förväntningarna på välfärdstjänsterna växer, ställs också större krav på medarbetarna och på deras kompetens.

Visions medlemmar administrerar, leder och utvecklar välfärden. De allra flesta arbetar vid datorer och använder olika typer av IT-system större delen av arbetsdagen. Arbete med hjälp av mobilappar blir alltmer vanligt.

I rapporten "IT- i chefers tjänst?" har vi ställt frågor till våra chefsmedlemmar i kommuner, landsting och regioner om deras digitala arbetsmiljö.

Resultatet visar att chefernas arbete underlättas av olika IT- system – förutsatt att cheferna och deras medarbetare har haft inflytande när systemen utvecklats och köpts in.

Samtidigt visar det sig att chefer ägnar i genomsnitt 30 minuter om dagen åt IT-strul.

Omvandlat i förlorad arbetstid innebär det enorma summor som slarvas bort på grund av bristfälliga IT-system. Det här är pengar som skulle kunna användas till att få en ännu bättre verksamhet.

Men det påverkar också våra chefsmedlemmars förutsättningar att vara bra ledare. Medarbetarna i välfärden behöver närvarande chefer som har tid att leda och utveckla verksamheten.

Vision vill med denna rapport skapa debatt om den digitala arbetsmiljöns betydelse för ledarskapet och för en bra kvalitet i välfärden. Vi vill också slå ett slag för IT-skyddsronder som är ett effektivt sätt att upptäcka tidstjuvar i den digitala arbetsmiljön.



Veronica Magnusson
Förbundsordförande Vision

Sammanfattning

Problemen med IT-systemen kan handla om att enkla funktioner som spara, ångra och redigera saknas, att IT-systemen är förlegade och inte motsvarar verksamhetens behov eller brister i design och inloggningslösningar där säkerhetsfrågor behöver beaktas före en förändring. Det kan också handla om bristande utbildning och introduktion.

Vision ser att det finns enkla åtgärder som skulle ge stor effekt för chefers arbetsmiljö och verksamhetens kvalitet.

Vad som krävs för en bättre digital arbetsmiljö kan med fördel kartläggas med hjälp av IT-skyddsronder. Arbetsgivare, skyddsombud, och IT-kunniga tillsammans med användarna (i detta fall cheferna) går då igenom arbetsmoment i systemen för att hitta bidragande orsaker till strul.

I genomsnitt uppskattar de 925 cheferna som svarat, att de har en tidsförlust på 30 minuter om dagen på grund av IT-strul. Det motsvarar 58 bortslösade heltider per år, till en summa av 34,4 miljoner kronor.

Om vi översätter de förhållandena till Visions alla medlemmar som är mellanchefer eller första linjens chefer, får vi följande bild:

- ▶ Kommuner, landsting och regioner slarvar årligen bort chefers tid motsvarande 480 heltider, på grund av IT-system som strular och inte har tillräckligt hög användbarhet.
- ▶ Det motsvarar en bortslösad lönesumma på drygt 287 miljoner kronor per år.

Enorma summor slarvas bort i kommuner, landsting och regioner på grund av bristfälliga IT-system, resurser som kan användas till verksamhet och ett närvarande ledarskap hos medarbetare, kontakt med invånarna, samverkande samtal, handledning, utbildning, introduktion, utveckling och innovation. Pengarna skulle också kunna användas till en god löneutveckling med minskade strukturella skillnader och likvärdiga villkor, oavsett kön eller om verksamhetsområdet är mans- eller kvinnodominerat. Uträkningen gäller enbart Visions medlemmar, men kan rimligtvis appliceras på hela välfärdsområdet.

En relevant fråga är också hur stor vinsten skulle vara om strulet inte bara var åtgärdat, utan systemen dessutom var bättre anpassade efter arbetsprocesserna och allas arbete flöt på bättre och smidigare? Troligen är den verkliga besparingspotentialen och kvalitetsvinsten mångdubbelt större.

Kommuner, landsting och regioner skulle tjäna mycket på att prioritera chefer och deras medarbetare i inflytandeprocessen vid utveckling och inköp av IT-system, och arbeta systematiskt med att förbättra användbarheten. IT i kommuner, landsting och regioner måste utvecklas för att uppnå kvalitet, effektivt använda resurser, god hälsa, arbetsglädje och nytta för både medarbetare och medborgare.

En schyst digital arbetsmiljö tjänar alla på.

Resultat

- ▶ Nästan alla chefer, 92 procent, tycker att IT-systemen underlättar deras arbete.
- ▶ 78 procent av cheferna arbetar 60-100 procent av sin arbetsdag med hjälp av IT-system.
- ▶ 86 procent av cheferna är nöjda med IT supporten.
- ▶ 43 procent av cheferna upplever att IT-systemen inte bidrar till minskad stress i arbetet. Av de som har haft inflytande upplever 25 procent fler att IT-systemen har minskat stress och strul i arbetet, jämfört med de chefer som saknat inflytande.
- ▶ För endast 23 procent av cheferna finns det utarbetade rutiner för förbättringsförslag för att öka IT-systemens användbarhet.
- ▶ Fler än var tredje chef, 38 procent tycker att de fått bristande, eller ingen, utbildning för att kunna hantera IT-systemen effektivt.
- ▶ Endast 20 procent av cheferna har ett inflytande på utvecklings- och inköpsprocessen av IT-system. Detsamma gäller deras möjlighet att involvera sina medarbetare. Endast 21 procent av cheferna deltar aktivt i planeringen av införandet av nya IT-system.
- ▶ Första linjens chefer har sämre inflytande än mellancheferna på utvecklings- och inköpsprocessen av IT-system.
- ▶ Chefer som arbetar inom tekniskt verksamhetsområde har betydligt större inflytande än chefer inom socialt verksamhetsområde.
- ▶ Chefer som är män har bättre inflytande än sina kollegor som är kvinnor inom samma chefskategori.
- ▶ Chefer med inflytande i utvecklings- och inköpsprocessen tycker att IT-systemen bidrar till ökad kvalitet i arbetet och effektivt använda resurser, i 20-25 procent större utsträckning än de som saknar inflytande.
- ▶ 30 minuter per dag går i genomsnitt åt till IT-strul för cheferna, vilket för cheferna i undersökningen motsvarar 58 bortslösande heltider och 34,4 miljoner kronor per år.
- ▶ Kommuner, landsting och regioner slarvar årligen bort chefers tid motsvarande 480 heltider, på grund av IT-system som strular och inte har tillräckligt hög användbarhet.
- ▶ Drygt 287 miljoner kronor per år läggs på chefer som är frustrerade över dåliga IT-system.

Visions förslag till åtgärder för en verksamhetsutveckling som går hand i hand med en bra digital arbetsmiljö

- ▶ **Involvera cheferna från början till slut.**

Chefen ska ha ett reellt inflytande över utveckling och inköp av IT som påverkar verksamhetens upplägg. Förutsättningarna för inflytande ska vara likvärdiga i mans- och kvinnodominerad verksamhet.

Se över förutsättningarna för cheferna att kunna involveras och påverka utvecklings- och inköpsprocesserna.

Fånga upp chefers och deras medarbetares idéer om hur användbarheten kan bli bättre för verksamheten. IT ska ha en given plats på dagordningen och vara en naturlig del i det ordinarie, kontinuerliga samverkans- och utvecklingsarbetet. Det är grundläggande att involvera chefer som är verksamhetsansvariga och har till uppgift att leda och utveckla verksamheten.

► **Öka högsta ledningens digitala kompetens.**

Digital kompetens och verksamhetskunskap är två grundläggande förutsättningar för att få IT-system som fungerar i vardagen. Saknas digital kompetens på strategisk ledningsnivå riskerar verksamheterna att ta kortsiktiga beslut som inte gynnar verksamhets- och innovationsutveckling. Det måste finnas kompetens i högsta ledning och hos beslutsfattare som förstår de processer i verksamheten som kräver digital hantering, för att få en kostnadseffektiv och resurseffektiv verksamhet.

Introduktion och utbildning i IT-systemen måste prioriteras för cheferna för att de ska kunna använda systemen ändamålsenligt och minska stress och tidsspillan.

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

Förbättringsrutiner och avtal med leverantörer ska finnas för att snabbt åtgärda brister i systemen. Det gäller både system som utvecklats internt och de som upphandlats. Ett litet fel kan innebära stora tidsförluster och kostnader, men kan samtidigt vara lätt åtgärdat.

IT-skyddsronder är ett bra stöd för att ringa in behov och förslag till åtgärder från användarna. Rutiner för förbättringsidéer och resurser för de åtgärder som behövs ska finnas.

Kort om undersökningen

2014 gjorde Vision undersökningen "IT i välfärdens tjänst". Den gav en bild över medlemmarnas digitala arbetsmiljö. Chefen har en nyckelroll när det gäller inflytande på verksamhetens utveckling och Vision ville därför titta närmare på just chefernas digitala arbetsmiljö och deras påverkansmöjligheter på IT-systemens utformning och användbarhet.

Undersökningen genomfördes under perioden 7 september till och med 25 september 2015. Enkäten vände sig till Visions medlemmar som är första linjens chefer och mellanchefer inom kommuner, landsting och regioner. Enkätens utformning bygger på samma enkätfrågor som Visions tidigare medlemsundersökning med rapportnamnet "IT i välfärdens tjänst". 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 för de kommentarer som lämnats i anslutning till frågan. Merparten av citaten är lämnade av första linjens chefer.

Undersökningen genomfördes via webbaserade enkäter. 925 personer svarade. Första linjens chefer är den största svarsgruppen med 806 individer. 119 mellanchefer har svarat, vilket är tillräckligt för att kunna göra jämförelser. Svarsfrekvensen ligger på 20%, vilket motsvarar den nivå svarsfrekvensen vanligtvis ligger på för chefsundersökningar. Det, tillsammans med att antalet svarande är närmare 1000, gör att vi bedömer att underlaget är tillräckligt stort för att ge en bild av hur cheferna som är medlemmar i Vision har det. Svaren bekräftar också den bild som gavs av cheferna i underlaget på Visions tidigare rapport "IT i välfärdens tjänst". Den stämmer även väl överrens med den bild Vision

tidigare fått i mötet med medlemmar som är chefer. Svaren är representativa med Visions medlemmars köns- och åldersfördelning, utifrån geografi och verksamhet. Visions organisationsområde är kvinnodominerat, vilket medför att merparten av cheferna återfinns i de stora kvinnodominerade verksamheterna inom kommun och landsting. 77 procent av cheferna som svarat är kvinnor. Merparten av cheferna i undersökningen, 88 procent, återfinns i kommunerna.

Den största åldersgruppen bland cheferna, 40 procent, återfinns i åldern 46-55 år. Över 56 år är 32 procent och mellan 35-45 år är 20 procent av de som svarat. Yngre än 36 år är åtta procent. Vilken ålder cheferna har visade sig inte ha någon betydelse för upplevelsen av användbarhet och inflytande etcetera.

Resultatredovisning

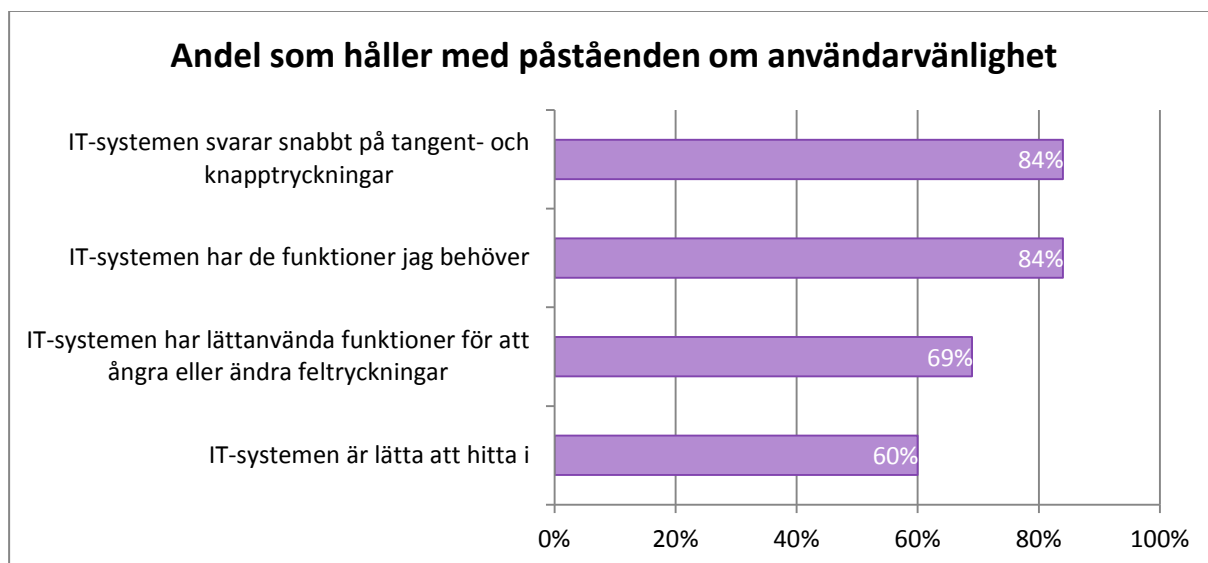
Cheferna uppskattar sin genomsnittliga tidsförlust till 30 minuter per dag på grund av IT-strul. En halvtimme varje dag går alltså bort som chefer kunde ha disponerat på ett meningsfullt sätt. Vad beror den tidsförlusten på och finns det förbättringar att göra när det gäller IT-systemens användbarhet eller hur utvecklings- och inköpsprocesserna går till? Den frågan besvaras av resultaten.

En stor del av chefers arbetsuppgifter utgörs av digitalt arbete. En typisk arbetsdag arbetar 78 procent av cheferna 60-100 procent av dagen med någon form av IT-system. 42 procent av cheferna använder 80 procent av dagen till någon form av IT-system, dvs. framför en dator, med en mobiltelefon eller något annat digitalt hjälpmedel. Om man tittar på skillnader mellan mellanchefer och första linjens chefer, så kan man se att mellancheferna använder sig av IT-system något mindre tid av dagen än första linjens chefer. Den tid som återstår utöver de 60-80 procent av arbetstiden som används i någon form av IT-system, kan chefen använda till att leda verksamheten och möta sina medarbetare.

Vad är det då för sorts IT-system cheferna arbetar i? Generella IT-system som webbläsare, e-post, officepaket, intranät och mobilappar använder mellanchefer och första linjens chefer i lika stor utsträckning. När det gäller specifika IT-system skiljer sig användandet åt en del. Det är dubbelt så vanligt, 60 procent, bland första linjens chefer att använda journalsystem än bland mellanchefer. 30 procent av första linjens chefer använder sig av kundvårdssystem, vilket är 10 procent mer förekommande jämfört med mellancheferna. System för schemaläggning, tidsrapporteringar och reseräkningar använder sig både chefsgrupperna mycket av. Tio procent fler av första linjens chefer använder den sortens system jämfört med mellancheferna. 90 procent av första linjens chefer hanterar den sortens personaladministrativa system. 45 procent av mellanchefer använder bokföringssystem och diariesystem, vilket är tio procent fler än bland första linjens chefer. Publiceringsverktyg, affärs- och ekonomisystem samt löneadministrativa system använder 75-80 procent sig av i båda chefsgrupperna.

Hur användarvänliga är IT-systemen?

Användarvänliga system underlättar för chefer och bidrar till en bra digital arbetsmiljö och en hög användbarhet. Att de funktioner användaren behöver finns och att det är lätt att korrigera feltryckningar, är kännetecknen som bidrar till bra användbarhet. Är hårdvarans kapacitet för låg jämfört med de olika IT-systemens behov, då upplevs systemet ofta som trögt.



De flesta chefer är nöjda med hur snabbt IT-systemen svarar, men 16 procent anser att de skulle behöva IT-system som ger snabbare respons på tangent- och knapptryckningar. De flesta är nöjda med de funktioner IT-systemen har, men drygt 16 procent uppger att IT-systemet inte har de funktioner som krävs för att få jobbet utfört. Det tyder på att de systemen som chefer arbetar med skulle behöva vara mer logiskt och intuitivt utformade än idag.

65 procent instämmer helt eller i huvudsak med påståendet att IT-systemen är lätta att lära sig. När det gäller om det är lätt att hitta i IT-systemet håller 60 procent med i påståendet. Av kommentarerna till de båda frågorna framträder en tydlig bild av att cheferna har svårt att hantera ständigt nya eller uppdaterade IT-system som inte är logiskt uppbyggda utifrån chefernas behov samt att chefer saknar introduktion och utbildning i de många IT-system de ska hantera i sitt arbete.

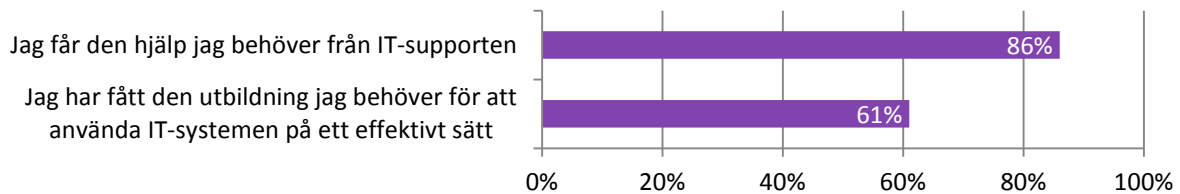
”De är inte uppbyggda efter mina och verksamhetens behov. Vi får anpassa oss efter systemet.”
Första linjens chef

Utbildning och support

IT-support är en positiv resurs och innehar en nyckelroll för stöd till personal och hantering av driftsproblem. 86 % upplever att de får det stöd och den IT-support de behöver. Av de kommentarer som lämnats till frågan får supporten mycket beröm för sin kunnighet och service. I de fall kommentarerna är kritiska gäller det framförallt tillgängligheten till support för de system som inte kommunens eller landstingets egen IT-support är ansvariga för. IT-supporten för en del system kan ligga i en annan stad och det tar då lång tid att åtgärda ett problem som kräver en fysisk person på plats.

”Vår IT avdelning är mycket hjälpsamma.” Första linjens chef

Andel som håller med påståenden om utbildning och support



Responserna är inte lika positiva på påståendet ”Jag har fått den utbildning jag behöver för att använda IT-systemen på ett effektivt sätt.” 62 procent anger att de fått den utbildning de behöver. Fler än var tredje chef, 38 procent tycker att de fått bristande, eller ingen, utbildning för att kunna hantera IT-systemen effektivt.

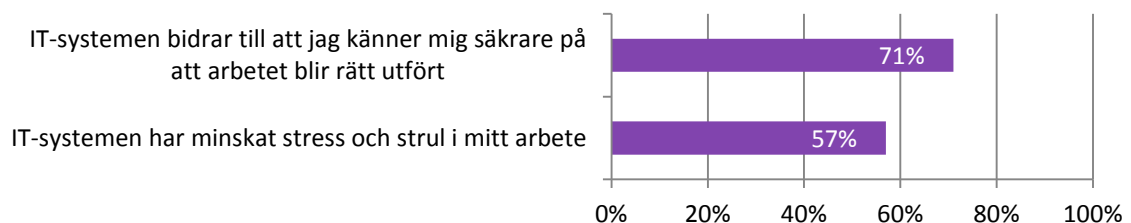
Här finns en förbättringspotential. När nya system introduceras måste arbetsgivaren ge cheferna möjlighet till en gedigen introduktion i IT-systemen. Tid behövs för inläring och utbildning. Utbildningen bör också individanpassas, då den digitala kompetensen varierar från person till person. Vid introduktion av nyanställda chefer och vid återgång till arbetet efter sjukskrivning eller tjänstledighet behöver man även säkerställa kompetensen i relation till de IT-system cheferna förväntas hantera. Även information om förändrade rutiner i systemen efter uppdateringar är något som återkommande efterlyses av cheferna i kommentarerna. Individer har även olika kompetenser och förutsättningar att ta till sig och omsätta ny teknik. De individuella behoven och den specifika verksamhetens behov möts sällan upp i de webbaserade generella systemutbildningar som erbjuds, eller storgruppsundervisning när nya system introduceras.

”Oftast ingen utbildning alls. Uppgraderingar meddelas sällan.”

Första linjens chef

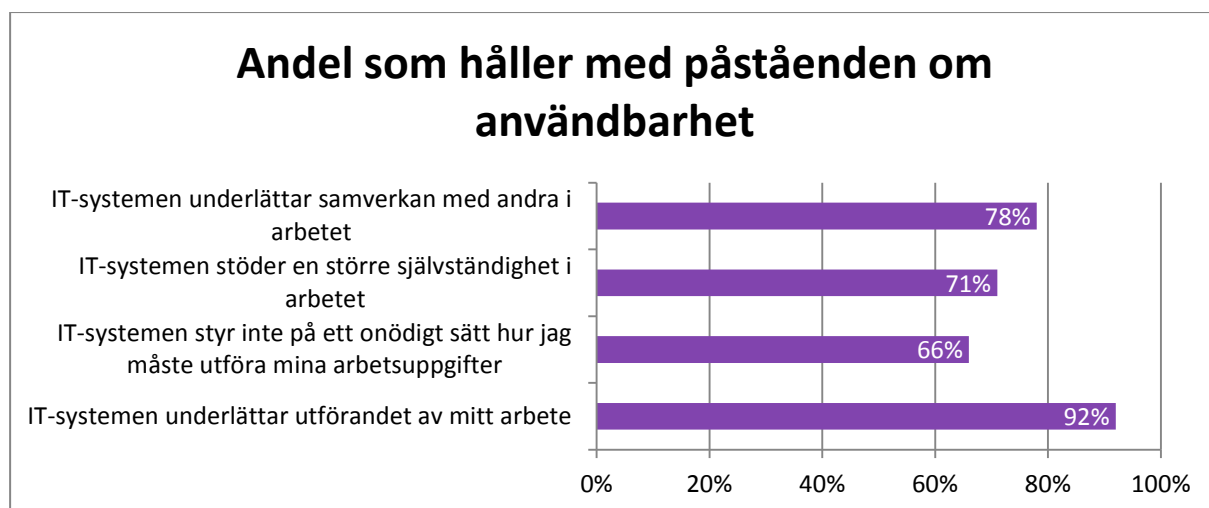
IT-strul och stress

Andel som håller med påståenden om stress och strul



Drygt hälften av cheferna håller med om att IT-systemen har minskat stress och strul i deras arbete. Men 43 procent av cheferna håller inte med om det. Stress och strul upplevs större bland första linjens chefer. Det finns en betydande förbättringspotential i användbarheten av IT-systemen, när det gäller att åtgärda arbetslivsrelaterad stress för såväl chefer som medarbetare inom kommun och landsting.

Hur användbara är IT-systemen? Stödjer systemen chefs arbete?



Nästan alla chefer, 92 procent, är nöjda med IT-systemen som ett sätt att underlätta utförandet av arbetet. Datorstöd med olika system och olika programvaror är en självklar och viktig del i det dagliga arbetet. Det borde innebära att det finns en stor vilja att få till en så hög användbarhet som möjligt i de viktiga arbetsverktyg som IT-systemen utgör. Av enkätundersökningens övriga resultat kan vi avläsa att det finns en tydlig förbättringspotential i användbarheten av systemen för att chefers arbete ska underlättas ännu bättre.

I påståendet att IT-systemen inte på ett onödigt sätt styr hur jag måste utföra mina arbetsuppgifter, instämde 66 procent av cheferna, medan 44 procent tvärtom tycker att deras arbetsuppgifter styrs av IT-systemen. Det är mer vanligt att första linjens chefer upplever sig styrda av IT-systemet än mellancheferna. Totalt håller 71 procent av cheferna med om att systemen stödjer en större självständighet i arbetet. Att IT-systemen underlättar samverkan med andra i arbetet håller 78 procent av cheferna med om. Tycker cheferna att IT-systemen bidrar till att de känner sig säkrare på att arbetet blir rätt utfört? Ja, det håller drygt 70 procent med om.

Det är anmärkningsvärt att nästan var tredje chef inte känner större tillit till att systemen säkerställer att arbetet blir rätt utfört. Många av cheferna arbetar med såväl ekonomi och personaladministrativa system som med verksamhetssystem för att verkställa välfärdstjänsterna. Osäkerhet om att arbetet blir rätt och ordentligt utfört kan kännas stressande och pressande om man inte kan lita på IT-systemen.

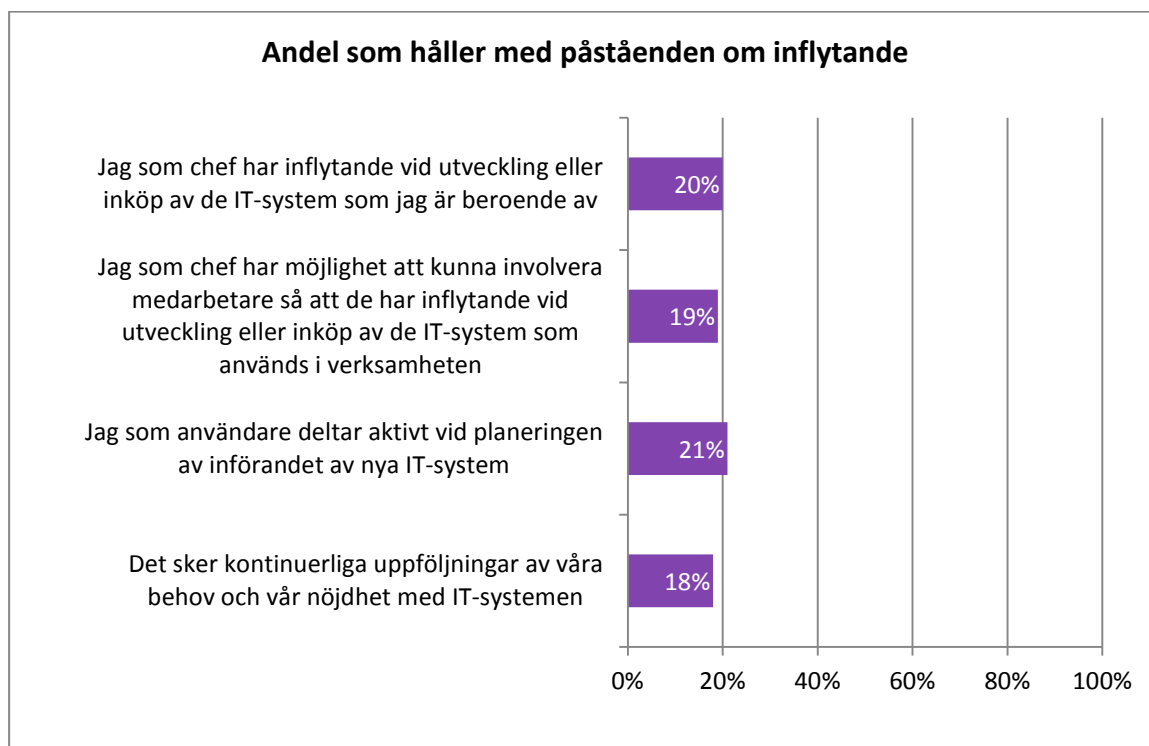
”En del verksamheter får ändras så att det skall passa systemen.” Mellanchefer

Chefens inflytande och påverkansmöjligheter på IT-systemen utformning

I tidigare undersökningar har det visat sig att inflytande över utveckling av IT-system som användarna är beroende av har stor betydelse för hur pass användbara systemen är. Inflytande är avgörande för

vilka påverkansmöjligheter man har. Ett reellt inflytande måste vara åtföljt av beslutsmandat och resurser att kunna påverka utformningen av verksamhetsstödande IT, och att kunna involvera medarbetare i utvecklings- eller inköpsprocessen.

Hur ser då chefens inflytandemöjligheter ut? Fördomen är möjligen att chefer har ett starkt inflytande vid utveckling och inköp av system som påverkar den verksamhet de har i uppdrag att leda och utveckla. Resultatet visar att så inte är fallet. Inflytandemöjligheten för cheferna närmast verksamheten är långt ifrån 100 procentig.



Bland första linjens chefer är det drygt åtta av tio chefer, som inte håller med om att de har haft inflytande. Bland de som gavs möjlighet till inflytande vittnar kommentarerna om att inflytandemöjligheten inte alltid innebär att de kunde påverka utvecklingen.

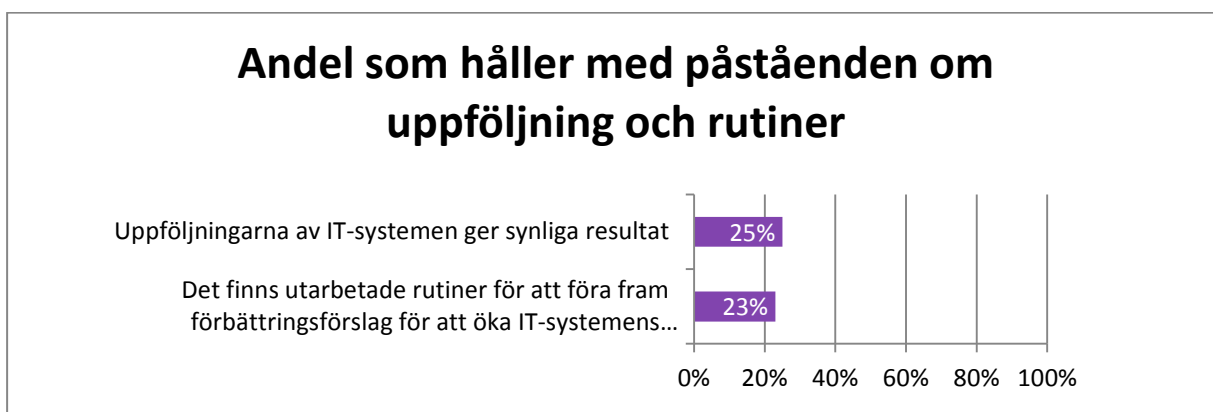
”Jo, vi har fått säga vad vi tycker, men det vi säger lyssnar man inte på.” Mellanchefer

Resultatet är liknande för påståendet ”Jag som chef har möjlighet att kunna involvera medarbetare så att de har inflytande vid utveckling eller inköp av de IT-system som används i verksamheten.” 60 procent av mellancheferna och 84 procent av första linjens chefer saknar möjlighet att kunna involvera sina medarbetare så att de får inflytande vid utveckling eller inköp av de IT-system verksamheterna är beroende av. En slutsats är att trots att det finns skillnader i förutsättningarna för inflytande mellan de båda chefsgrupperna, så saknas det för båda chefsgrupperna inflytandevägar och reella påverkansmöjligheter när det gäller ett av deras mest betydande arbetsverktyg, IT-systemen.

”Tyvärr är det inga i verksamheten som är involverade i inköpen och vi får system som inte alls motsvarar våra behov.”
Första linjens chef

I chefens uppdrag ingår att planera verksamhetens upplägg och hur personalresurserna ska användas. Utifrån det är det rimligt att utgå ifrån att chefen kan påverka när och hur ett nytt IT-system förs in i verksamheten. När det gäller påståendet om att chefen aktivt kan delta i planeringen av införandet av nya IT-system, är situationen likadan som i de två föregående frågorna. Nya IT-system tycks i stor utsträckning luftlandssättas i verksamheten utan att cheferna kan påverka planeringen runt införandet av systemen. Det kan tyckas märkligt när man som chef är den som ska leda och fördela arbetsuppgifter och utveckla verksamheten. 79 procent av cheferna håller inte med om att de aktivt deltar vid planeringen av införandet av system. Av kommentarerna till frågan går det än en gång utläsa en situation där cheferna inte upplever att deras åsikter är efterfrågade eller hörsammade inom organisationen.

”Blir sällan informerad innan. Utan får vetskap om det när det är klart” Första linjens chef



En annan möjlighet till inflytande över IT-systemen är vid uppföljning av behov och nöjdhet med IT-systemen. Att följa upp kvalitet och användbarhet på IT-system som kommunen eller landstinget har utvecklat eller upphandlat kan tyckas vara en grundläggande kvalitetssäkring och värdesäkring av en stor investering.

Endast 25 procent av cheferna instämmer i påståendet att det sker kontinuerliga uppföljningar av deras behov och nöjdhet med IT-systemen.

I de fall det görs uppföljningar av IT-systemen är det intressant att veta om det leder till förbättringar. En dryg tredjedel av mellancheferna håller med i påståendet att uppföljningar av systemen ger synliga resultat, medan knappt en fjärdedel av första linjens chefer instämmer med påståendet.

”Har inte sett en enda utvärdering av system under mina 10 år i kommunen.” Första linjens chef

Ett annat sätt att påverka befintliga IT-system är att använda organisationens rutiner för att föra fram förbättringsförslag för att öka IT-systemets användbarhet. Många kommuner, landsting och regioner arbetar med sin egen variant av lean med ständiga verksamhetsförbättringar och flertalet arbetsgivare uppmuntrar sina medarbetare att komma med förbättringsförslag i verksamheten. När det gäller påståendet att det finns utarbetade rutiner för att föra fram förbättringsförslag för att öka IT-systemens användbarhet, höll 23 procent med om det. Resterande instämde inte i påståendet.

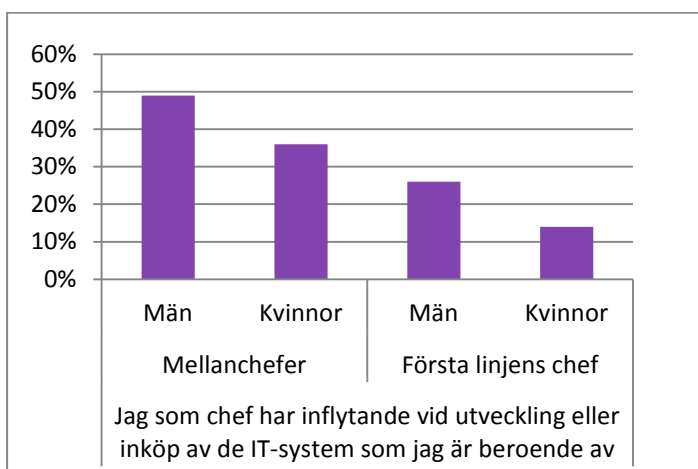
Här finns en stor förbättringspotential. Av kommentarerna till frågorna framgår en tydlig bild av chefer med idéer och förbättringsförslag, men att det saknas vägar inom organisationen att kunna föra fram förslagen och få gehör och att förslagen leder till förbättringar. Här kan cheferna med fördel använda metoden IT-skyddsronder för att få fram förbättringar genom arbetsmiljöarbetets inflytandearenor.

”Förbättringssystem finns ofta framtagna men används för sällan.”

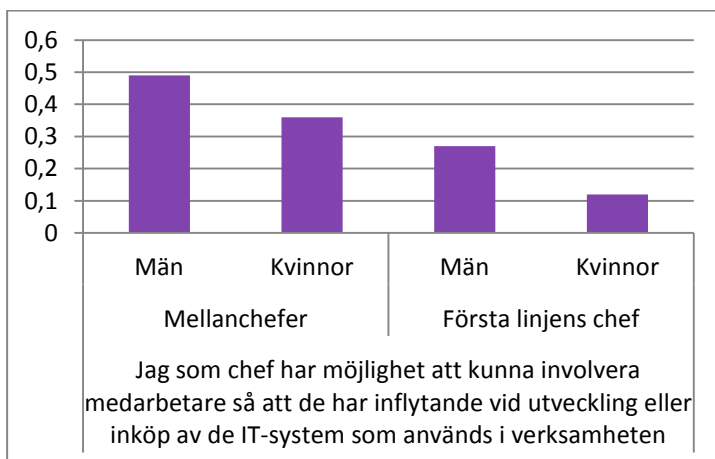
Mellanchef

Betydelsen av kön för inflytandet

Vi kan se att det finns flera intressanta faktorer som påverkar i vilken grad man som chef har inflytande vid utvecklings- och inköpsprocessen. Den första faktorn som har betydelse har vi redan nämnt: Var i hierarkin man befinner sig som chef. Mellanchefer har ett större inflytande än vad första linjens chef har. Den andra faktorn är i vilket verksamhetsområde man verkar som chef. Vilket får till konsekvens att det blir stora skillnader på inflytande mellan män och kvinnor. Männen i de båda chefsgrupperna upplever i högre grad än kvinnorna att de har inflytande över utvecklings- och inköpsprocessen för IT-systemen.



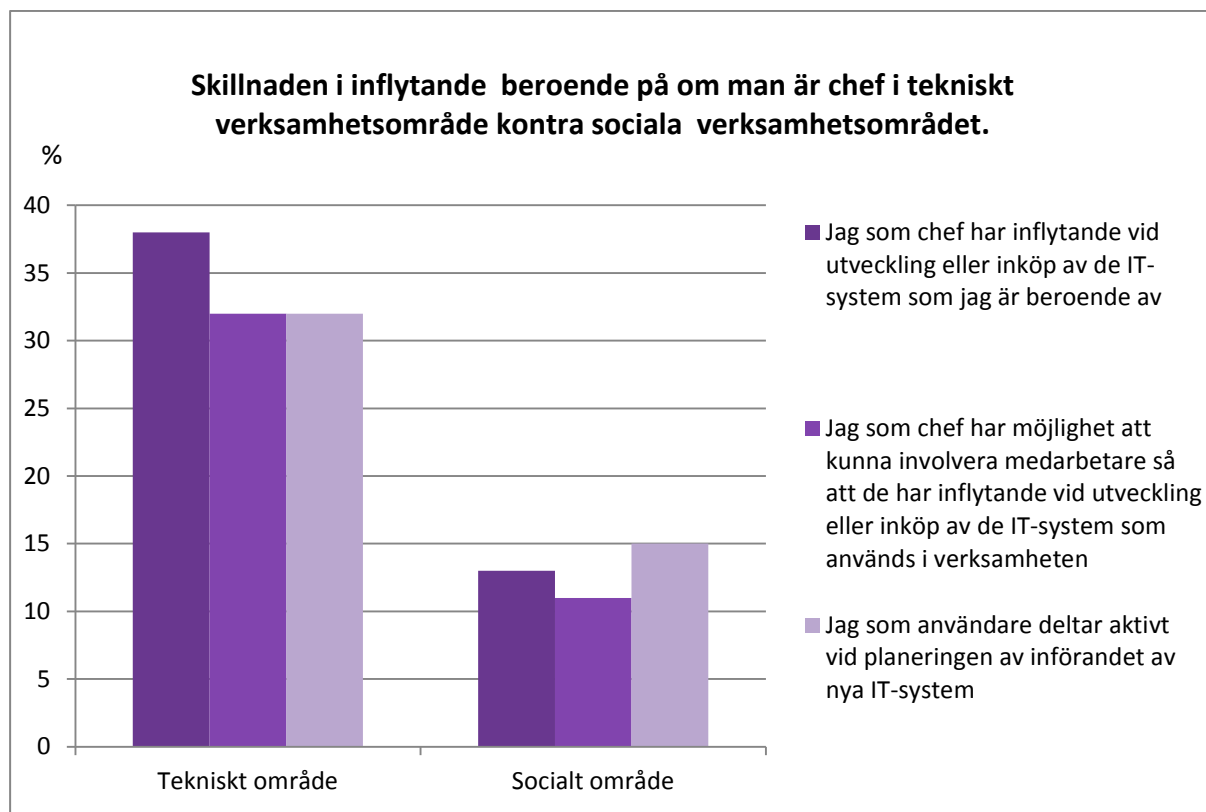
Samma resultat återspeglas när det gäller vilken möjlighet chefen har att kunna involvera sina medarbetare så att de får inflytande vid utveckling och inköp av IT-system som är viktiga arbetsverktyg för dem.



Det finns inte någon skillnad mellan män och kvinnor när det gäller hur man upplever användbarheten av IT-systemet. I frågor som handlar om chefs förutsättningar för inflytande och påverkan inom organisationen kan vi se skillnaderna mellan kön.

De flesta män som är chefer återfinns i det tekniska området och de flesta kvinnor inom det sociala området. Som chef inom det mansdominerade tekniska området, har man oavsett kön, ett större

inflytande än inom det kvinnodominerade sociala området. Vilket är en återspeglning på hur olika man organiserar arbetet och chefers förutsättningar i mans- respektive kvinnodominerade verksamheter.



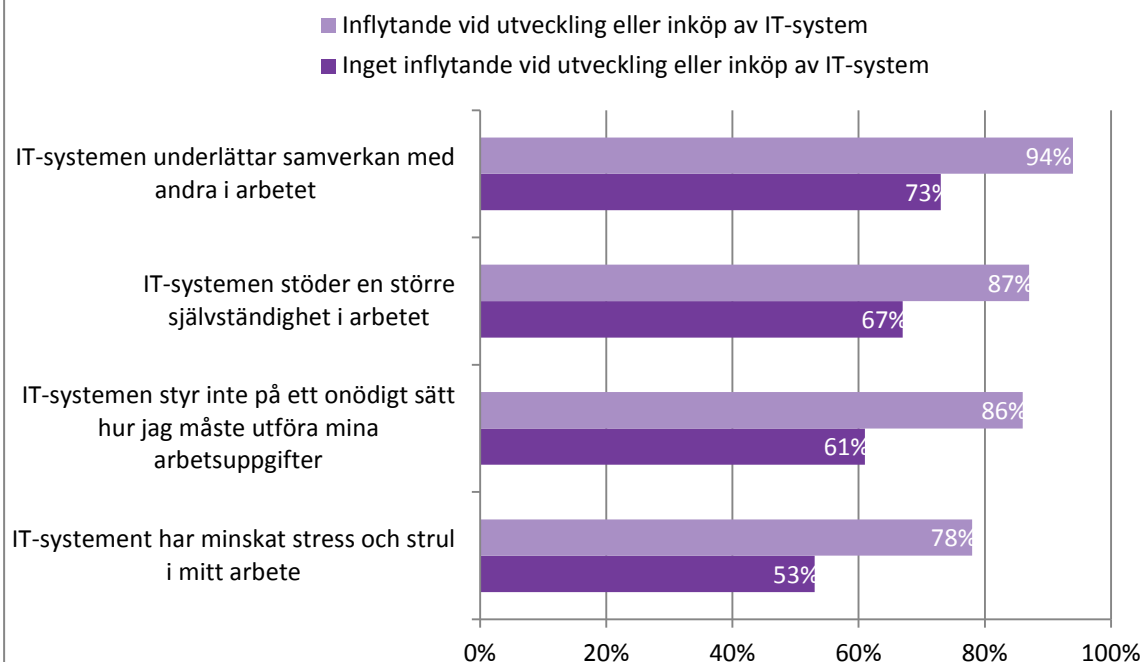
Betydelsen av chefers inflytande över IT-systemets upphandling och planering

Eftersom tidigare undersökningar visat att inflytande över IT-systemens utvecklings- och inköpsprocess är en betydande variabel för upplevelsen av bland annat användbarhet och kvalitet, är det intressant att bryta inflytande på en rad andra frågor för att se om det sambandet gäller även för chefer.

Resultatet bekräftar att även för chefer finns ett samband mellan inflytande vid IT-systemets utvecklings- och inköpsprocess, och hur det påverkar upplevelsen av användbarheten och av stress och strul.

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 de i mindre grad upplever att IT-systemet på ett onödigt sätt styr arbetsuppgifterna, jämfört med de som inte haft inflytande.

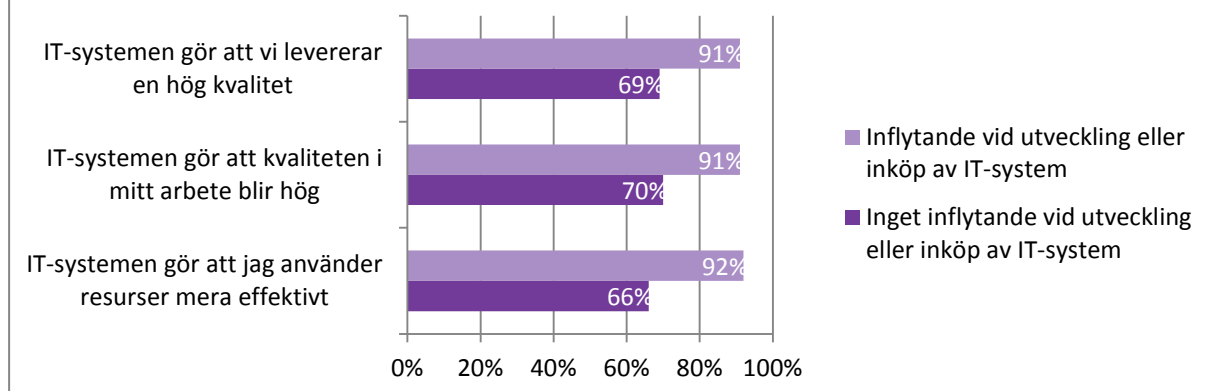
Andel som håller med påståenden om IT-system inverkan på arbetet, brutet på om de har, eller inte har, haft inflytande vid utveckling eller inköp av IT-system



Mest slående är den stora skillnaden i upplevelsen av stress och strul i jobbet beroende på om man haft inflytande vid utveckling eller inköp av IT-system. Av de som har haft inflytande upplever 25 procentenheter fler att IT-systemen har minskat stress och strul i arbetet, jämfört med de chefer som saknat inflytande. 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 cheferna.

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 och effektivitet i högre utsträckning för de som har haft inflytande vid utveckling eller inköp av IT-system, jämfört med de som inte hade det.

Andel som håller med påståenden om kvalitet och effektivitet, brutet på inflytande



När cheferna har inflytande så att de kan påverka hur IT-systemen utvecklas, bidrar det till att de 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 22 procentenheter fler, än av de som saknade inflytande, att de känner att de levererar med hög kvalitet. Av de som hade inflytande tycker 91 procent att IT-systemen gör att kvaliteten i deras arbete blir hög, vilket är 21 procentenheter mer än 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, vilket är 26 procentenheter fler än de som saknade inflytande.

Resultatet visar att chefernas grad av inflytande över IT-systemens utveckling är betydelsefull för verksamhetens kvalitet och för chefernas digitala arbetsmiljö. Att säkerställa chefernas inflytande blir därför en avgörande nyckelfråga för den högsta ledningsgruppen hos den arbetsgivare som vill uppnå ett framgångsrikt utvecklingsarbete av verksamheten och dess IT system. Chefernas inflytande är en förutsättning för deras medarbetares inflytandemöjligheter. Graden av inflytande tycks vara avgörande för hur användbart IT-systemet blir för verksamheten. En tydlig slutsats är att förutsättningarna för inflytande över IT systemens utformning och implementering inte är särskilt stora för en första linjens chef inom kvinnodominerade sociala verksamhetsområdet.

Chefernas IT-strul och tidsförlust

Endast fem procent av cheferna uppger att de aldrig drabbas av IT-störningar. Övriga upplever det återkommande varje månad, vecka eller dagligen. När cheferna i undersökningen uppskattar sin genomsnittliga tidsförlust i minuter per dag, visade det sig att cheferna i genomsnitt förlorar 30 minuter per dag på grund av IT-strul.

En halvtimme varje dag går bort som chefer kunde ha disponerat på ett meningsfullt sätt.

Bara när det gäller de chefer som ingår i den här undersökningen motsvarar det 58 bortslösade heltider. Utgår man från 2013 års medellön (38 500 kr) för Visions första linjens chefer och mellanchefer så motsvarar det en kostnad av 34 420 000 kronor.

Om vi översätter den bortslösade halvtimmen per dag till alla Visions medlemmar inom kommun och landsting som är mellanchefer eller första linjens chefer, 7748 stycken, så motsvarar det 480 bortslösade heltider på grund av IT-strul. Eftersom förlorad tid också är pengar motsvarar det en årlig kostnad för kommuner, landsting och regioner på drygt 287,3 miljoner kronor.

Definitioner av väsentliga begrepp

Digital arbetsmiljö

När Vision använder begreppet digital arbetsmiljö menar vi alla kognitiva¹ 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.

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.

¹ 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.

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-skyddsron – För att förbättra IT-miljön på arbetsplatsen.

Vision (2014) Rapport om välfärdens digitala arbetsmiljö – IT i välfärdens tjänst

IT – i chefens tjänst?

Rapport om chefens digitala arbetsmiljö

För frågor om rapporten, kontakta:

Jonas Karlsson, chef- och ledarskapsfrågor
jonas.karlsson@vision.se
08 789 63 93

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

eller Visions förbundsordförande:

Veronica Magnusson
veronica.magnusson@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