



TJÄNSTEMÄNNENS IT-MILJÖ 2015

Beställaren i centrum och goda exempel som verktyg för förbättringar

Innehåll

Förord	2
Sammanfattning	3
Inledning	6
Tjänstemännens IT-miljö 2015	8
Ny IT- utveckling och införande	8
Tillit och enkelhet	13
IT, ett verktyg som underlättar arbetet	15
Positiva och negativa påståenden kring IT. Förbättringar efterlyses.....	18
Tidsbesparing om systemen fungerade som önskat	20
Beställning av ny eller uppgraderad IT	23
Beställarens roll är central och grundläggande.....	23
De svarandes tankar kring beställning och uppgradering av IT	24
Inflytande och delaktighet vid beställning	24
De svarandes tankar kring införandet av ny IT	29
Systemspecifika och tekniska faktorer	29
Kartläggning, inflytande och delaktighet	31
IT och kompetensutveckling.....	32
Personalitierad strategi.....	33
De svarandes egna tankar kring IT och kompetensutveckling	36
Resultat	39
Diskussion och slutsatser	44
Slutsatser	45
Referenser	46

Förord

Dåligt fungerande IT leder till stress och frustration hos användarna och orsakar betydande kostnader för arbetsgivarna. Unionen har under flera år undersökt hur tjänstemäns IT-miljö ser ut – undersökningar som visat på stora problem. Årets undersökning bekräftar den bilden.

Det är inte rimligt att människor år efter år måste jobba i system som skapar en dålig arbetsmiljö, och som drabbar företagets effektivitet och ekonomi på ett negativt sätt. Både arbetsgivarna och tjänstemännen har därför ett gemensamt intresse av att IT-miljön förbättras. För att bidra till den utvecklingen vill Unionen lyfta fram goda exempel där IT-utvecklingen har fungerat bra. Förhoppningsvis kan andra inspireras och lära av detta.

Det finns inga genvägar till en fungerande IT-miljö, men det finns verktyg i form av positiva erfarenheter, kunskaper och inkluderande processer. Det är dags att använda dem. Unionen lägger stor vikt vid beställarens viktiga roll vid inköp och införande av nya IT-verktyg. Genom att fokusera på detta, och belysa vikten av samverkan mellan leverantör, beställare och användare vill förbundet uppmana arbetsgivare att se värdet av en inkluderande beställningsprocess. Unionen har förankrat beställarperspektivet såväl som sökandet efter goda exempel i samarbete med forskare vid KTH.

Rapporten är sammanställd av utredare Anette Andersson, i samarbete med Jon Tillegård och Tobias Brännemo.

Henrik Ehrenberg
Samhällspolitisk chef
Unionen, förbundskontoret
Maj 2016

Sammanfattning

Undersökningen visar att inga förbättringar sker i tjänstemännens IT-miljö år 2015. Snarare sker några små försämringar. I den här undersökningen har förbundet också jämfört hur kvinnor och män samt chefer och medarbetare besvarat frågorna. Unionen har dessutom i samarbete med forskare på Kungliga Tekniska Högskolan (KTH) ställt frågor kring beställning och införande av ny IT.

Undersökningen visar att:

- Hälften av tjänstemännen inte får information och utbildning för att kunna använda IT-systemen på ett effektivt sätt
- Bara fyra av tio tjänstemän får nödvändiga instruktioner vid uppgraderingar av IT-systemen
- Färre än fyra av tio tjänstemän anser att IT-systemen har införts utifrån väl förankrade idéer
- Endast tre av tio tjänstemän har haft inflytande över arbetsrutiner vid införande av ny IT
- Nästan fyra av tio tjänstemän litar inte på att IT-systemen fungerar som önskat
- Sex av tio tjänstemän anser att IT-systemen är enkla att lära sig använda
- Drygt hälften av tjänstemännen anser att IT-systemen är lätta att hitta i
- Hälften av tjänstemännen anser att IT-systemen har lättanvända funktioner för att ångra en feltryckning i flera steg
- Nästan åtta av tio tjänstemän anser att IT underlättar deras arbete.
- Sju av tio tjänstemän anser att IT-systemen underlättar deras möjlighet att jobba hemma och på distans
- Sju av tio tjänstemän anser att de kan utföra arbetet med större självständighet, tack vare IT
- Sex av tio tjänstemän anser att IT-systemen bidrar positivt till deras arbetsmiljö

- Fyra av tio tjänstemän anser att IT-systemen är roliga och engagerande att använda
- Två av tio tjänstemän behöver komplettera IT-systemen med egen utrustning
- Tjänstemännens arbetstidsförlust på grund av IT-strul uppgick till i genomsnitt 29,5 minuter per tjänsteman och arbetsdag år 2015. Kostnaden för detta uppgår till 14,5 miljarder
- Två av tio tjänstemän anser att de skulle spara mellan 30 minuter och en timme per dag om IT-systemen fungerade som önskat
- Endast sex procent av tjänstemännen anser att systemen redan fungerar som önskat. Det är fyra procentenheter lägre än vid undersökningen 2014

Chefers inflytande över IT-miljön måste ökas

- Endast fyra av tio chefer anser att IT-systemen har införts utifrån väl förankrade idéer
- Endast fyra av tio chefer har haft möjlighet att påverka arbetsrutiner vid införande av ny IT
- Sju av tio chefer anser att IT-systemen underlättar deras möjligheter att jobba hemma och på distans
- Två av tio chefer behöver komplettera IT-systemen med egen utrustning

Kvinnor och män

- Åtta procentenheter fler kvinnor än män anser att IT-systemen är enkla att lära sig använda (män 57 procent, kvinnor 65 procent)
- Fem procentenheter fler kvinnor anser att det är lätt att hitta i systemen (män 53 procent, kvinnor 58 procent). Skillnaden är marginell
- Sju procentenheter fler män än kvinnor anser att IT-systemen underlättar deras möjligheter att jobba hemma och på distans (män 72 procent, kvinnor 65 procent)
- Fem procentenheter fler kvinnor än män anser att IT-systemen är roliga och engagerande att använda (kvinnor 44 procent, män 39 procent). Skillnaden är marginell

Beställning och införande av ny eller uppgraderad IT

I undersökningen beskriver tjänstemän positiva erfarenheter där beställningen och införandet av ny IT har fungerat bra. Genom att lyfta fram tjänstemännens erfarenheter och kunskap vill Unionen bidra till en positiv IT-utveckling.

Personalinitierad strategi

Undersökningen visar att personalinitierade strategier för kompetensutveckling i nya eller uppgraderade IT-system är vanligt förekommande. Unionen uppmanar arbetsgivare att uppmärksamma och premiera dessa initiativ.

Undersökningens slutsatser

- Arbetsgivare måste ta problemen med IT-miljön på allvar. Det kan göras genom att dra lärdom av positiva erfarenheter och kunskaper vid beställning och införande av ny IT
- Användarnas inflytande och delaktighet i sin IT-miljö måste ökas. Arbetsgivare behöver skapa förutsättningar för användarna att engagera sig i detta
- Det finns ett behov av extra satsningar på chefers inflytande och delaktighet
- Det finns en marginell tendens till skillnader mellan kvinnors och mäns nöjdhet med IT-miljön. Detta behöver undersökas vidare
- Premiera personalinitierade kompetensutvecklingsstrategier

Inledning

I näst intill alla yrken idag finns ett större eller mindre beroende av informationsteknologi (IT).¹ Bland medlemmar i Unionen, som är tjänstemän, är IT ett viktigt verktyg som påverkar hur de upplever sin arbetsvardag, sin arbetsmiljö, sina möjligheter och hinder samt mycket annat. Eftersom den nya tekniken är så genomgripande är det väsentligt att den fungerar som det är tänkt, det vill säga som ett stöd i det dagliga arbetet. Unionen har genomfört undersökningar om tjänstemäns IT-miljö sedan 2008. Samtliga belyser behov av förbättringar.² Även fackförbundet Vision har genomfört undersökningar om tjänstemäns IT-miljö.³ Utöver fackförbundens och andra organisationers undersökningar behöver forskningsbaserad kunskap om digital arbetsmiljö fördjupas. Det visar en ny rapport från Arbetsmiljöverket.⁴

I decennier har det varit känt att IT ska formas och anpassas till den tänkta användaren och hans arbetsuppgifter, inte tvärt om.⁵ Även kostnader som följer av dålig användbarhet, och svårigheten för IT-utvecklare att lära känna användaren, har uppmärksammats av forskare i årtionden.⁶ Trots det är det inte helt ovanligt att organisationer köper in färdiga IT-system som inte är utvecklade för användarna och användarnas arbetsuppgifter. När det händer är risken stor att arbetsrutiner och arbetsuppgifter måste anpassas till systemet, istället för tvärt om.

I Unionens undersökning av tjänstemännens IT-miljö 2014 var det många svarande som betonade vikten av att IT-utvecklare och arbetsgivare lyssnar på de tänkta användarna, vilket sker i allt för liten omfattning. Det här är ingen nyhet, utan något forskare inom IT-

¹ [IT är] ett ganska vagt begrepp, oftast avses utnyttjandet av datorer och internet för informationshantering, (Svenska datatermgruppen)

² Unionen, (2014); Unionen, (2012); Unionen (2011); Unionen (2010); Unionen (2008)

³ Vision (2015); Vision (2014)

⁴ Arbetsmiljöverket (2015)

⁵ Lind, m.fl. (2000); Gould & Lewis (1985); Users Award (2002); Gulliksen m.fl. (2003)

⁶ Myers (1994)

användning har argumenterat för i många år. Det står också uttryckligen i arbetsmiljölagen att: ”Arbetstagaren ska ges möjlighet att medverka i utformningen av sin egen arbetssituation samt i förändrings- och utvecklingsarbete som rör hans eget arbete”.⁷

I Digitaliseringskommissionens slutbetänkande beskrivs den digitala utvecklingen utifrån fyra områden, som vart och ett berör allt ifrån samhällsnivå till individer.⁸ En positiv utveckling av IT-miljö är komplext, men för den enskilde arbetsgivaren och arbetstagaren finns det verktyg att använda. Exempelvis handlar det om att skapa en tillåtande arbetsplatskultur, att lyssna på användarna, att göra medarbetare delaktiga och att ge dem inflytande. I den här undersökningen studerar Unionen hur dessa faktorer fungerar i praktiken, generellt men med ett extra fokus på beställar- och införandeprocessen av ny och/eller uppgraderad IT. Det är viktigt med en hög beställarkompetens,⁹ för utan den kompetensen är risken stor att inga förbättringar sker i tjänstemäns IT-miljö.

Om rapporten

Intervjuerna har genomförts i Novus slumpmässigt rekryterade webbpanel. Fältperioden var 20/10 - 1/11 2015. Totalt omfattar undersökningen 2092 intervjuer med en deltagarfrekvens om 61 procent. Den sexradiga skalan har fördelats i två (instämmer/instämmer inte). Det går därför inte att utläsa av diagrammen i vilken grad personen instämmer eller inte instämmer.

Det finns också ett alternativ ”vet ej”. Detta har inte tagits med i redogörelsen. Även vissa resultat från en intervjuundersökning och en enkätundersökning om kompetensutveckling inkluderas i rapporten.

Frågor kring beställning och införande har utarbetats i samarbete med Åke Walldius, docent i ämnet Människa-Datorinteraktion vid Kungliga Tekniska Högskolan (KTH). Unionen riktar sitt varma tack till honom för ett berikande och väl fungerande samarbete.

⁷ AML, kapitel 2, 1§

⁸ SOU (2015:91)

⁹ Walldius & Thorén (2014)

Tjänstemännens IT-miljö 2015

I enkäten ombads de svarande ta ställning till i vilken grad de instämmer i påståenden kring utveckling och införande av ny IT.

Ny IT- utveckling och införande

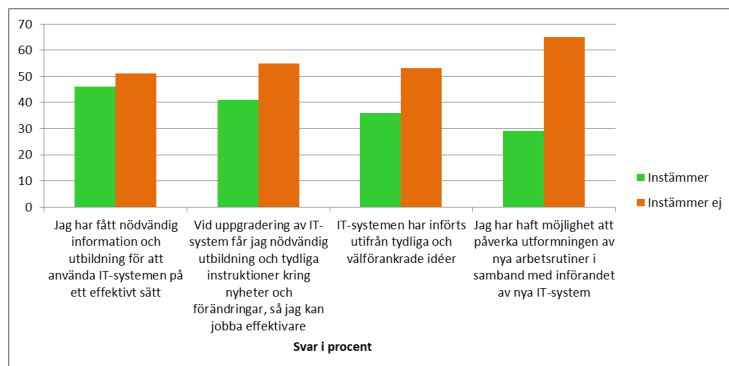


Bild 1: Endast tre av tio tjänstemän har fått möjlighet att påverka utformningen av nya arbetsrutiner vid införandet av ny IT.

Resultaten visar på en liten försämring jämfört med 2014, vad gäller om IT-systemen har införts utifrån tydliga och väl förankrade idéer (från 39 procent till 36 procent), samt på frågan om utbildning och tydliga instruktioner vid uppgraderingar av IT-system (från 45 procent till 41 procent). De övriga två frågeställningarna har i princip oförändrade resultat.

Generellt visar resultaten att utbildning och information vid inköp av ny IT, eller uppgradering av gammal IT, behöver förbättras. Det är en arbetsmiljöfråga, för utan sådana insatser finns det risk för ökad belastning på minnet, ökade krav och mindre kontroll. Det blir mer ansträngande för användaren, vilket kan leda till ohälsa.¹⁰

¹⁰ Lind (2011)

Samma andel kvinnor och män anser att IT-systemen har införts utifrån väl förankrade idéer

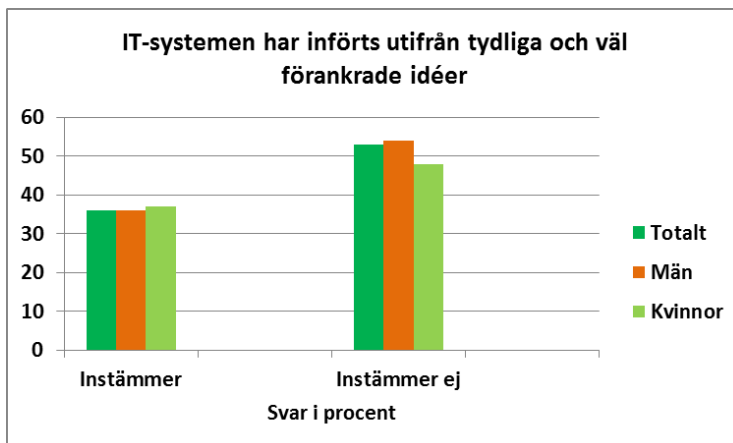


Bild 2: Ingen skillnad i hur kvinnor och män anser att IT-systemen har införts utifrån tydliga och väl förankrade idéer.

Resultatet visar att samma andel kvinnor som män anser att IT-systemen har införts utifrån väl förankrade idéer. Skillnaden som framgår på alternativet "instämmer ej" är marginell och förklaras av att en större andel kvinnor än män svarat "vet ej" (kvinnor 16 procent, män 9 procent).

För att användaren ska känna sig hemma med IT-systemet är det viktigt att beställningen, införandet och systemet i sig speglar organisationen och verksamheten. Användningen underlättas om personen känner igen sig och sina arbetsuppgifter i systemet.

IT-miljön ska också spegla de idéer som grundar systemet. Att designa systemen på det sättet är inte alltid lätt, eftersom det kan uppstå motsägelser mellan olika önskemål och värderingar. När det händer riskerar IT-utvecklarna att hamna i ett dilemma. Forskarna Friedman och Kahn ger ett exempel på det. De menar att en öppen kalender som i detalj upplyser om de anställdas inbokade tider speglar ett ansvarstagande, men det försvårar också de anställdas integritet. Systemutvecklaren hamnar i ett läge där hen behöver hitta en balans mellan de två

värderingarna (ansvar och integritet).¹¹ Forskare arbetar sedan länge med att utveckla teorier och metoder för att hantera liknande dilemman,¹² och man arbetar nu med att utforma det arbetet i framtiden.¹³

Det här är viktiga perspektiv att beakta vid utveckling av IT, för om inte idéerna bakom systemet stämmer överens med användares tankar och intentioner ökar risken att användningen försvåras, eller att den inte blir effektiv och lustfylld. Utifrån detta är det allvarligt att omkring hälften av tjänstemännen anser att den här tydligheten inte finns.

Bara fyra av tio chefer anser att IT-systemen införts utifrån väl förankrade idéer

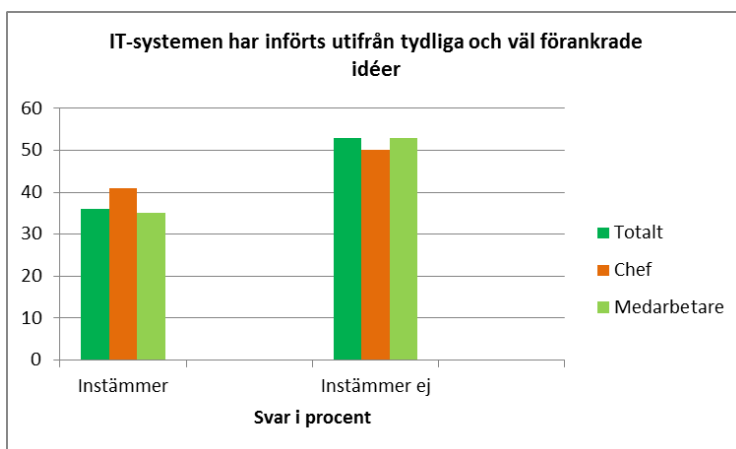


Bild 3: Hälften av cheferna instämmer inte i att IT-systemen har införts utifrån väl förankrade idéer.

Resultaten visar att endast fyra av tio chefer anser att IT-systemen har införts enligt väl förankrade idéer. Denna lilla andel är starkt oroande, för hur ska cheferna kunna inspirera medarbetarna att använda de nya systemen när de själva inte känner sig säkra på tankarna bakom utvecklingen? Generellt behöver kommunikationen kring detta förbättras.

¹¹ Friedman & Kahn (2000)

¹² Friedman, B. (1996); Friedman, m.fl. (2013)

¹³ <https://chartingvsd2015.wordpress.com/accepted-papers/>

Det är dock inte bara kunskap som behövs. Det är vanligt att ny IT medför nya arbetsrutiner. För att det inte ska bli negativt utan förhoppningsvis positivt så måste chefer och medarbetare ha inflytande över utformningen av arbetsrutinerna.

Det är viktigt att chefer och medarbetare har inflytande över arbetsrutiner

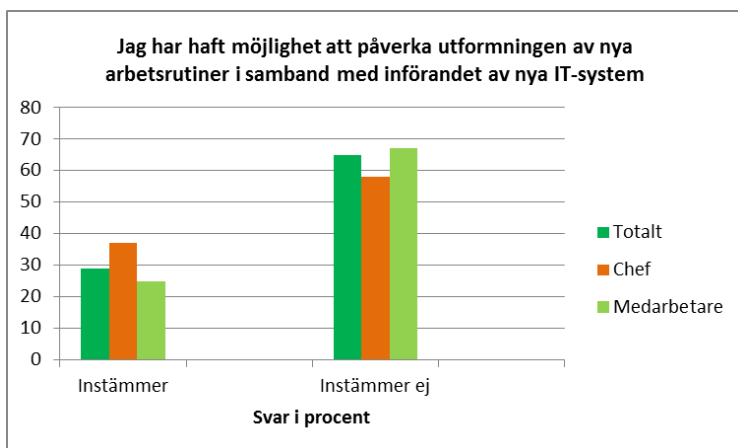


Bild 4: Färre än fyra chefer av tio har inflytande över nya arbetsrutiner vid införande av ny IT.

Generellt är inflytandet över arbetsrutiner i samband med införande av ny IT lågt. Det finns ingen skillnad alls mellan män och kvinnor som deltar i undersökningen. Däremot finns en skillnad mellan chef och medarbetare. 37 procent av cheferna och 25 procent av medarbetarna anser att man har haft ett sådant inflytande. Det är logiskt och knappast förvånande med en sådan skillnad, men inte desto mindre viktigt att lyfta upp och synliggöra. En fråga som lämnas öppen av de här resultaten är vem, eller kanske vad, det är som konkret har inflytande över rutinerna.

Det är anmärkningsvärt att sex av tio chefer inte har inflytande över arbetsrutinerna, samtidigt som de har ansvar för att dessa ska flyta på bra och bli en naturlig del av vardagsjobbet. Det finns en risk att chefer

drabbas av stress och oro när inflytandet är lägre än kraven de förväntas uppfylla. Det här bör vara en integrerad del i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Arbetsmiljöverket erbjuder en vägledning till hur detta lagstadgade arbete kan utföras.¹⁴

Unionen instämmer i fackförbundet Visions argument att:

*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.*¹⁵

Medarbetarna är de som ska utföra den praktiska och konkreta användningen av IT. Det är därför viktigt att även de ges inflytande, vilket endast en fjärdedel av de svarande uppger att de har. Det är medarbetarna som är experterna i sin egen användarvardag, och som har kunskap om vilka rutiner som fungerar bäst.

Inflytande är en arbetsmiljöfråga även för medarbetare. Om de ges inflytande är chansen större att rutinerna matchar IT-systemens styrkor och begränsningar.

Slutligen är det en kostnadsfråga för arbetsgivare. När man tar tillvara medarbetares expertis så minskar man risken för förlorad arbetstid på grund av att rutinerna inte matchar systemen. Då ökar också effektivitet och produktivitet, samt medarbetares kreativitet och arbetsglädje.

¹⁴ Arbetsmiljöverket (2001)

¹⁵ Vision (2015:4)

Tillit och enkelhet

En viktig faktor vid IT-användning är att man kan lita på systemet, det vill säga på att genomförda moment sparas, att det inte hakar upp sig med mera. Utan den tilliten är det sannolikt att användaren belastar sitt eget minne istället för att belasta systemet. Dessutom kan brister i tillit till systemet orsaka stress.

Trygghet, tillit och en viss förutsägbarhet i tillvaron är grundläggande psykologiska behov hos alla människor. Brister inom dessa områden kan vara en viktig bidragande orsak till de ökande problemen med arbetsrelaterad stress.¹⁶

Tillit och enkelhet behöver förbättras

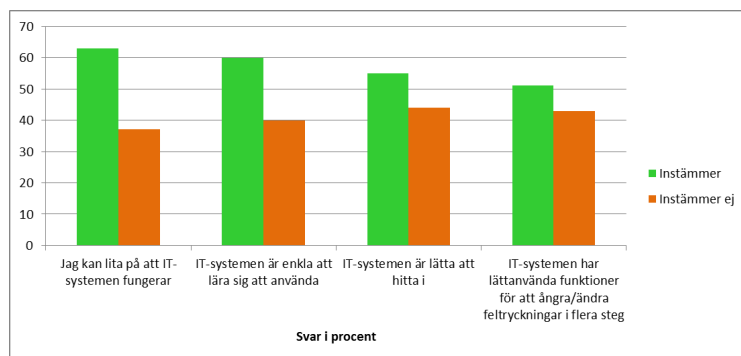


Bild 5: Nästan fyra av tio tjänstemän litar inte på att IT-systemen fungerar.

Nästan fyra av tio tjänstemän litar inte på att IT-systemen fungerar. Bristen i tillit kan leda till stress och tidsförlust genom extra moment och backuparbete.

Sex av tio anser att IT-systemen är enkla att lära sig använda. En mindre andel tycker att de är lätta att hitta i. Omkring hälften anser att IT-systemen har lättanvända funktioner för att ångra en feltryckning.

Samtliga resultat i diagrammet ovan liknar resultaten i förra årets undersökning. Det är endast små variationer på några få procentenheter. Exempelvis har andelen som instämmer i påståendet om lättanvända funktioner sjunkit en aning, från 54 till 51 procent.

¹⁶ Arbetsmiljöverket (2015: 30)

En marginell andel fler kvinnor än män anser att systemen är lätta att hitta i

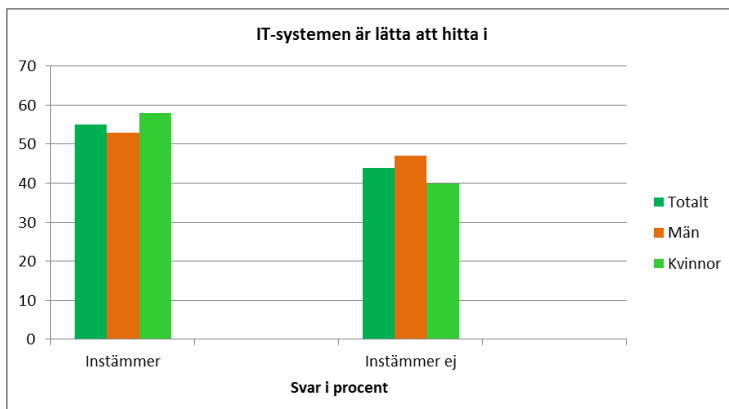


Bild 6: Fem procentenheter fler kvinnor än män svarar att IT-systemen är lätta att hitta i.

Den skillnad mellan svarande kvinnor och män (fem procentenheter) som framkommer i diagrammet ovan ryms inom felmarginalen, och kan därför bara ses som en eventuell tendens. Det är dock ett viktigt perspektiv att ha i beaktande i kommande undersökningar.

Aningen högre andel kvinnor svarar att IT-systemen är enkla att lära sig använda

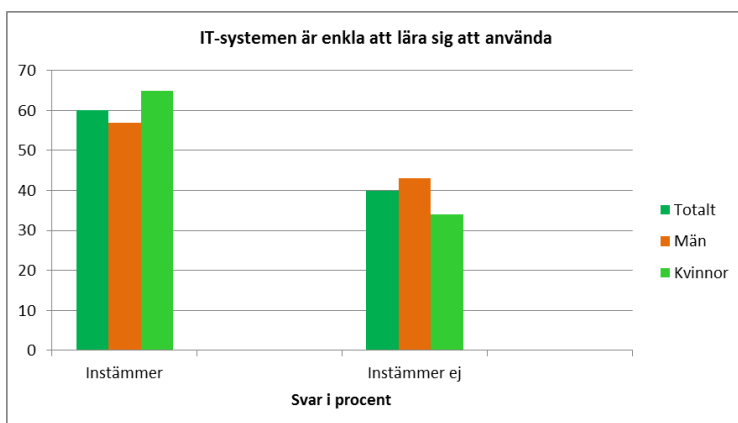


Bild 7: Åtta procentenheter fler kvinnor än män svarar att IT-systemen är enkla att lära sig använda.

Det finns en tendens i undersökningens resultat att kvinnor är lite mer nöjda än män med sin IT-miljö. Det gäller både hur lätta IT-systemen

är att hitta i och hur enkelt det är att lära sig att använda dem. Tendensen i undersökningen är svag och behöver undersökas vidare. På en generell arbetslivsnivå är det dock inget nytt att kvinnor tenderar att vara mer nöjda än män med sitt arbete och sin arbetssituation. Det finns ett antal undersökningar från 1980- och 90-talen som talar om ”genusparadoxen”. Den innebär att kvinnors jobbsituation och lön är sämre än mäns, men kvinnor är ändå mer nöjda med arbetet än män är.¹⁷ Exempelvis genomfördes 1999 en undersökning om generell nöjdhet med IT i 1353 små företag. Här drar forskarna slutsatsen att genus är signifikant relaterat till nöjdheten med IT.¹⁸

IT, ett verktyg som underlättar arbetet

Det grundläggande syftet med IT är att det ska fungera som ett stöd för att underlätta arbetet. I enkäten frågade Unionen de svarande tjänstemännen hur de ser på detta.

Majoriteten av de svarande anser att IT underlättar arbetet

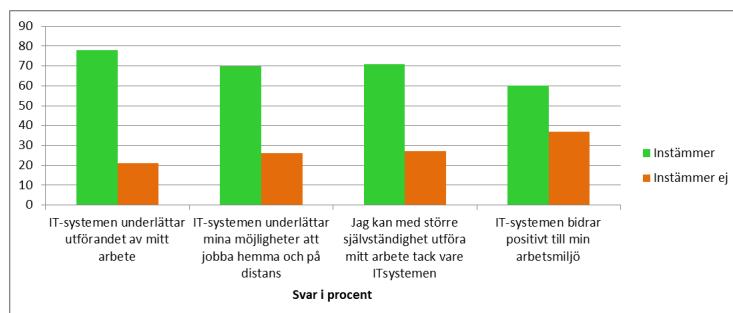


Bild 8: Nästan åtta av tio svarande anser att IT underlättar deras arbete.

Undersökningen visar att tjänstemännen generellt anser att IT bidrar på ett bra sätt till deras arbete och arbetsmiljö. Åtta av tio anser att IT-systemen underlättar utförandet av deras arbete.

Sju av tio anser att deras möjligheter att distansarbete underlättas tack vare IT. Det är positivt, men det måste göras på ett sätt som inte för-

¹⁷ McDuff (2001)

¹⁸ Palvia & Palvia (1999)

sämrrar balansen i arbetslivet.¹⁹ Unionen har tagit fram riktlinjer, som ett stöd för att undvika obalans.²⁰

Sju av tio kan utföra sitt arbete med större självständighet tack vare IT-systemen. Sex av tio svarande instämmer i påståendet att IT bidrar positivt till arbetsmiljön. Det är bra att majoriteten av de svarande känner den här positiva kopplingen till arbetsmiljön, men andelen behöver ändå ökas, eftersom IT är en så stor del av tjänstemännens vardag.

Skillnaderna mellan män och kvinnor är små eller obefintliga på påståendena ovan. Ett undantag är uppfattningen att IT-systemen underlättar distansarbete. Sju procentenheter fler män än kvinnor instämmer i påståendet (män 72 procent, kvinnor 65 procent). Här tycks män vara lite mer nöjda än kvinnor.

Med hjälp av IT kan tjänstemännen vara tillgängliga för kollegor, medarbetare och kunder oavsett var man befinner sig geografiskt.

Fler män än kvinnor anser att IT underlättar möjligheten att jobba på distans

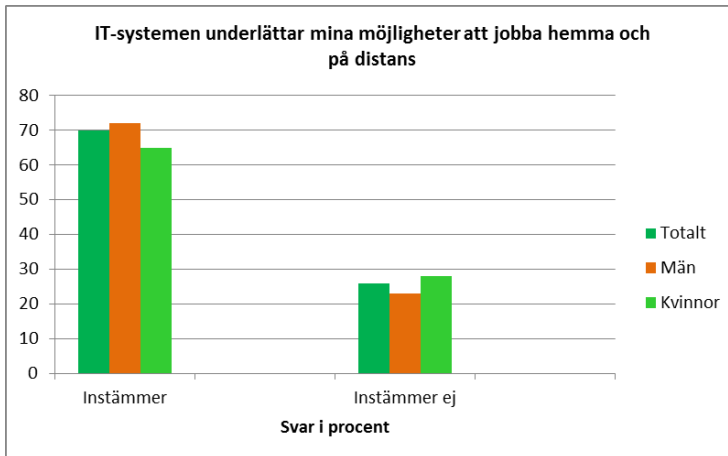


Bild 9: Sju procentenheter fler män än kvinnor anser att IT underlättar deras möjlighet att jobba på distans.

¹⁹ Unionen (2013a)

²⁰ Unionen (2013b)

Marginellt fler chefer än medarbetare anser att IT underlättar deras möjlighet att jobba på distans

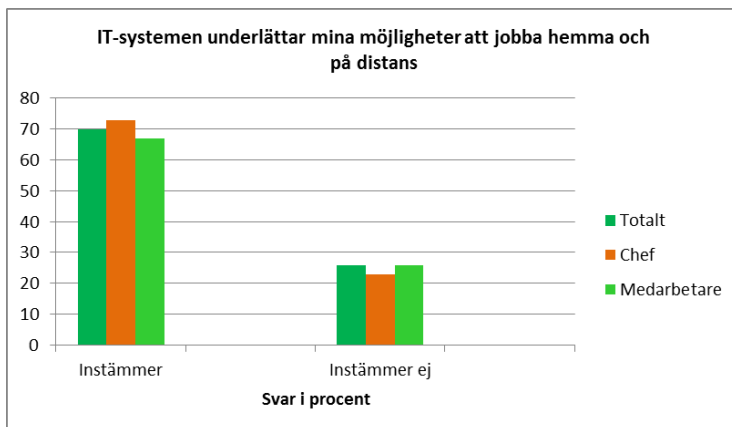


Bild 10: Sex procentenheter fler chefer än medarbetare anser att IT underlättar deras möjligheter att jobba hemma och på distans.

Skillnaden mellan chefer och medarbetare är för liten för att man ska kunna påstå att den är generell. Tendensen är dock logisk eftersom det är troligt att chefer känner att de behöver ha en hög tillgänglighet för sina medarbetare. Det kan underlättas genom IT.

Positiva och negativa påståenden kring IT. Förbättringar efterlyses

På frågan om IT underlättar tjänstemännens arbete var den generella uppfattningen positiv. När det gäller påståenden att IT-systemen bidrar till utveckling och lärande, eller att de är roliga att använda blir resultaten inte lika positiva.

IT-systemen behöver bli mer utvecklande och engagerande att använda

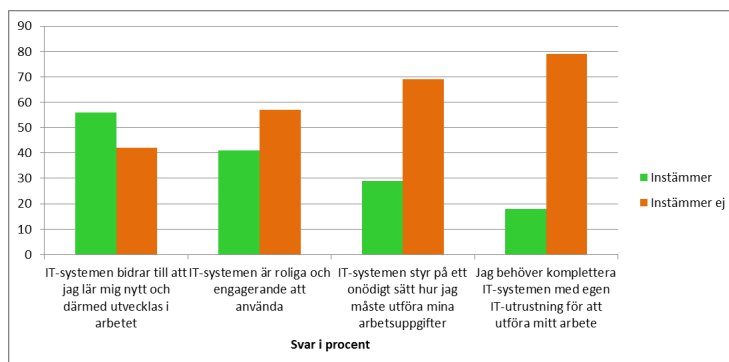


Bild 11: Endast fyra av tio tjänstemän anser att IT-systemen är roliga och engagerande att använda.

Diagrammet ovan visar generellt att mycket arbete för en bättre IT-miljö återstår. 56 procent av tjänstemännen anser att IT-systemen bidrar till deras lärande och utveckling. Eftersom både arbetslivet och IT utvecklas och förändras är det väsentligt att IT-användningen bidrar till lärande för den enskilde användaren. Hen behöver kompetensutvecklas i IT som en del i arbetet med att skapa trygghet i arbetslivet.

Vidare är det endast fyra av tio tjänstemän som anser att IT-systemen är roliga och engagerande att använda. Även detta är problematiskt, eftersom det finns en risk att arbetslusten påverkas negativt, till nackdel för både individen och företaget.

Forskare inom IT och IT-användning är eniga om att systemen ska vara ett stöd, och att dessa ska vara anpassade för verksamheten och arbetsuppgifterna.²¹ För att uppnå detta krävs att utvecklingen och

²¹ Broberg (2006); Cronholm & Goldkuhl (2006);

designen av IT-systemen fokuserar på, och involverar, de tänkta användarna under hela processen.²² Det är organisationen och behoven som ska styra systemen, inte tvärt om. Trots att detta varit känt sedan länge så är det fortfarande tre av tio tjänstemän som känner sig styrda av IT-systemen.

Två av tio svarande behöver komplettera systemen med egen utrustning.

Aningen fler kvinnor i undersökningen tycker att IT-systemen är roliga att använda

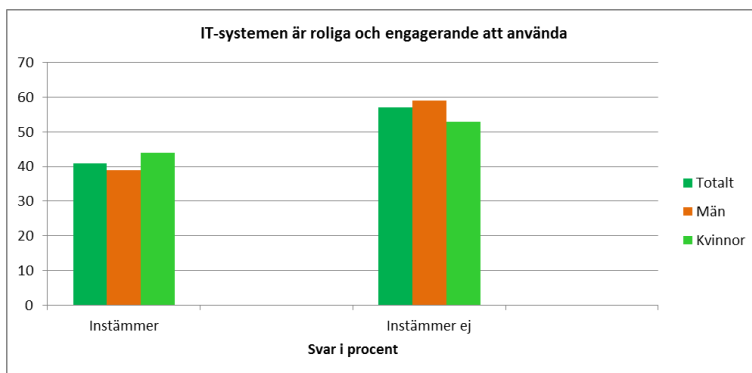


Bild 12: Fem procentenheter fler kvinnor än män anser att IT-systemen är roliga och engagerande att använda.

Resultatet visar att en liten andel fler kvinnor än män tycker att det är roligt att använda IT-systemen. Skillnaden uppnår inte statistisk signifikans, men den är i linje med forskningsresultat som tyder på större nöjdhet hos kvinnor, generellt sett.

²² Gulliksen & Göransson (2002); Gulliksen m.fl. (2003); Olsson m.fl. (2005)

En liten andel fler chefer än medarbetare behöver komplettera IT-systemen med egen utrustning

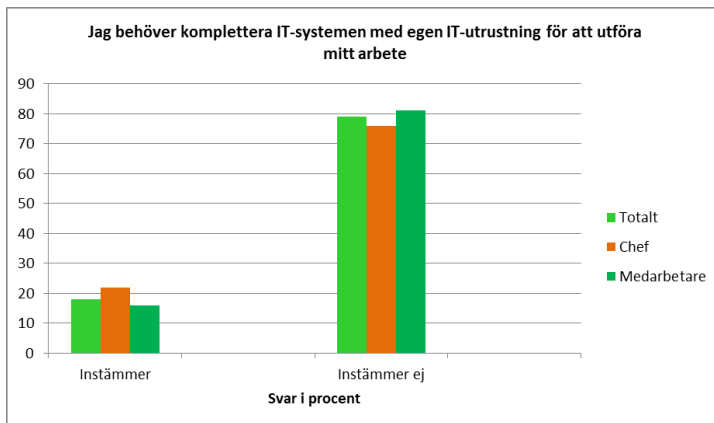


Bild 13: 22 procent av cheferna behöver använda egen utrustning.

När det gäller chef kontra medarbetare finns en liten skillnad på påståendet om att använda egen utrustning. Sex procentenheter fler chefer instämmer i påståendet (chef 22 procent, medarbetare 16 procent). Skillnaden är marginell.

Tidsbesparing om systemen fungerade som önskat

Unionen har frågat de svarande tjänstemännen hur mycket arbetstid de förlorar på IT-strul.

Arbetsgivare förlorade stora summor pengar på IT-strul år 2015

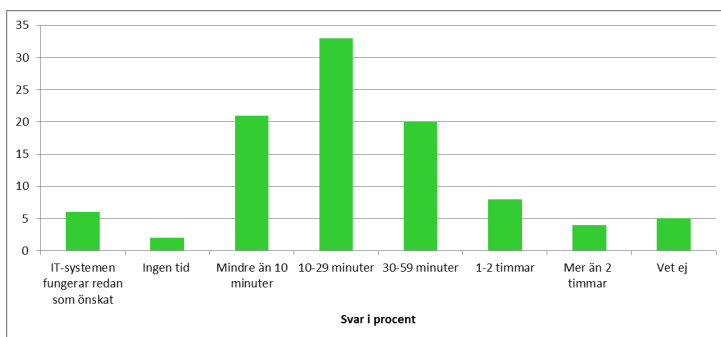


Bild 14: Nästan en av tio tjänstemän anser att de skulle spara mellan en och två timmar per dag om IT-systemen fungerade som önskat.

Resultaten 2015 liknar tidigare år, men det visar ytterligare försämring när det gäller uppfattningen att IT-systemen redan fungerar som önskat. Andelen som anser detta har sjunkit fyra procentenheter, från tio till sex procent.

Endast sex procent av tjänstemännen anser att IT-systemen fungerar som önskat

Det är allmänt känt att IT-strul kostar arbetsgivarna stora summor pengar. Det gjorde de också under 2015.

Svarsalternativ	Antal minuter	Antal svar per alternativ	Kan spara
IT-systemen fungerar redan som önskat	0	129	0
Ingen tid	0	39	0
Mindre än 10 minuter	5	433	2165
10-29 minuter	20	700	14000
30-59 minuter	45	420	18900
1-2 timmar	90	176	15840
Mer än 2 timmar	120	91	10920
Vet ej	0	104	0
Totalt		2092	61825
			61825/2092=
Antal minuter per dag			29,5 minuter

Bild 15: I genomsnitt förlorade tjänstemännen 29.5 minuter per dag på grund av IT-strul under 2015

En förlust av arbetstid på nästan en halvtimme per tjänsteman och arbetsdag medför stora ekonomiska konsekvenser för arbetsgivaren. I en beräkning som Unionen har gjort uppgår kostnaden för IT-strul under 2015 till 14.5 miljarder kronor.

Yrkesverksamma medlemmar i Unionen december 2014	492 578
Medellön Unionen inklusive arbetsgivaravgifter och kollektivavtalade försäkringar 2014	48 300
Kostnad i kronor per timme (176 timmar i månaden)	265
Genomsnitt timmar per dag som kan sparas	0,49
Arbetsdagar per år	220
Summa i miljarder kronor	14,5

Bild 16: Arbetsgivare förlorade 14.5 miljarder på IT-strul 2015

Med en IT-miljö som fungerar som önskat skulle arbetsgivare slippa dessa onödiga kostnader. Då skulle de istället kunna satsa nuvarande resurser preventivt på en bra IT-miljö.

Det här kan upplevas som lättare sagt än gjort. Arbetsgivare kanske undrar: ”Hur kan jag göra det då? Hur kan jag jobba förebyggande och strategiskt för en bra IT-miljö?” Ett svar är att lägga mycket tyngd och fokus på beställningsprocessen och på införandet av ny och/eller uppdaterad IT. Svårigheterna uppstår när beställningen och införandet av IT inte är tillräckligt genomtänkt och strategisk. Ett verktyg att genomföra en beställningsprocess som ger en fast grund åt IT-miljön är att lyfta fram goda exempel, där människor delar med sig av positiva erfarenheter, det vill säga att de beskriver vad som gjorde att det blev bra. Därför har Unionen, i samverkan med docent Åke Walldius och andra forskare på KTH, ställt frågor om vad det var som gjorde att beställningen blev bra (i de fall de svarande anser det).

Beställning av ny eller uppgraderad IT

En förutsättning för att skapa en bra IT-miljö är att de som arbetar med beställningen samarbetar med användare och leverantörer under hela processen. Beställaren ska vara aktivt involverad i alla moment, från förstudie och kravformulering till införande, utvärdering och fortsatt utveckling.

Beställarens roll är central och grundläggande

Beställarens roll som länk mellan användare och leverantörer är central för en god IT-utveckling. Så här beskriver forskare beställarens roll, och dennes ansvar att inkludera berörda människor:

*Beställaren sätter upp en riktning, en vision och sedan handlar utvecklingsarbetet om att leverantör och beställare tillsammans med användare arbetar för att uppfylla den visionen i en gemensam läroprocess där kravbilderna evolutionärt växer fram.*²³

Beställningen av IT ska inte ske isolerat från verksamheten. Den ska vara integrerad tillsammans med både användare och leverantören, i en process där beställaren är delaktig i alla moment. ”Beställaren bör ta en aktiv och ledande roll för att involvera användare på ett meningsfullt sätt”.²⁴ Det här är grunden för en god IT-miljö.

²³ Artman, m.fl. (2010: 20)

²⁴ Artman, m.fl. (2010: 21)

De svarandes tankar kring beställning och uppgradering av IT

I undersökningen har 215 personer beskrivit med egna ord vad det var som gjorde att beställningen av ett nytt eller uppgraderat IT-system blev bra på deras arbetsplats och i deras organisation. Synpunkterna har kategoriserats i teman.

Inflytande och delaktighet vid beställning

Ett återkommande tema handlar om att de som ska använda systemet har haft inflytande och att de har varit delaktiga vid beställningen. De svarande beskriver att ”Jag fick vara med i processen som ledde fram till hur det nya systemet skulle utformas”. Någon tycker att det var bra ”att representanter för alla berörda var med vid kravställning av IT-system”.

Ordet delaktighet är frekvent återkommande. Så många som 80 svar av 215 relaterar till delaktighet. Exempel på synpunkter är:

Tidig delaktighet från verksamheten

Att jag fick vara delaktig i att bygga upp flödet och rutinbeskrivningarna och forma IT-systemet därefter.

Vi var delaktiga

Delaktighet av slutanvändare och driftpersonal vid utformning och införande

Delaktighet för flera användare

Vi deltog själva i framtagandet av kravspecifikationen

Positiva inslag vid beställningen handlar också om att de svarande har varit med och bestämt vad som ska finnas i systemet, och om att de ansvariga IT-utvecklarna har inkluderat olika användargrupper i arbetet. De svarande beskriver att de har haft en kunnig och erfaren beställare som är lyhörd.

En annan faktor som svarande lyfter fram handlar om förväntningar och kommunikation, eller som personen beskriver det: ”[Utvecklarna] satte rätt förväntningar i början. [Det fanns en] kontinuerlig kommunikation kring progress samt avvikelser från kommunicerad ursprungsförväntning”.

Vidare lyfts faktorer som god samverkan mellan alla berörda parter fram av de svarande.

Användares delaktighet och inflytande, en god kommunikation och samverkan mellan företag, användare och kund lyfts fram som särskilt positiva inslag vid beställningen av ny IT.

Kartläggning och kravspecifikation

Ett annat återkommande tema i de svarandes beskrivningar handlar om kartläggning och kravspecifikation i samband med beställningen av ny IT. Ett bra arbetssätt kan handla om att man arbetar med kravspecifikation och kartläggning, att man drar nytta av andras erfarenheter samt att man arbetar bort problemen redan före införandet. En person beskriver att de har genomfört: ”en bra studie innan om krav samt besök hos andra”. De har också ”stoppat och börjat om/väntat tills problem blivit lösta innan införande”. Andra styrkor vid beställningen handlar om aspekter som bra behovs-, konsekvens- och framtidsanalyser samt om en bra planering och kravspecifikation.

Särskilt positiva inslag vid beställningen av ny IT kan också handla om att inte fokusera för mycket på pris och leveranstid, utan istället se en helhet. En av de svarande ger exempel på detta. Hen skriver att:

Beställningen gjordes utifrån en väl genomtänkt verksamhet. Beställningen och kraven på leverans fokuserade på nytta, kvalitet och arbetsmiljö för den berörda verksamheten. [Det gjordes] inte utifrån ett fast pris och en fix leveranstid.

Vidare lyfter de svarande fram aspekter som tydlig målbeskrivning, och genomgång av parametrar, funktioner och förväntade resultat. Även fokus på väldefinierade och tydliga kravspecifikationer lyfts fram som särskilt bra inslag vid beställningen.

Genomförande av behovs-, konsekvens- och framtidsanalys, arbete med kartläggningar, tydlighet i kravspecifikationer, problemlösning före införandet, fokus på helhet samt tydliga beskrivningar av mål, funktioner och förväntade resultat beskrivs som särskilt bra inslag vid beställningen av ny IT.

Bra support och strukturerat arbetssätt

Vissa av de svarande lyfte fram valet av IT-supporten och leverantör som inslag som gått särskilt bra vid beställningen.

Ett strukturerat arbetssätt, omfattande testning och arbete med så kallade "key-users" samt testning med verkliga data lyfts fram som positivt. Närhet till systemutvecklarna, och att övergången sker strukturerat lyfts fram som positiva inslag.

Vi var i nära kontakt med de som utvecklat systemen. Övergången var en iterativ²⁵ process där vi kunde slå på delar av systemet i taget, med möjlighet att backa vid fel.

Några svarande lyfter fram ett stegvis införande av ett nytt system som positivt. Varje steg ska ske utifrån en långsiktig målbild och med utvärdering och korrigering efter och inför varje nytt steg. Väl genomarbetade processer, så att det nya systemet och befintliga processer fungerar ihop har också beskrivits som ett positivt inslag.

Kompetensutvecklande insatser

Kompetensutveckling och lärande av det nya systemet är inslag som har bidragit till att IT-miljön blev bra.

Jag fick intern "hands on" utbildning innan lansering

De svarande nämner faktorer som rätt utbildning, bra handledning och bra instruktioner, utbildning innan införandet och att personalen

²⁵ Att arbeta iterativt innebär att IT-utvecklare, beställare och tänkta användare arbetar tillsammans i en process där de berörda är delaktiga på ett återkommande sätt. <http://g3.spraakdata.gu.se/saob/show.phtml?filenr=1/109/254.html>

har fått möjlighet till utbildning i systemen. Någon tycker det var bra att hen fick utbildning i det nya systemet, samtidigt som de kunde använda det gamla.

Tekniska aspekter

Vidare lyfte svarande fram aspekter i tekniken som särskilt bra inslag vid beställningen. Då kan det handla om byte av e-postsystem, införande av molnlagring, ett centralt rådgivningssystem, döljande av funktioner som inte används, automatisering av tidigare separata moment, fler lättförståeliga applikationer, full tillgång till säljstödsystem genom fjärrlösning, väl validerad programvara, enkelhet och säkerhet samt lättöverskådligt system.

Det kan också handla om att förbättra funktionaliteten i systemet.

En uppgradering som gjorde att man inte blev utkastad så ofta utan kan sitta ostört och arbeta hemifrån.

För andra har det handlat om att man byggt helt egna system där man har skalat bort onödiga funktioner.

I en undersökning av goda exempel för beställning av IT-system definierade forskare fem lärdomar.

1. Synliggör tjänstens användbarhet och tillgänglighet tidigt i beställningen
2. Se tillgänglighet som användarens rättighet och leverantörens konkurrensfördel
3. Satsningar på användbarhet i beställningen har långtidsverkan
4. Användbarhetsmetodik kan förnya organisationens strategiarbete
5. Tillgodose behovet av stöd för beställning av användbar och tillgänglig IT²⁶

Samtliga lärdomar understryker betydelsen av en genomtänkt och väl fungerande beställningsprocess. Det handlar både om kulturell värdering (att se tillgänglighet som användarens rättighet) och om konkreta insatser (användbarhetsmetodik). De faktorer som svarande i den här undersökningen lyfter fram som särskilt positiva inslag kan ses som redskap att nå de övergripande positiva lärdomar forskarna beskriver.

²⁶ Walldius & Thorén (2014: 47-51)

Positiva inslag som de svarande i Unionens undersökning nämner är:

- Inflytande och delaktighet vid beställning
- Kartläggning och kravspecifikation
- Bra support och strukturerat arbetssätt
- Kompetensutvecklande insatser
- Tekniska aspekter

De svarandes tankar kring införandet av ny IT

Det är användare av IT-systemen, här representerat av de svarande i undersökningen, som arbetar med dessa verktyg i sin vardag på jobbet. Därför är det viktigt att ta del av deras tankar.

Av de 282 personer som besvarat frågan vad som var bra vid införandet av ny IT beskriver 169 systemspecifika och/eller tekniska faktorer.

Systemspecifika och tekniska faktorer

Snabbhet och effektivitet

Ett återkommande inslag som blev bra vid införandet handlar om snabbhet och effektivitet i de nya systemen. De svarande beskriver faktorer som snabbare processer, snabbare nätverk, system som arbetar snabbare, snabbare inloggning och snabbare uppstart av maskinerna samt effektivisering och ökad automatisering.

Överblick, struktur, enkelhet och intuitiv design

Vissa av de svarande beskriver överblickbarhet som positivt. Tydligare struktur så att det blir lättare att hitta i systemet, och att man kan se vilka som är tillgängliga och vilka som är i möten lyfts också fram som positiva faktorer.

Även enkelhet i systemen är en återkommande faktor. Det gör arbetet både lättare och säkrare, eller som en person uttrycker det:

Det är ett förenklat gränssnitt med fler funktioner som gör att jag kan utföra sådant som andra gjorde åt mig tidigare. Därmed minskas risken för fel och dubbelarbete.

Det kan också handla om att det är lättare att hitta information och ta fram rapporter, och om att informationen blir mer tillgänglig. Enkelhet beskrivs som viktigare än finesse.

Ett bra inslag i införandet är att systemet beskrivs som mer lättanvänt och självinstruerande. Vissa av de svarande menar att det är viktigt att systemet de använder är intuitivt. Rolig layout lyfts också som ett positivt inslag. Vissa ser ett antal faktorer som är positiva.

Systemet är lätthanterligt. Det är inte mycket väntetid mellan varje "klick". Snabbt att lära sig, och det finns uppdaterade statistikfunktioner

Att det förenklade processen samtidigt som det ersatte manuellt arbete och minskade risken för fel

Bättre användargränssnitt

Systemet är bättre än det gamla, och det är mer intuitivt

Säkerhet och kompatibilitet

Ökad säkerhet och kompatibilitet med andra program lyfts fram som positivt av vissa personer.

Underlättad användning

Förändringarna i användning av systemen har lyfts som bra inslag vid införandet. Någon beskriver att det har blivit smidigare att arbeta med ändrade funktioner i arbetsprogrammet, medan någon annan nämner möjligheten att via direktlänkar komma till olika webbsidor. Systemen har blivit mer lättanvända och självinstruerande. Förbättringar kan också vara att införa bättre kortkommandon som gör det enklare att kopiera och klistra in. En annan förbättring handlar om enklare access, genom en gemensam inloggning till samtliga system.

En kommentar handlar om ett system som uppfyller förväntan, varken mer eller mindre. Man är nöjd därför att webbläsaren fungerar som det var tänkt.

Anpassade och integrerade system

En annan kategori av särskilt bra inslag handlar om att införa ett system som är skraddarsytt för verksamheten.

Systemet var anpassat för vår bransch och gav nya idéer till hur vi kunde jobba effektivare

Bra inslag kan också handla om val av typsnitt eller om att man har fått tillgång till tydliga matriser som underlättar användandet av systemet.

Integrering av flera system, som blir mer heltäckande beskrivs som en styrka. För någon innebär det att bygga en samlad plattform för flera saker istället för att arbeta i flera olika system.

Allt i ett system istället för 8-15 stycken

Även en samlad timing lyfts fram som bra: ”Det slog igenom snabbt i alla relaterade system och alla fick det samtidigt”.

Den sistnämnda synpunkten motsäger uppfattningen att ett successivt införande är en styrka. Man bör ha i åtanke att arbetslivet är komplext, föränderligt och beroende av situationer. Det som fungerar bra i ett sammanhang kan vara mindre bra i ett annat. Generella inslag i en bra IT-miljö går att identifiera, men det kommer alltid att behövas reflektion och analys i de lokala sammanhangen.

Kartläggning, inflytande och delaktighet

Även om det blev mer tyngd på tekniken i sig, vid frågan om införandet, nämns även bredare aspekter. Positiva inslag som har lyfts fram av de svarande handlar om att man genomförde en användaranalys och en konsekvensanalys, samt att kraven formulerades av de personer som använde systemet mest. Det var också bra med information av IT-ansvarig person, via mejl, möten och chatt. Personen fanns också tillgänglig som stand-by vid behov.

Vidare har inflytande, information, kontakt och nära samarbete mellan IT-ansvariga och verksamheten lyfts fram som positiva inslag.

- Vi kunde diskutera och besluta på lägsta nivån
- Tydlig information i god tid
- Bättre samverkan över hela landet.
- Tätt samarbete mellan IT och verksamhet
- Bättre kontakt med huvudkontoret
- Tidig information till alla berörda

Tjänstemännens IT-miljö är en avgörande faktor för såväl den enskildes arbetssituation som för företagets effektivitet, kostnader och vinster. Det går inte att anta att det finns *ett* specifikt sätt att öka den här kunskapen, eftersom arbetslivet, organisationer och enskilda arbetsplatser är en del av komplexa och större sammanhang. Dessutom förändras arbetsplatser och verksamheter, ofta i en snabb takt. Däremot kan man hävda att kompetensutvecklande insatser kring IT-miljön underlättar användandet. Unionen har frågat de svarande om detta.

IT och kompetensutveckling

Kompetensutvecklande insatser är viktiga. De måste genomföras strategiskt och med en bredd av perspektiv.

Ett vanligt fel man idag ofta gör är att den utbildning de som berörs av förändringarna får enbart handlar om hur man ska hantera den nya tekniken. Man får lära sig vilka funktioner systemet innehåller, vilka knappar man ska trycka på osv. Det som fordras är att utbildningen fokuserar på hur man ska arbeta på ett effektivt sätt, i den nya förändrade verksamheten, men hjälp av det nya teknikstöd man ska få.²⁷

För att detta ska vara möjligt krävs att både arbetsgivare och medarbetare engagerar sig i kompetensutvecklingen. När arbetsgivaren inte gör det, händer det att medarbetare tar egna initiativ för att få IT-användningen att fungera. I en intervjuundersökning som Unionen har genomfört framkom ett exempel där en personalinitierad strategi räddade situationen som uppstod på grund av bristande kompetensutveckling när ett nytt IT-system infördes.

²⁷ Sandblad (2005:6)

Personalinitierad strategi

Administratören Petra berättar om hur hon, helt på eget initiativ och på sin fritid, har arbetat med att kompetensutveckla sig själv och kollegor i ett nytt IT-system. Hon säger att:

När vi gick in vårt nya reseräkningssystem fanns det ingen support överhuvudtaget att få och systemen, alltså vi hade ju ett system för Sverige, medan övriga världen... ja alla länder har väl sina egna system antar jag. Då bildade vi administratörer på eget bevåg en grupp som lärde oss det här systemet själva. Vi gick ingen utbildning, utan vi fick sitta själva och traggla och lära oss av varandra och försöka till varje pris hitta nån liten krok, nån som man kunde fråga nånstans ute i världen för att komma vidare. Så nu har vi den gruppen här i Sverige, men det är inget uppdrag som vi har fått av nån. Vi bara såg ett behov, att vi verkligen behöver en grupp som supportar hela arbetsplatsen med det här systemet.

Petra beskriver ett arbetssätt och ett engagemang som är till stor nytta för företaget. Utan hennes och kollegornas handlingskraft skulle kostnaderna öka och resultaten försämrats. Det finns alltså ett arbetsgivarintresse av sådana här initiativ. Därför är det rimligt att förvänta sig att dessa medarbetare premieras för sitt arbete. Så sker dock inte på företaget där Petra jobbar. Det är snarare tvärt om, för i hennes fall blir följden att hon har ytterligare ett arbetsmoment utöver en redan fylld arbetsvardag. För att hinna med detta använder hon sin lunchtimme (läs fritid) till att driva det beskrivna kompetensutvecklingsarbetet framåt. På frågan om hon har fått någon respons för sin extra insats från sin chef svarar hon: ”Nej, ingen, överhuvudtaget ingen. Det är jag lite besviken över. Ingen respons överhuvudtaget”.

Personalinitierade strategier för kompetensutveckling i ny eller uppgraderad IT är vanliga

I en nyligen genomförd undersökning, som Unionen har genomfört i samarbete med undersökningsföretaget Ipsos, och som kommer att presenteras under 2016 har 1410 personer besvarat följande fråga.

En medarbetare har i en djupintervju berättat att hon på eget initiativ (utan chefens inblandning) tog tag i lärandet av ett nytt IT-system. Sedan spred hon sin kunskap till andra på arbetsplatsen. Har du eller någon kollega på din arbetsplats erfarenhet av liknande initiativ? Kan du berätta om det i så fall?

Resultatet visar att liknande initiativ är tämligen vanligt förekommande. Det framgår också att IT-systemen och organisationen både uppmuntrar till och hindrar medarbetare att initiera kompetensutveckling.

Nej, vi sitter fast med våra IT-system och det är svårt att skjuta in idéer från sidan.

När man inte har tid att vänta på IT-supporten eller hittar kollegor med rätt kompetens, utan själv googlar sig till lösningar och implementerar dem. Kan hända emellanåt...

Inom IT finns det alltid någon kollega som kan mer än andra, vilken man då vänder sig till.

Har själv tagit initiativ i nytt dataprogram då arbetsgivaren inte ansågs ha tid för detta

Ja, i samband med att vi investerade i nytt CAD-system tog jag själv tag i att ordna utbildning/kurs.

Ja, jag har själv gjort något liknande. Lärde mig systemet, organiserade och höll därefter "utbildningsträffar".

Jag letar ofta upp nya verktyg vi kan använda i vår verksamhet och lär mina kollegor dem.

Jag själv har gjort exakt som exemplet i frågan.

Omkring hälften svarar ett rakt nej. De har ingen erfarenhet av liknande initiativ.

Några få personers svar sticker ut på ett sätt som synliggör en destruktiv arbetsplatskultur. De menar att liknande initiativ skulle leda till regelrätt bestraffning.

Nej, om någon gjorde så på min arbetsplats så ges det en varning.

Nej, på min arbetsplats är det lika med hot om uppsägning för då har jag överskridit mina befogenheter.

Jag har försökt lära en praktikant saker, men då får denne skäll av chefen för att hen stör mig och jag måste arbeta

Det går inte att ta initiativ på min arbetsplats. Då blir man utfryst.

Andra svar belyser hur arbetsplatskultur och faktiska omständigheter kan hindra medarbetare att initiera kompetensutvecklingsinsatser.

Ingen möjlighet. Vi är för få och får inte tid över.

Naturligtvis så fungerar det för det mesta. Arbetsgivaren ser helst inte att man kompetensutvecklar sig för det kan innebära att man passerar arbetsgivaren kompetensmässigt, och då känner hen sig hotad i sin roll.

Nej det hade inte funkat på min arbetsplats. Där ska allt styras uppifrån

Nix, alla behåller sin kunskap för att försöka bli oersättlig !!

Det finns också svarande som uttrycker uppskattning av initiativet som beskrivs i frågeställningen.

Bra initiativ! Ja, en kollega till mig tröttnade på vårt dåliga bokningssystem och lärde sig ett nytt, byggde ett bokningssystem för vår organisation med hjälp av det och lärde sedan ut det till all berörd personal. Imponerad av hennes insats.

Nej, det låter fantastiskt. Ge henne mina lyckönskningar.

Sammantaget visar materialet att personalinitierad strategi för kompetensutveckling i nya IT-system är tämligen vanligt förekommande, även om cirka hälften svarar nej på frågan. Vikten av en tillåtande arbetsplatskultur, ledarskap, organisation och kommunikation framgår också. Dessa faktorer påverkar hur medarbetare engagerar sig i, lär sig och förmedlar kunskap om och i IT-systemen.

Det är arbetsgivarens ansvar att användarna kompetensutvecklas när ny IT införs. I intervjuexemplet ovan har detta inte fungerat, men det räddades av en enskild medarbetare.

De svarandes egna tankar kring IT och kompetensutveckling

Som beskrivits ovan är det viktigt att tjänstemän erbjuds kompetensutveckling i de IT-system de ska använda, men det är också viktigt att undersöka vad det konkret innebär att kompetensutveckla människor i det här sammanhanget. 179 personer har beskrivit kompetensutvecklingsinsatser som de anser blev bra. Svaren har kategoriserats i teman.

Utbildning

Utbildning vid många tillfällen och stegvis beskrivs som bra av de svarande. Undervisning i hörsal med många tider att välja på uppskattas. Interna utbildningar där man ges möjlighet att prova systemet och ställa frågor innan införandet anses bra. Enkla metoder, som att göra lathundar som går att skriva ut och ha på skrivbordet under en övergångsperiod lyfts fram.

Utbildning av och handledning för systemutvecklare blev bra för att då visste de vad som behövde göras och hur, skriver en person. E-learning och utskick av självstudiematerial beskrivs som positivt. Det gör också tillgången till många olika kurser.

Kontinuitet i kompetensutvecklingen och en bra kommunikation är centrala inslag för att IT-användningen ska bli positiv. Det här lyfts fram av en person som skriver att:

Kontinuerlig utbildning och uppföljning är avgörande. Man lär sig inte vid ett tillfälle, man lär sig när man väl sitter och arbetar och där och då behöver det finnas någon att fråga. Har man något att fråga och får svar så blir också upplevelsen positiv.

Den här personen beskriver också ett annat perspektiv som vissa av de svarande lyfter fram, nämligen kollegialt utbyte och lärande.

Kollegialt lärande

En metod som används av vissa IT-utvecklare handlar om att utbilda så kallade ”super-users”, det vill säga personer som får särskild utbildning i systemet och sedan fungerar som interna experter som utbildar sina kollegor. Den här metoden lyfts fram av två svarande som skriver att:

Superuserutbildning inklusive individuell utbildning gav möjlighet för fler att få hjälp och stöd på respektive avdelning snabbare.

En kärngrupp med en superuser per avdelning kunde utbilda den berörda personalen

Tidigare nämndes betydelsen av kommunikation. Det är också centralt för ett bra utbyte och lärande kollegor emellan. Någon menar att det gick att prova sig fram i IT-systemet, och att hen också kunde fråga kollegor vid behov. En person lyfter fram det individuella ansvaret, men kopplar detta till kollegialt stöd och utbyte. Hen skriver att:

Det åligger var och en att själva ta till sig nytt handhavande i systemen. Vi lär varandra och så vidare. Det finns alltid någon som kan lite mer än någon annan...

En annan person har liknande synpunkter, men betonar istället det kollektiva lärandet.

[Det blev bra] att ALLA lärde sig systemet och på det viset kunde utföra sina arbetsuppgifter bättre, vilket underlättar för kolleger.

Information, bra konsulter och supportpersoner

Tillgänglighet till information har varit bra för vissa svarande. Då kan det handla om tillgång till dokument där allt nytt om IT-systemet listas, eller om videokonferenser där man får information av externa personer, eller av kollegor på andra orter. Tillgången till bra manualer nämns också av några svarande. Likaså lyfts närhet till supportpersoner, och deras engagemang.

Supporten gick runt första veckan och frågade om allt fungerade som det skulle.

Kompetensutveckling kan innebära många olika saker, och uppfattas på olika sätt. Ett sätt som lyfts av en grupp personer är praktiskt lärande, genomgångar och workshops.

Praktisk träning, genomgångar och workshops

Vissa av de svarande beskriver att de fick genomgångar där de tränade praktiskt på systemet. Man fick testa tillsammans med en instruktör. Någon beskriver att man hade workshops, och någon annan att man arbetade i mindre grupper med att lära sig systemet. Det praktiska arbetet kan också innebära att man inte betraktar införandet och lärandet som avklarat, utan som ett pågående lärande även under systemets användning.

Gemensam debriefing och komplettering efter hand har gjort att det är lättarbetat och adekvat för vår verksamhet

Även i det här sammanhanget betonas vikten av att användaren är delaktig i hela processen.

Övergripande introduktion och sedan vara med i hela processen funkar bäst

Resultat

I den här undersökningen har Unionen ställt samma frågor som tidigare år. Resultaten visar att inga förbättringar sker i tjänstemännens IT-miljö 2015. Snarare blir det försämringar. Förbundet har också undersökt hur kvinnor och män samt chefer och medarbetare besvarat frågorna.

Unionen har dessutom i samarbete med forskare på KTH ställt frågor kring beställning och införande av ny IT.

Resultat, årliga frågor

- Hälften av tjänstemännen får inte information och utbildning för att kunna använda IT-systemen på ett effektivt sätt
- Bara fyra av tio tjänstemän får nödvändiga instruktioner vid uppgraderingar av IT-systemen
- Färre än fyra av tio tjänstemän anser att IT-systemen har införts utifrån väl förankrade idéer
 - Endast fyra av tio chefer anser att IT-systemen har införts utifrån väl förankrade idéer
- Endast tre av tio tjänstemän har haft inflytande över arbetsrutiner vid införande av ny IT
 - Endast fyra av tio chefer har haft möjlighet att påverka arbetsrutiner vid införandet av ny IT
 - Sex procentenheter fler chefer än medarbetare instämmer i påståendet
- Nästan fyra av tio tjänstemän litar inte på att IT-systemen fungerar som önskat
 - Det finns inga skillnader mellan män och kvinnor, eller chef/medarbetare när det gäller hur man litar på systemen

- Sex av tio tjänstemän anser att IT-systemen är enkla att lära sig använda
 - Åtta procentenheter fler kvinnor än män anser att IT-systemen är enkla att lära sig använda (män 57 procent kvinnor 65 procent)
 - Inga skillnader mellan chef/medarbetare
- Drygt hälften av tjänstemännen anser att IT-systemen är lätta att hitta i
 - Fem procentenheter fler kvinnor anser att det är lätt att hitta i systemen (män 53 procent, kvinnor 58 procent). Skillnaden är marginell
- Hälften av tjänstemännen anser att IT-systemen har lättanvända funktioner för att ångra en feltryckning i flera steg
- Nästan åtta av tio tjänstemän anser att IT underlättar deras arbete.
- Sju av tio tjänstemän anser att IT-systemen underlättar deras möjlighet att jobba hemma och på distans
 - Sju procentenheter fler män än kvinnor anser att IT-systemen underlättar deras möjligheter att jobba hemma och på distans (män 72 procent, kvinnor 65 procent)
 - Sex procentenheter fler chefer än medarbetare anser att IT-systemen underlättar deras möjligheter att jobba hemma och på distans (chefer 73 procent, medarbetare 67 procent) Skillnaden är marginell
- Sju av tio tjänstemän anser att de kan utföra arbetet med större självständighet, tack vare IT
- Sex av tio tjänstemän anser att IT-systemen bidrar positivt till deras arbetsmiljö
- Fyra av tio tjänstemän anser att IT-systemen är roliga och engagerande att använda
 - Fem procentenheter fler kvinnor än män anser att IT-systemen är roliga och engagerande att använda (kvinnor 44 procent, män 39 procent). Skillnaden är marginell

- Två av tio tjänstemän behöver komplettera IT-systemen med egen utrustning
 - Två av tio chefer behöver komplettera IT-systemen med egen utrustning
- Endast sex procent av tjänstemännen anser att systemen redan fungerar som önskat. Det är fyra procentenheter lägre än vid undersökningen 2014
- Tjänstemännens förlust av arbetstid på grund av IT-strul uppgick till 29,5 minuter per tjänsteman och arbetsdag år 2015. Kostnaden för detta uppgår till 14,5 miljarder
- Två av tio tjänstemän anser att de skulle spara mellan 30 minuter och en timme per dag om IT-systemen fungerade som önskat

Resultat, beställning av ny och/eller uppgraderad IT

215 personer besvarade frågan om vad i beställningen som gjorde att IT-miljön blev bra. Faktorer som beskrevs var genomförande av behovs-, konsekvens- och framtidsanalys, arbete med kartläggningar, tydlighet i kravspecifikationer, problemlösning före införandet, fokus på helhet samt tydliga beskrivningar av mål, funktioner och förväntade resultat.

Temor som framträdde i frågan om bra faktorer vid beställning var:

- Inflytande och delaktighet vid beställning
- Kartläggning och kravspecifikation
- Bra support och strukturerat arbetssätt
- Kompetensutvecklande insatser
- Tekniska aspekter

Resultat, införande av ny IT och/eller uppgradering av gamla system

169 personer av 282 nämnde systemspecifika och/eller tekniska faktorer på frågan vad som var bra med införandet av ny IT. Följande faktorer nämndes:

- Snabbare processer
- Snabbare nätverk
- System som arbetar snabbare
- Snabbare inloggning och snabbare uppstart av maskinerna

- Effektivisering
- Ökad automatisering
- Överblickbarhet
- Struktur och enkelhet
- Ökad säkerhet och kompatibilitet med andra system
- Förbättrade konkreta funktioner som klippa/klustra, ta fram direkklänkar eller bättre kortkommandon.

Temor som framträdde i svaren var:

- Systemspecifika faktorer, med underteman
 - Snabbhet och effektivitet
 - Överblick, struktur, enkelhet och intuitiv design
 - Säkerhet och kompatibilitet
 - Underlättad användning
 - Anpassade och integrerade system
- Kartläggning, inflytande och delaktighet

Resultat, IT och kompetensutveckling

Tolkningar av vad kompetensutveckling i IT-miljö innebär är:

- Utbildning i olika former
- Information
- Kollegialt lärande och utbyte
- Närhet till support
- En god kommunikation
- Praktisk träning
- Bra webbaserade kurser

Personalinitierad strategi

I redogörelsen beskrevs resultat från en studie där 1410 personer svarade på om de upplevt kompetensutvecklingsinitiativ som medarbetare tagit. Cirka hälften svarade nej på frågan, men det framgick också att personalinitierad strategi, det vill säga att medarbetare tar initiativ till och genomför kompetensutvecklande insatser i nya och/eller upp-

graderade IT-system, är tämligen vanligt förekommande. Vikten av en tillåtande arbetsplatskultur, ledarskap, organisation och kommunikation betonades. Dessa faktorer påverkar hur medarbetare engagerar sig i, lär sig och förmedlar kunskap om och i IT-systemen.

Diskussion och slutsatser

Resultaten i undersökningen visar att tjänstemäns IT-miljö inte har förbättrats under 2015. Snarare tycks det som att utvecklingen går åt fel håll, det vill säga att det sker ytterligare försämringar. Det är illa eftersom det handlar om en så stor del av tjänstemäns vardag på jobbet. I rapporten framgår att det här är en viktig arbetsmiljöfråga, eftersom krånglande IT-system orsakar frustration och stress. Det ökar också människors kognitiva belastning (de processer som sker i hjärnan), till exempel minnet.

Vidare är dåligt fungerande IT-system en ekonomisk förlust för företagen. Under 2015 har tjänstemännens arbetsgivare förlorat många miljarder på IT-strukturen. Det här är resurser som skulle kunna användas förebyggande och strategiskt genom en inkluderande beställnings- och införandeprocess, där positiva erfarenheter tas till vara. Undvik att söka genvägar, för de sätten att utveckla IT-miljö på medför stor risk för fortsatta problem.

Det är viktigt att inse och acceptera att utveckling av IT är komplext. Många faktorer kommer att påverka hur IT-miljön upplevs och fungerar i vardagen.

Det finns inga enkla genvägar till en bra IT-miljö!

Slutsatser

Ta tillvara användares och beställares lärdomar vid utveckling och införande av ny IT

Arbetsgivare måste ta problemen med IT-miljön på allvar. Det kan göras genom att dra lärdom av positiva erfarenheter och kunskaper vid beställning och införande av ny IT

Öka användarnas inflytande och delaktighet

Användarnas inflytande och delaktighet i sin IT-miljö måste ökas. Arbetsgivare behöver skapa förutsättningar för användarna att engagera sig i detta

Extra satsningar på chefers inflytande och delaktighet efterlyses

Det finns ett behov av extra fokus och satsningar på chefers inflytande och delaktighet i IT-miljön ur olika perspektiv

Marginell tendens till skillnader mellan kvinnors och mäns nöjdhet med IT-miljön

Undersökningens resultat visar en marginell tendens till skillnader mellan mäns och kvinnors nöjdhet i IT-miljön. Eftersom det inte är statistiskt säkerställt behöver detta undersökas vidare

Premiera personaliniterade kompetensutvecklingsstrategier

Unionen uppmanar arbetsgivare att uppmärksamma och premiera personaliniterade kompetensutvecklingsinsatser vid införande av ny IT

Referenser

Arbetsmiljölagen. Kapitel 2, 1§

Arbetsmiljöverket (2015): "Digital arbetsmiljö".

Arbetsmiljöverket (2001): "Systematiskt arbetsmiljöarbete - en vägledning".

Artman, H., Dovhammar, U., Holmlid, S., Lantz, A., Lindquist, S., Markensten, E. & Swartling, A. (2010): "Att beställa något användbart är inte uppenbart: En motiverande bok om att beställa användbarhet". Lindquist, S. & Swartling, A. (Ed.).

Broberg, H. (2006): *Verksamhetsanpassade IT-stöd: Design teori och metod*. Diss. Institutionen för datavetenskap, Linköpings universitet. Linköping.

Cronholm, S., Goldkuhl, G. (2006). "Handlingsbara IT-system: design och utvärdering". Linköping: Institutionen för datavetenskap. Linköpings universitet.

Friedman, B., Harbers, M., Hendry, D., Jonker, C. & van den Hoven, J. (2015) "Charting the next decade for value sensitive design". Workshop, Aarhus, 2015. <https://chartingvsd2015.wordpress.com/accepted-papers/>.

Friedman, B., Kahn Jr, P. H., Borning, A., & Huldtgren, A. (2013). "Value sensitive design and information systems" i *Early engagement and new technologies: Opening up the laboratory*. Sid. 55-95. Springer Netherlands.

Friedman, B., Kahn Jr, P.H. (2000): "New directions: A Value-Sensitive Design approach to augmented reality" I *Proceedings of DARE 2000 on Designing augmented reality environments*. Sid. 163-164. ACM.

Friedman, B. (1996): "Value-sensitive design." i *Interactions* Vol. 3, Nr 6. Sid. 16-23.

Gould, J.,D., Lewis, C. (1985): "Designing for usability: key principles and what designers think" i *Magazine Communications of the ACM* . 28:3. 300-311.

Gulliksen, J., Göransson, B., Boivie, E., Blomkvist, S, Persson, J. & Cajander, Å.(2003): "Key principles for user-centred systems design" i *Behaviour & Information Technology*. Vol. 22, Nr 6. Sid. 397-409.

Gulliksen, J., Göransson, B. (2002). *Användarcentrerad systemdesign*.

Lind, T., Brattlöf, F., Cajander, Å., Sandblad, B., Göransson, B. & Jansson, A. (2011): "Förstudierapport: Införande av verksamhetsstödjande IT-system. Problem, effekter och nytta". Uppsala Universitet.

McDuff, E. M. (2001). "The gender paradox in work satisfaction and the protestant clergy" i *Sociology of Religion*. Vol. 62. Nr. 1. Sid. 1-21.

Myers, B., A. (1994): "Challenges of HCI design and implementation" i *Magazine interactions* . Vol. 1. Nr. 1. 71-83.

Olsson, E., Johansson, N., Gulliksen, J., & Sandblad, B. (2005). "A participatory process supporting design of future work".

Palvia, P.,C., Palvia, S. (1999): "An examination of the IT satisfaction of small-business users" i *Information & Management*. Vol. 35. Sid. 127-137.

Sandblad, B. (2005): "IT-stöd i arbetet – utveckling, införande och arbetsmiljö" i *Synopsis*. Aktuell forskning för statsförvaltningen. Nr 8.

SOU 2015:91: "Digitaliseringens transformerande kraft- Vägval för framtiden". Digitaliseringskommissionen.

Sundblad, Y., Walldius, Å., Lind, T., Sandblad, B., Gulliksen, J., Löfberg, M., Bengtsson, L., Ljungström, M. & Torbjörn Ilar (2002): "ITQ - Kvalitetssäkring av IT-stöd för det utvecklande arbetet, Slutrapport". TRITA-NA-D0202, CID-170. <http://cid.nada.kth.se/pdf/CID-170.pdf>

Svenska datatermgruppen (2016-02-03).

(<http://www.datatermgruppen.se/ordlista.html>).

Unionen (2014): "Tjänstemännens IT-miljö 2013- Ingen ljusning i sikte".

Unionen (2013a): "Jobbet alltid närvarande- en studie om tjänstemännens gränslösa arbetsliv".

Unionen (2013b): "Unionens riktlinjer om gränslöst arbetsliv".

Unionen (2012): "Tjänstemännens IT-miljö. Ett steg fram och två steg tillbaka".

Unionen (2011): "Alltid uppkopplad – Aldrig avkopplad".

Unionen (2010): "Tjänstemännens IT-miljö 2010. Ett systemfel?"

Unionen (2008): "Tjänstemännens IT-miljö. Varför blir det inte bättre?"

UsersAward (2002): "IT-kartan, Användare och IT-system i Svensk näringsliv".

Vision (2015): "IT- i chefens tjänst? Rapport om chefens digitala arbetsmiljö".

Vision (2014): "IT i välfärdens tjänst. Rapport om välfärdens digitala arbetsmiljö".

Walldius, Å., Thorén, C. (2014): "Att beställa användbara IT-system: Hur användarbehoven kan synliggöras tidigt i beställningen". Användningsforum.

Rapporten visar att inga förbättringar sker i tjänstemännens IT-miljö år 2015. Snarare sker några små försämringar. I den här undersökningen, som har genomförts i samverkan med forskare på KTH, jämförs även hur män och kvinnor, samt chefer och medarbetare ser på sin IT-miljö. Vidare lyfts beställarens roll fram som central och grundläggande under hela processen när IT uppgraderas eller byts ut. De svarande tjänstemännen har, med egna ord, beskrivit sina tankar kring beställning och införande av ny IT.

Unionen är Sveriges största fackförbund på den privata arbetsmarknaden och landets största tjänstemannaförbund. Vår vision är att skapa trygghet, framgång och glädje i arbetslivet. Vill du bli medlem? Ring 0770-870 870 eller bli medlem på unionen.se.

UNIONEN

www.unionen.se

VI FINNS I: Borlänge, Borås, Gävle, Göteborg, Helsingborg, Jönköping, Kalmar, Karlshamn, Karlstad, Luleå, Malmö, Skellefteå, Skövde, Stockholm, Sundsvall, Södertälje, Trollhättan, Umeå, Uppsala, Visby, Västerås, Växjö, Örebro