

Tjänstemännens IT-miljö

Ett steg fram och två steg tillbaka

UNIONEN

Förord	4
Satsa på en bättre IT-miljö – det gynnar företagen, medarbetarna och Sverige...	6
Hur genomfördes undersökningen?	7
Tjänstemännens IT-miljö 2012.....	8
Användarinflytande en förutsättning för en bra IT-miljö	8
Teknikstrul - ett ineffektivt sätt att använda tjänstemännens kompetens.....	9
Underlätta tjänstemännens dagliga arbete – fortfarande utvecklingsbehov.....	10
Det är möjligt att frigöra resurser via tjänstemännens IT-miljö	12
Tjänstemännens IT-miljö 2012 – ett steg fram och två steg tillbaka	12
Referenser	13
Biaga 1.....	14
Användarnas självuppskattning av tid som borde kunna sparas på IT-miljön	14

Förord

Tjänstemännens IT-miljö 2012 – ett steg fram och två steg tillbaka beskriver vad tjänstemännen anser om sin IT-miljö. Det är fortfarande en alldeles för stor andel av tjänstemännen som upplever att IT-miljön inte i tillräcklig grad bidrar positivt till det dagliga arbetet och därmed företagets konkurrenskraft. De mest centrala resultaten från årets enkät är:

- att två av tre av tjänstemän inte har haft möjlighet att påverka nya arbetsrutiner i samband med införandet av nya IT-system
- att en av tre av tjänstemän fortfarande begränsas av IT-systemen i det dagliga arbetet
- att cirka hälften av tjänstemännen upplever att IT-systemen styr införandet av deras arbetsuppgifter på ett onödigt sätt

Sverige är en framstående IT-nation. Under flera decennier har vi tillhört de länder som gått i bräschen för den informationsteknologiska utvecklingen. Det ställer höga krav på en god IT-miljö på våra arbetsplatser. IT-systemen är idag det viktigaste arbetsverktyget för många av de över 500 000 tjänstemän som är medlemmar i Unionen. Vi vet att många tjänstemän tillbringar merparten av sina arbetsdagar framför datorn och är beroende av väl fungerande IT-system för att kunna ha ett flexibelt arbetsliv och vara tillgängliga för arbetsgivare och kunder.

Samtidig försöker organisationer att genom företagsövergripande affärssystem öka sin kundanpassning, effektivitet, integrering och samordning. IT-systemen leder till förändrade arbetssätt och nya kompetenskrav. Ändå kvarstår trenden från tidigare undersökningar att runt hälften av tjänstemännen anser att IT-systemen styr deras arbete på ett onödigt sätt. Det kan leda till negativ stress och därmed minskat produktivitet. Trots detta har tjänstemännens inflytande över IT-miljön minskat de senaste åren.

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. För att uppnå goda effekter i användningen av IT-systemen bör arbetsgivarna lyssna på användarna och medarbetarna bör i större utsträckning än idag vara med vid såväl införande som uppföljning av

nya system. Samtidig behövs en återkommande och individuellt anpassad kompetensutveckling för att tjänstemännen på bästa möjliga sätt ska klara av att använda IT-systemen effektivt och säkert.

Rapporten är framtagen av Åsa Märs, sektionschef och Flemming Kristensen, trendanalytiker vid enheten 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 2282 intervjuer under perioden 6-15 maj 2012.

Cecilia Beskow

Samhällspolitisk chef

Satsa på en bättre IT-miljö – det gynnar företagen, medarbetarna och Sverige

IT-systemen påverkar i större och större utsträckning tjänstemännens dagliga arbete, och spelar därmed en central roll för hur bra företagen fungerar. Erfarenheten från liknande enkäter är att tjänstemännen upplever att det finns en stor utvecklingspotential avseende införande och uppföljning av IT-system. Det är emellertid en arbetsmiljö- och inflytandefråga som alltför ofta negligeras på ledningsnivå. Konsekvensen kan bli att de stora ekonomiska resurserna som läggs ned på IT-investeringar inte alltid används optimalt, eller i värsta fall är helt bortkastade.

Med IT-system menar vi de IT-baserade system som tjänstemännen behöver för att genomföra sitt arbete. Det kan till exempel vara ett affärssystem, rapporteringssystem, konstruktionssystem, kommunikationssystem.

Ogenomtänkta IT-lösningar utan inspel från och förankring hos medarbetarna orsakar ökade kostnaderna för företagen i form av ineffektiva arbetsprocesser och stressade medarbetare. Därför vill Unionen att undersökningarna av tjänstemännens IT-miljö ska bidra till att bättre tillvarata de möjligheter införande av nya IT-system ger. Det gäller både med avseende på att utveckla och optimera företagets verksamhet, och att förbättra medarbetarnas arbetsmiljö. Det är även en fråga om kompetensutveckling som bör tas på allvar.

Resultaten från årets undersökning indikerar att det är möjligt för företagen att frigöra tid bland medarbetarna som motsvarar i storleksordning 8,6 miljarder kronor årligen. Summan motsvarar cirka 18 500 heltidstjänster i stället för att brottas med IT-strul skulle kunna vara med att utveckla och stärka företagets konkurrenskraft. En sådan utveckling förutsätter att alla företag har väl fungerande IT-system och en hög grad användarmedverkan i både införande-, genomförande- och uppföljningsprocessen. Beräkningen visar på potentialen för företagen om de satsar på en bättre IT-miljö. Det gynnar företagen, tjänstemännen och Sverige.

Unionen har utifrån den bakgrunden följande förbättringsförslag för tjänstemännens IT-miljö:

- IT systemen ska vara anpassade till organisationen. Verksamheten ska stödjas av IT-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.
- IT-systemen ska vara anpassade till användarna, inte minst när det gäller rent tekniska lösningar som navigering, integration, svarstider och driftsäkerhet.
- Alla har rätt till en återkommande och individuellt anpassad kompetensutveckling så att man klarar 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.

Hur genomfördes undersökningen?

Detta är Unionens fjärde rapport om tjänstemännens IT-miljö. Den är en uppföljning av tidigare genomförda undersökningar om tjänstemännens IT-miljö från 2007, 2008 och 2010. Undersökningen genomfördes via webbaserade intervjuer i Novus Sverigepanel under maj månad 2012 och omfattar svenska tjänstemän verksamma i privat sektor. Totalt var det 2282 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. I redovisningen har de som svarat 1-3 på påståendet klumpats ihop i dem som inte instämmer och de som har svarat 4-6 på påståendet klumpats ihop i de som instämmer.

Tjänstemännens IT-miljö 2012

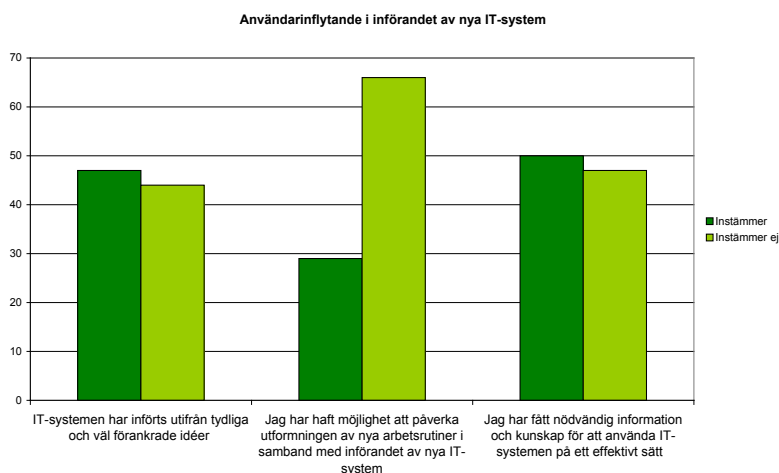
Användarinflytande en förutsättning för en bra IT-miljö

Användarinflytande är en avgörande faktor för att uppnå en reell effektivisering och optimering av arbetet, som oftast är syftet när nya IT-system introduceras. Eftersom det många gånger rör sig om stora ekonomiska investeringar för företagen är det därför rimligt att anta att tjänstemännen finns med i hela processen kring introduktion och uppföljning av nya IT-miljöer. Enkäten visar tyvärr att verkligheten är en annan.

Två av tre tjänstemän svarar att de inte har haft möjlighet att påverka utformningen av nya arbetsrutiner i samband med införandet av nya IT-system. Tyvärr fortsätter därmed en negativ trend från tidigare års undersökningar. Jämfört med 2010 har andelen som inte instämmer i frågan, att de har haft möjlighet att påverka utformningen av nya arbetsrutiner i samband med införandet av nya IT-system, ökat från 58 procent till 66 procent¹. 2008 uppgick andelen till 44 procent².

Då införandet av nya IT-system är ett förändringsarbete bör utgångspunkten för ett sådant vara tydliga och väl förankrade mål. Inspel och medverkan från de medarbetare som i den dagliga verksamheten berörs av besluten är en avgörande parameter för ett lyckat resultat.

Emellertid är det färre än hälften av tjänstemännen som svarar att IT-systemen har införts utifrån tydliga och välförankrade idéer, vilket är en minskning jämfört med 2007³.



8 1 Unionen 2010: *Tjänstemännens IT-miljö 2010. Ett systemfel?*
2 Unionen 2008: *Tjänstemännens IT-miljö. Varför blir det inte bättre?*
3 Sif 2007: *Bättre men långt ifrån bra*

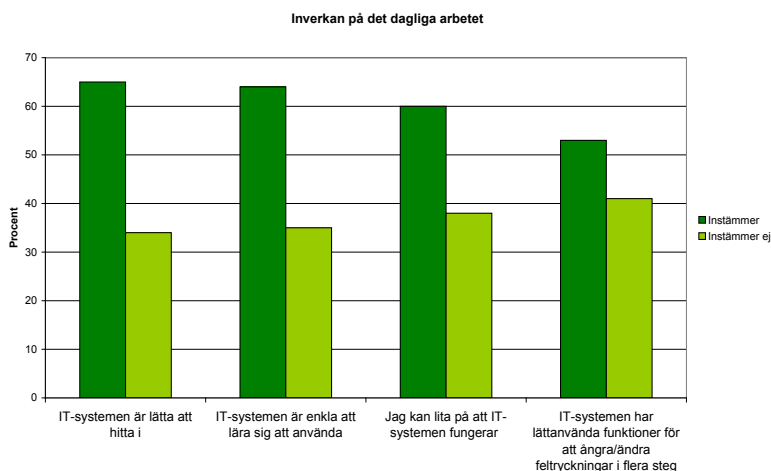
Det finns därmed en betydande förbättringspotential avseende förberedelser inför företagens IT-investeringar. Det samma gäller implementeringen av nya IT-miljöer, där endast hälften av tjänstemännen anser att de har fått tillräcklig kompetensutveckling för att kunna använda de nya IT-systemen på ett effektivt sätt. Det visar att många företag underskattar betydelsen av kompetensutveckling bland medarbetarna när nya arbetsrutiner införs till följd av nya IT-system.

Resultaten är uppseendeväckande eftersom forskning visar att en viktig faktor för bra IT-investeringar är användarinflytande samt att medarbetarna får rätt kompetens för att hantera nya arbetsrutiner⁴. Läget idag kan därmed potentiellt hota de tillväxtmöjligheterna som IT-investeringarna skapar, vilket är olyckligt för företagen, tjänstemännen och samhället i stort.

Teknikstrul – ett ineffektivt sätt att använda tjänstemännens kompetens

IT-miljön är en basal infrastruktur som ska fungera i företagen för att tjänstemännen ska kunna bedriva ett bra och effektivt arbete. Därmed blir IT-systemen ett centralt inslag i en väl fungerande arbetsmiljö. En trend som förstärks när det moderna arbetslivet blir allt mer beroende av att datorer och nätverk fungerar som de ska. Det medför därmed att det finns en reell risk för negativ stress när tekniken strular, vilket drabbar både den enskilda individen och företagens konkurrenskraft.

Enkäten innehåller fyra frågor som visar på vilket sätt den tekniska utformningen av IT-systemen på ett positivt eller negativt sätt bidrar till tjänstemännens dagliga arbete. Är teknikstrul ett återkommande fenomen blir arbetet ineffektivt, och tjänstemännens produktivitet minskar. Därför är det viktigt att tjänstemännen litar på IT-systemen och att systemen är enkla att hantera.



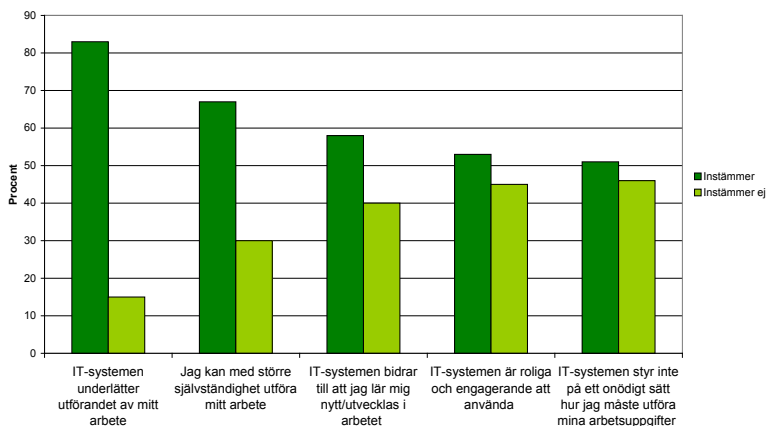
Det är fortfarande en av tre tjänstemän som menar att tekniken i större eller mindre utsträckning utgör en begränsning i det dagliga arbetet. Det är en alldeles för stor andel, speciellt när andra undersökningar bekräftar att tjänstemännen blir allt mer beroende av att IT-systemen är ständigt fungerande³. Jämfört med Unionens tidigare undersökningar har det dock på detta område 2012 varit en marginell framgång i tjänstemännens IT-miljö. Flera tjänstemän instämmer med påståendet om att IT-systemen är lätta att hitta i, enkla att använda och de kan lita på att de fungerar. 2010 var det runt hälften av de tillfrågade som svarade bekräftande på dessa påståenden, medan andelen i årets undersökning har ökat till drygt 60 procent.

Underlätta tjänstemännens dagliga arbete – fortfarande utvecklingsbehov

IT-miljön ska bidra till att underlätta det dagliga arbetet för tjänstemännen. Ju mer enkelt och självständigt det dagliga arbetet kan bedrivas, desto mer nöjda och produktiva medarbetare. Om IT-systemen är effektivt och enkelt utformade kan de samtidigt bidra till en kontinuerlig kompetensutveckling och innovation, exempelvis genom att tjänstemännen förenklar mer rutinpräglade arbetsuppgifter i företagen eller utvecklar nya tjänster via IT-systemen.

Därför är det positivt att åtta av tio tjänstemän svarar att IT-systemen underlättar utförandet av deras arbete. Denna andel har varit stabil sedan den första undersökningen genomfördes 2007 och får anses vara ett relativt bra betyg till IT-systemen generellt.

IT-systemens inverkan på arbetsmiljön



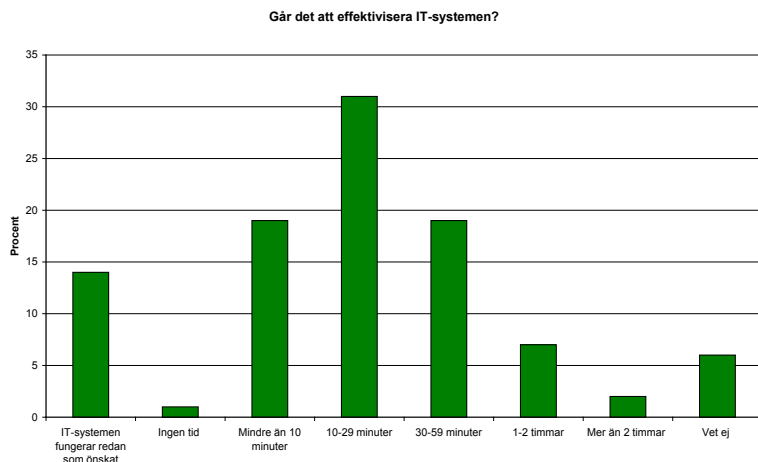
Jämförs de fyra övriga frågorna om hur IT-systemen påverkar tjänstemännens arbetsmiljö med tidigare resultat, är det i stort sett ett status quo jämfört med tidigare undersökningar. Detta är ett mycket blygsamt resultat med tanke på att det därmed fortfarande är:

- tre av tio tjänstemän som inte får större självständighet i arbetet via IT-systemen
- fyra av tio tjänstemän som inte anser att IT-systemen bidrar till att de utvecklas
- cirka hälften som finner att IT-systemen inte är roliga och engagerande att använda
- knappt hälften som upplever att IT-systemen styr utförandet av deras arbetsuppgifter på ett onödigt sätt

Därmed kvarstår ett stort arbete med att säkerställa att IT-systemen bidrar till att tjänstemännen på ett enkelt sätt kan sköta den vardagliga verksamheten. En förklaring av de fyra resultaten ovan är att användarna kommer allt längre bort från inflytande i den beslutsprocess som leder fram till nya IT-investeringar i företagen. När nästan 50 procent av tjänstemännen anger att IT-systemen styr utförandet av deras arbetsuppgifter på ett onödigt sätt, så är det lång väg att gå för att säkerställa att medarbetaren är i fokus vid implementering av nya IT-lösningar, inte IT-systemen.

Det är möjligt att frigöra resurser via tjänstemännens IT-miljö

I undersökningen om tjänstemännens IT-miljö år 2010 genomförde Unionen en beräkning baserad på egna medlemmar som visade att det är möjligt för företagen att frigöra resurser i storleksordning 13 miljarder kronor årligen på välfungerande IT-system. Grunden för beräkningen var tjänstemännens egen uppskattning av hur mycket tid de ansåg kunna sparas i framtiden, om IT-systemen fungerade som önskat.



I dagsläget gör ungefär var tionde tjänsteman bedömningen att de skulle kunna spara en timme eller mer varje dag om IT-systemen fungerade som önskat. Samlat sett visar svaren, att tjänstemännen i snitt förlorar cirka 25 minuter per dag till följd av dåligt fungerande IT-system. Det är en förbättring jämförd med år 2010, men ändå kvarstår en stor potential för att ytterligare optimera och utveckla IT-miljön. Omsätts de 25 minuterna till pengar motsvarar det cirka 8,6 miljarder kronor årligen, vilket även är en relativ försiktig beräkning eftersom den inte innefattar offentlig sektor eller personer som jobbar inom LO-kollektivet.⁶

Tjänstemännens IT-miljö 2012 – ett steg fram och två steg tillbaka

Årets undersökning av tjänstemännens IT-miljö visar att det på viktiga områden för Unionen går åt fel håll, medan det med en lång rad frågor är ungefär samma resultat som för två år sedan. Det är fortfarande en alldeles för stor andel av tjänstemännen som upplever att IT-miljön inte i

tillräcklig grad bidrar positivt till det dagliga arbetet. Det bidrar till stress och ytterst att minska företagets konkurrenskraft.

För att uppnå goda effekter i användningen av IT-systemen måste arbetsgivarna lyssna på användarna. Medarbetarna behöver i större utsträckning än idag vara med vid införande och uppföljning. Samtidig kommer det oftast vara behov av återkommande och individuellt anpassad kompetensutveckling för tjänstemännen, så att de på ett effektivt och säkert sätt kan använda IT-systemen. De mest markanta resultaten från årets enkät är:

- att två av tre av tjänstemän inte har haft möjlighet att påverka nya arbetsrutiner i samband med införandet av nya IT-system
- att en av tre av tjänstemän fortfarande begränsas av IT-systemen i det dagliga arbetet
- att cirka hälften av tjänstemännen upplever att IT-systemen styr utförandet av deras arbetsuppgifter på ett onödigt sätt

Referenser

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

Sif 2007: *Bättre men långt ifrån bra*

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*

Bilaga 1

Användarnas självuppskattning av tid som borde kunna sparas på IT-miljön

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 att du skulle kunna spara varje dag om IT-systemen fungerade som önskat?*

Tabell 1: Genomsnittsbesparing i minuter per dag för tjänstemän

Svarsalternativ	Antal minuter	Antal svar per alternativ	Kan spara
IT-systemen fungerar som önskat	0	319	0
Ingen	0	23	0
< 10 minuter	5	434	2170
10-29 minuter	20	707	14140
30-60 minuter	45	434	19530
60-120 minuter	90	160	14400
Mer än 120 minuter	120	47	5640
Vet ej	0	137	0
Antal minuter per dag			55880/2261 = 25 minuter

Tabell 2: Beräkning av potentiella besparingar på välfungerande IT-miljö

	Yrkesverksamma medlemmar i Unionen december 2011	Medianlön Unionen inklusive arbetsgivaravgifter december 2011	Kostnad i kronor per timme (176 h i månaden)	Genomsnitt timmar per dag som kan sparas	Arbetsdagar per år	Summa i miljarder kronor
Kan spara	422 116	38 825	221	0,42	220	8,6

IT-systemen är idag det viktigaste arbetsverktyget för många av de över 500 000 tjänstemän som är medlemmar i Unionen. Vi vet att många tjänstemän tillbringar merparten av sina arbetsdagar framför datorn och är beroende av väl fungerande IT-system för att kunna ha ett flexibelt arbetsliv och vara tillgängliga för arbetsgivare och kunder.

Rapporten *Tjänstemännens IT-miljö 2012 - ett steg fram och två steg tillbaka* beskriver vilka huvudutmaningar som finns för tjänstemännen i det vardagliga arbetet med IT-systemen, samt varför användarmedverkan bör öka för att på ett bra och effektivt sätt ta tillvara de möjligheterna som IT ger både vad gäller att utveckla företagen och förbättra de anställdas arbetsmiljö.

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