

Tjänstemännens IT-miljö 2013

– ingen ljusning i sikte



unionen

Tjänstemännens IT-miljö 2013

– ingen ljusning i sikte

Innehållsförteckning

Förord.....	5
Sammanfattning – hur skapas en bättre IT-miljö?	7
Tjänstemännens IT-miljö 2013	9
Användarperspektivet glöms bort vid införande av nya IT-system.....	9
IT-systemen en central infrastruktur för tjänstemännen	11
IT-systemen ett allt viktigare inslag i tjänstemännens arbetsmiljö.....	13
Mer effektiva och användaranpassade IT-system frigör resurser	16
Hur genomfördes undersökningen?	17
Referenser	18
Bilaga 1	19



Förord

Sverige är en framstående IT-nation som i många år har tillhört de länder som gått i bräschen för IT-utvecklingen. IT-systemen är idag det viktigaste arbetsverktyget för många av Unionens över 550 000 medlemmar och de blir allt mer beroende av väl fungerande IT-system i sina arbetsliv. Med IT-system menas de IT-baserade system som tjänstemännen behöver för att genomföra arbetet – exempelvis affärssystem, konstruktionssystem, rapporteringssystem eller kommunikationssystem.

Allt fler organisationer försöker, i ett snabbare tempo, att öka sin kundanpassning, effektivitet, integrering och samordning genom företagsövergripande affärssystem. Nya IT-system leder till förändrade arbetsätt och nya kompetenskrav. För Unionen har det därför varit centralt att fastslå, att vid förändring eller införande av ett nytt IT-system handlar det lika mycket om hur verksamheten och arbetsprocesserna ska förändras som om hur de tekniska systemen ska utformas. IT-systemen måste stödja verksamheten – inte tvärtom.

Samtidigt ger ogenomtänkta IT-lösningar utan inspel från och förankring hos medarbetarna företagen onödiga kostnader i form av ineffektiva arbetsprocesser och stressade medarbetare. För att uppnå goda effekter i användningen av IT-systemen bör arbetsgivarna lyssna på användarna, och medarbetarna bör som en konsekvens av det i större utsträckning än idag vara med vid såväl införande som uppföljning av nya system. Det behövs en återkommande och individuellt anpassad kompetensutveckling för att tjänstemännen på bästa möjliga sätt ska klara av att använda IT-systemen effektivt och säkert.

Unionen vill att undersökningarna av tjänstemännens IT-miljö ska bidra till att bättre tillvarata de möjligheter införandet av nya IT-system ger. Mycket förbättringsarbete kvarstår för att infria dessa mål i det moderna arbetslivet. *Tjänstemännens IT-miljö 2013 – ingen ljusning i sikte* visar tyvärr att utvecklingen långsamt men säkert går åt fel håll på många områden som relaterar till tjänstemännens IT-arbetsmiljö.



Rapporten är framtagen av Flemming Kristensen, trendanalytiker vid Unionens enhet för politik, opinion och påverkan (POP). Den är baserad på en undersökning bland tjänstemän i privat sektor och är genomförd via webbaserade intervjuer i Novus webbpanel. Undersökningen omfattar 2 033 intervjuer under perioden 5 – 20 november 2013.

Stockholm, januari 2014

Cecilia Beskow

Samhällspolitisk chef



Sammanfattning – hur skapas en bättre IT-miljö?

IT-systemen påverkar mer än någonsin tjänstemännens dagliga arbets-situation och spelar därmed en viktig roll för företagets konkurrenskraft. Erfarenheten från tidigare års undersökningar är att tjänstemännen upplever att det finns en stor utvecklingspotential vad gäller införande och uppföljning av IT-system. Det är inte alltid IT-systemen i sig själva som är problematiska, sättet på vilket de implementeras i företagen ger en dålig IT-arbetsmiljö. Det är en arbetsmiljö- och inflytandefråga som arbetsgivarna alltför ofta negligerar.

Konsekvensen kan bli att de stora belopp som läggs ned på IT-investe-ringar inte alltid används optimalt, eller i värsta fall helt kastas bort. Resultaten från årets undersökning indikerar att det är möjligt för företagen att frigöra tid som motsvarar i storleksordning 11,2 miljarder kronor årligen – se bilaga 1. En sådan utveckling förutsätter att alla företag har väl fungerande IT-system, att arbetet med IT-arbetsmiljön inte glöms bort av arbetsgivarna och en hög grad av användarmed-verkan i både införande-, genomförande- och uppföljningsprocessen.

När övriga resultat från årets undersökning jämförs med undersökningen år 2012, så visar hälften av frågorna i enkäten en negativ trend. Det är viktigt att understryka att det på de flesta områden inte är dramatiska ändringar jämfört med förra året. Men eftersom utgångsläget för tjänstemännens IT-miljö ur Unionens perspektiv är bekymmersamt, så bör både större eller mindre försämringar i årets undersökning tas på största allvar:

- 2 av 3 tjänstemän har inte haft möjlighet att påverka utformningen av nya arbetsrutiner i samband med införandet av nya IT-system
- 1 av 2 tjänstemän anser inte att de vid uppgradering av IT-systemen får nödvändig utbildning och tydliga instruktioner kring nyheter och förändringar så att de kan jobba effektivare
- Cirka 1 av 6 tjänstemän behöver i större eller mindre utsträckning komplettera med egen IT-utrustning för att kunna utföra sitt arbete



**Unionen har följande förslag för att skapa
förbättringar i tjänstemännens IT-miljö:**

- IT-systemen ska vara anpassade till organisationen. Verksamheten ska stödjas av systemen – inte tvärtom.
- Rutiner för användarmedverkan vid nya och/eller förändrade IT-system ska vara tydliga och väl förankrade. Utformningen av användarmedverkan är en kritisk faktor.
- Det ska vara en självklarhet att medarbetarna är med under hela införande-, genomförande- och uppföljningsprocessen.
- De fysiska, psykiska och sociala arbetsmiljöfrågorna ska väga tungt vid utvärdering, införande och planering av IT-miljön.
- Arbetet ska inte vara styrt och bundet av IT-miljön, utan miljön ska vara anpassad efter arbetet.
- IT-systemen ska vara anpassade till användarna, inte minst när det gäller rent tekniska lösningar som navigering, integration, svarstider och driftsäkerhet.
- En återkommande och individuellt anpassad kompetensutveckling så att man kan hantera att använda IT-systemen effektivt och säkert.
- För att IT-miljön ska bli bättre krävs goda arbetsmiljökunskaper från ledning och chefer, särskilt om de arbetsmiljörisiker som datorstött arbete kan medföra.



Tjänstemännens IT-miljö 2013

Användarperspektivet glöms bort vid införande av nya IT-system

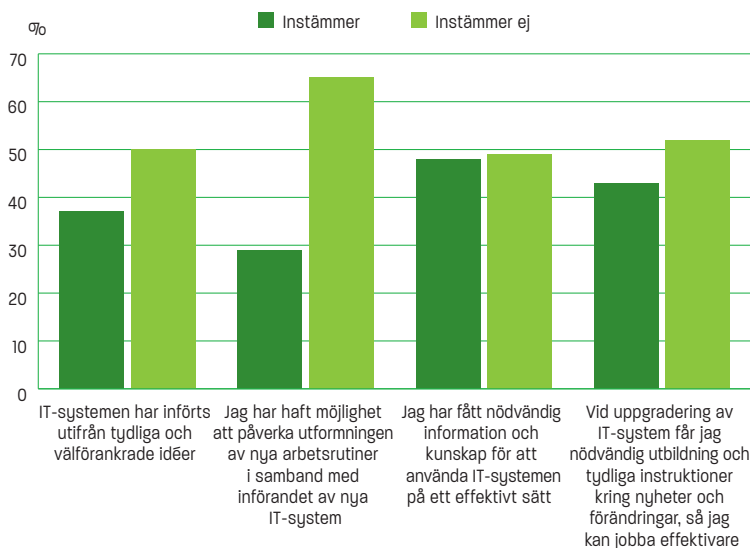
Ett av de mest centrala målen med att införa och använda IT-system handlar om att öka effektiviteten i företagen. Det kan bland annat ske genom att befintliga arbetsprocesser och arbetsrutiner optimeras via IT-systemen. Om detta mål ska infrias är en viktig förutsättning att tjänstemännen finns med i hela implementeringsprocessen, och att det genomförs kontinuerlig och systematisk uppföljning av IT-miljön bland medarbetarna. Detta för att IT-systemen ska bidra positivt till tjänstemännens arbetsmiljö och medverka till att alla kan hantera dessa effektivt och säkert. Det bidrar till att de många gånger stora IT-investeringarna kan ge en bra avkastning för företagen.

Undersökningen visar att det finns en stor förbättringspotential i företagen, särskilt med att få med användarperspektivet i ett tidigt skede när IT-system introduceras och uppdateras. Det är fortfarande cirka 2 av 3 tjänstemän i undersökningen som svarar att de inte har haft möjlighet att påverka utformningen av nya arbetsrutiner i samband med införandet av nya IT-system. Samtidigt är det runt hälften av tjänstemännen som inte instämmer i följande påståenden:

- IT-systemen har införts utifrån tydliga och välförankrade idéer
- Jag har fått nödvändig information och kunskap för att använda IT-systemen på ett effektivt sätt
- Vid uppgradering av IT-systemen får jag nödvändig utbildning och tydliga instruktioner kring nyheter och förändringar så att jag kan jobba effektivare



Användarinflytandet vid införande av nya IT-system



Jämfört med Unionens undersökning av IT-miljön 2012¹ är det därmed ett oförändrat läge. Det är emellertid problematiskt eftersom det på flera områden befäster en negativ trend från tidigare genomförda undersökningar. Detta gäller speciellt tjänstemännens möjlighet att påverka utformningen av arbetsrutiner i samband med införandet av nya IT-system.

Andelen som svarar "instämmer ej" har ökat från att år 2008 vara 44 procent² till att år 2010 utgöra 58 procent³. De två senaste åren – 2012 och 2013 – har andelen "instämmer ej" preliminärt nått en topp på cirka 66 procent⁴. Samtidigt sjunker andelen bland tjänstemännen som anser att IT-systemen har införts efter tydliga och välförankrade idéer. Den andelen utgör i årets undersökning 37 procent, vilket är en minskning med 7 procentenheter jämfört med 2012.

1) Unionen (2012): Tjänstemännens IT-miljö – ett steg fram och två steg tillbaka

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

3) Unionen 2010: Tjänstemännens IT-miljö 2010. Ett systemfel

4) Unionen (2012): Tjänstemännens IT-miljö – ett steg fram och två steg tillbaka



Det förändringsarbete som införandet av nya IT-system innebär genomförs med andra ord allt för ofta utan att involvera medarbetarna. Det är ett mycket kortsiktigt sätt att hantera ofta stora ekonomiska investeringar, eftersom inspel från och involvering av de tjänstemän som i sitt dagliga arbete ska använda IT-systemen ger ett bättre slutresultat. Det finns ytterligare ett resultat som tydligt indikerar att arbetsgivarna har för bråttom med implementeringen av IT-systemen: hälften av tjänstemännen i årets undersökning anser att de vid uppgradering av dessa inte får nödvändig utbildning och tydliga instruktioner kring nyheter och förändringar så att de kan jobba effektivare.

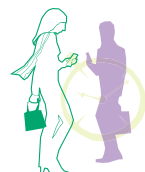
Sammantaget pekar resultaten på att många arbetsgivare verkar underskatta betydelsen av både förankring och kompetensutveckling hos medarbetarna när nya IT-system införs eller befintliga uppdateras. Ett lite överraskande resultat eftersom flera studier indikerar att just dessa två områden är viktiga för lyckade IT-investeringar⁵⁾. Bedömningen är att företagen därmed missar viktiga utvecklingsmöjligheter via IT-systemen. Det kan potentiellt minska tillväxten i företagen vilket är negativt för näringslivet, men också för samhället i stort.

IT-systemen en central infrastruktur för tjänstemännen

IT-system har åtminstone två likheter med pendeltågstrafiken. Det är främst när de inte fungerar som man lägger märke till dem, och de utgör en central infrastruktur i tjänstemännens arbetsliv. Ska tjänstemännen kunna agera effektivt i sina yrkesroller är de mycket beroende av att IT-systemen fungerar som de ska. Samtidigt får de gärna vara användarvänliga eftersom det förbättrar arbetsmiljön och bidrar positivt till produktiviteten.

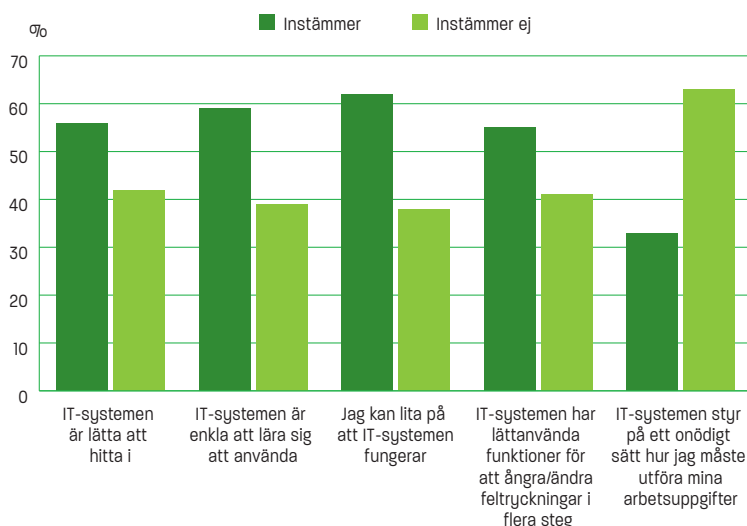
Det moderna arbetslivet gör att tjänstemännens arbete blir allt mer beroende av att exempelvis affärssystem, rapporteringssystem, konstruktionssystem eller kommunikationssystem fungerar som de ska och att dessa system är enkla och roliga att använda. Är IT-systemen inte det,

5) Se exempelvis: The Standish group 2001: *The CHAOS Report*, samt Sandblad Bengt 2005: *IT-stöd i arbete – utveckling, införande och arbetsmiljö*



drabbas inte bara den enskilda individen utan ytterst företagens konkurrenskraft och därmed näringslivets tillväxtmöjligheter. Det finns fem frågor i undersökningen som ur olika synvinklar belyser om IT-systemen uppfyller de önskemål som är centrala för tjänstemännens produktivitet. Resultaten redovisas nedan.

IT-systemens inverkan på tjänstemännens dagliga arbete



Jämfört med förra årets resultat är det nästan 10 procentenheter färre som anger att IT-systemen är lätta att hitta i. De övriga frågorna indikerar till stor del status quo på detta område jämfört med år 2012, dock med det positiva undantaget att färre tjänstemän styrs på ett onödigt sätt av IT-systemen när de ska utföra sina arbetsuppgifter. Sammantaget är det ändå cirka 4 av 10 tjänstemän som i större eller mindre utsträckning upplever att IT-systemen utgör ett hinder i det dagliga arbetet. Det är bekymmersamt när många andra undersökningar indikerar att tjänstemännen är beroende av väl fungerande IT-system⁶⁾.

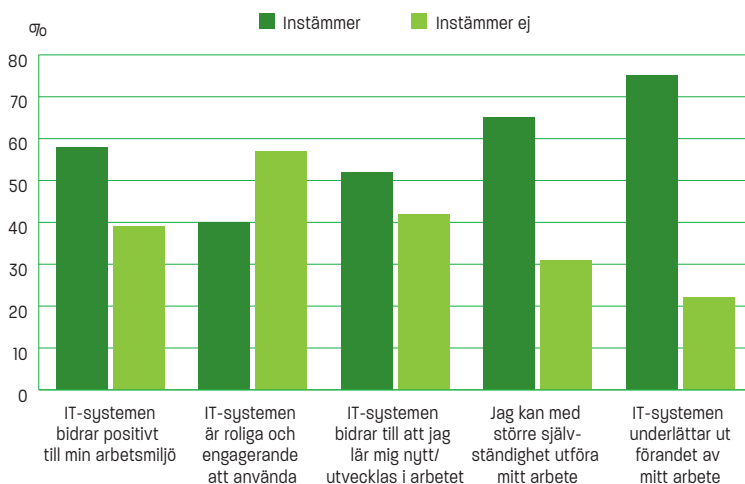
6) Se exempelvis Jonas Söderström (2010): *Jävla skit-system!* eller intervju med Jonas Söderström i Arbetsliv (2013, sep): *IT-stress en tickande bomb* eller Unionen 2011: *Alltid uppkopplad – Aldrig avkopplad*.



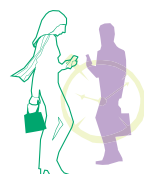
IT-systemen ett allt viktigare inslag i tjänstemännens arbetsmiljö

I den bästa av världar bidrar IT-systemen till att företagen blir både mer innovativa och produktiva. Potentialen kan realiseras exempelvis genom att tjänstemännen hanterar mer rutinpräglade arbetsuppgifter på ett mer effektivt sätt, eller genom att tjänstemännen via konstruktionssystem ges möjlighet att utveckla nya varor eller tjänster. Därför är det positivt att en stor majoritet av tjänstemännen i undersökningen på en generell nivå anger att IT-systemen underlättar utförandet av arbetet.

IT-systemens inverkan på tjänstemännens arbetsmiljö



3 av 4 tjänstemän svarar positivt på frågan om IT-systemen underlättar utförandet av arbetet, en minskning med 8 procentenheter jämfört med 2012. De fyra andra parametrarna som på olika sätt mäter IT-systemens inverkan på tjänstemännens arbetsmiljö har inte ändrat sig radikalt från förra årets undersökning. Det är dock en svag nedåtgående trend på de fyra andra frågorna eftersom en minskad andel av tjänstemännen instämmer i dessa frågor.



IT-arbetsmiljön ser enligt respondenterna i enkäten ut som följer:

- Cirka 3 av 10 anser inte att IT-systemen bidrar positivt till arbetsmiljön
- 4 av 10 anser att IT-systemen är roliga och engagerande att använda
- Cirka 4 av 10 anser inte att IT-systemen bidrar till att de utvecklas i arbetet
- 1 av 3 anger att de inte får större självständighet i arbetet via IT-systemen⁷⁾

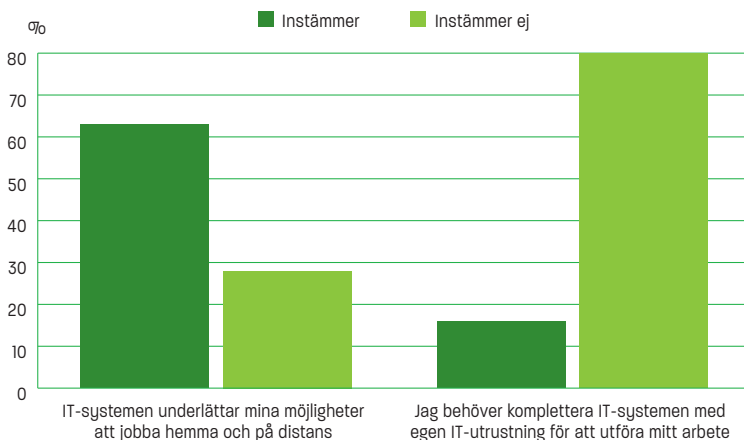
Det finns därmed en reell potential i att utforska och utveckla framförallt medarbetarnas involvering i utformningen av IT-systemen. Resultaten ovan indikerar att användarna på många håll verkar komma allt längre bort från de beslut i företagen som handlar om både nya IT-investeringar och utveckling av befintliga IT-system.

Årets undersökning har kompletterats med två frågor för att ytterligare analysera hur IT-systemen bidrar till tjänstemännens arbetsmiljö. Som det framgår av tabellen nedan är det nästan 30 procent av tjänstemännen i undersökningen som anger att IT-systemen inte underlättar möjligheterna att jobba hemma och på distans. Samtidigt är det hela 16 procent som anger att de i större eller mindre utsträckning behöver komplettera med egen IT-utrustning för att kunna utföra sitt arbete. Det motsvarar med andra ord cirka 1 av 6 tjänstemän i undersökningen.

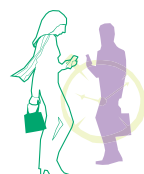
7) För andra som har identifierat liknande behov av att utveckla IT-arbetsmiljön se exempelvis ManpowerGroup (2012): *Var femte har IT-problem på jobbet varje dag* – <http://www.mynewsdesk.com/se/manpower/pressreleases/nya-resultat-fraan-manpower-work-life-var-femte-har-it-problem-paa-jobbet-varje-dag-788063> eller Vision (2013): *IT-skyddsronad – för att förbättra IT-miljön på arbetsplatsen* – <http://vision.se/Din-trygghet/Arbetsmiljo1/Digital-arbetsmiljo-/IT-skyddsronad/>



Perspektiv på tjänstemännens IT-miljö 2013 – nya hinder eller nya möjligheter?



Sammanfattningsvis visar resultaten kring tjänstemännens IT-arbetsmiljö, både de frågor som har studerats över längre tid och de två nya frågorna kring IT-systemen, att det behövs fler möjligheter att påverka den egna arbetssituationen. IT-systemen är ett så viktigt inslag i det moderna arbetslivet att tjänstemännen bör vara en självklar medpart under hela införande-, genomförande- och uppföljningsprocessen. Det kan initialt vara mer tidskrävande, men ger på lite längre sikt inte bara mer nöjda medarbetare och mer hållbara arbetssituationer, utan framförallt mer produktiva och innovativa företag.

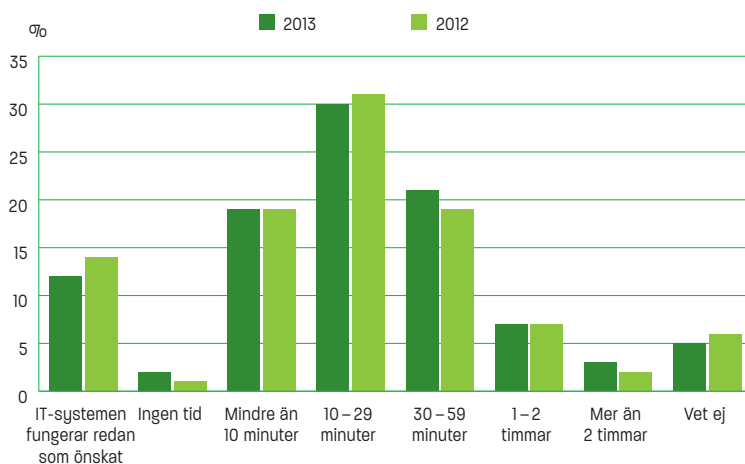


Mer effektiva och användaranpassade IT-system frigör resurser

För att kunna ge en indikation på vad krångliga och långsamma IT-system kostar näringslivet i Sverige så har tjänstemännen i undersökningen fått svara på följande fråga: *Föreställ dig en situation där IT-systemen fungerar felfritt/precis som önskat. Hur mycket tid tror du att du skulle kunna spara varje dag om IT-systemen fungerade som önskat?*

Som det framgår av tabellen är svaren i stort sett identiska med resultaten från år 2012. Dock finns, som i undersökningen generellt, en svag nedåtgående trend med flera respondenter som anger att de skulle kunna spara mer tid i det dagliga arbetet via IT-systemen.

Potentiell tidsbesparing med perfekt fungerande IT-system



Var tionde tjänsteman anger år 2013 att de skulle kunna spara mer än en timme varje dag, om IT-systemen fungerade precis som önskat. I tidsåtgång visar årets resultat på en daglig genomsnittlig besparingspotential på 26,5 minuter, vilket är en ökning med 1,5 minut från förra året. De 26,5 minuterna ger ett potentiellt ekonomiskt besparingsutrymme på cirka 11,2 miljarder kronor⁸⁾.

8) Modellen framgår av bilaga 1 och beräkningen är genomförd på tjänstemän som är medlemmar i Unionen. Det är därmed en relativt försiktig beräkning eftersom den exempelvis inte innefattar tjänstemän i offentlig sektor eller inom LO-kollektivet. Tjänstemän som inte är medlem i ett fackförbund ingår inte heller i beräkningen. Dessutom räknas enbart direkta kostnader, vilket innebär att indirekta kostnader i form av exempelvis stressade medarbetare eller i värsta fall sjukskrivningar till följd av en dålig IT-arbetsmiljö inte ingår i beräkningen.



Hur genomfördes undersökningen?

Detta är Unionens femte rapport om tjänstemännens IT-miljö. Den är en uppföljning av tidigare genomförda undersökningar om tjänstemännens IT-miljö från 2007, 2008, 2010 och 2012. Undersökningen genomfördes via webbaserade intervjuer i Novus Sverigepanel under november månad 2013 och omfattar svenska tjänstemän verksamma i privat sektor.

Totalt var det 2 033 tjänstemän i privat sektor som svarade på enkäten. Respondenterna fick svara på en sexgradig skala där 1 är *instämmer inte alls* och 6 är *instämmer helt*. Dessutom innehöll enkäten möjlighet för respondenterna att lämna svaret *ingen uppfattning/vet ej/ej aktuellt*. I rapporten har de som svarat 1 – 3 på påståendet klumpats ihop med dem som inte instämmer och de som har svarat 4 – 6 på påståendet klumpats ihop med dem som instämmer.



Referenser

Arbetsliv september (2013): *IT-stress en tickande bomb*

ManpowerGroup (2012): *Var femte har IT-problem på jobbet varje dag*

Sandblad Bengt (2005): *IT-stöd i arbete – utveckling, införande och arbetsmiljö*

Söderström Jonas (2010): *Jävla skit-system!*

The Standish group (2001): *The CHAOS Report*

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

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

Unionen (2011): *Alltid uppkopplad – Aldrig avkopplad*

Unionen (2012): *Tjänstemännens IT-miljö – ett steg fram och två steg tillbaka*

Vision (2013): *IT-skyddsronde – för att förbättra IT-miljön på arbetsplatsen*

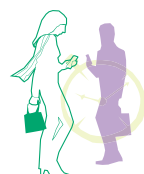


Bilaga 1 Respondenternas egen uppskattning av tidsbesparingspotential i IT-systemen

Frågan i enkäten som ligger till grund för tabellen nedan: *Föreställ dig en situation där IT-systemen fungerar felfritt/precis som önskat. Hur mycket tid tror du skulle kunna spara varje dag om IT-systemen fungerade som önskat?* Användarna uppskattar i genomsnitt att de kan spara 26,5 minuter.

Tabell 1:
Genomsnittsbesparing i minuter per dag för tjänstemännen

Svarsalternativ	Antal minuter	Antal svar per alternativ	Kan spara
IT-systemen fungerar redan som önskat	0	246	0
Ingen tid	0	41	0
Mindre än 10 minuter	5	389	1 945
10-29 minuter	20	616	12 320
30-59 minuter	45	418	18 810
1-2 timmar	90	148	13 320
Mer än 2 timmar	120	65	7 800
Vet ej	0	110	0
Total			
Antal minuter per dag			54 195 / 2 033 = 26,5 minuter



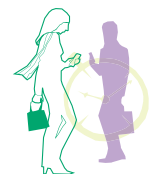
Tabell 2:

Beräkning av potentiella besparingar på välfungerande IT-miljö

	Kan spara
Yrkesverksamma medlemmar i Unionen december 2012	445 382
Medellön Unionen inklusive arbetsgivaravgifter och kollektivavtalade försäkringar 2012	45 790
Kostnad i kronor per timme (176 timmar i månaden)	260
Genomsnitt timmar per dag som kan sparas	0,44
Arbetsdagar per år	220
Summa i miljarder kronor	11,2



Anteckningar





IT-systemen är idag det viktigaste arbetsverktyget för många av Unionens medlemmar som blir allt mer beroende av väl fungerande IT-system på jobbet. Samtidigt medför ogenomtänkta IT-lösningar onödiga kostnader för företagen i form av ineffektiva arbetsprocesser och stressade medarbetare.

Unionen vill att rapporten *Tjänstemännens IT-miljö 2013 – ingen ljusning i sikte* ska bidra till att bättre ta tillvara de möjligheter som införandet av nya IT-system ger för företagen. Mycket förbättringsarbete kvarstår för att infria dessa mål i det moderna arbetslivet. En nyckel till framgång är att personalen involveras i utveckling och införande av IT-systemen och att medarbetarna kontinuerligt kompetensutvecklas så att de kan använda dessa effektivt och säkert.

Unionen är Sveriges största fackförbund i det privata arbetslivet. Tillsammans skapar vi framgång genom utveckling, trygghet och glädje.



Olof Palmes Gata 17
105 32 Stockholm
Tel +46 8 504 15 000
www.unionen.se