

# Tjänstemännens IT-miljö 2017

# Innehåll

Förord.....	3
IT på gott och ont i tjänstemäns arbetsliv .....	3
Sammanfattning av resultat.....	4
Inledning .....	6
Om Unionens tidigare undersökningar av tjänstemäns IT-miljö .....	7
Resultat, tjänstemännens IT-miljö 2013-2017 .....	8
Nödvändig information och utbildning i IT- systemen .....	8
IT-systemen har införts utifrån välförankrade idéer .....	10
Tillit till IT-systemen .....	11
Tjänstemäns inflytande över arbetsrutiner .....	12
Lätt att lära sig använda systemen .....	13
IT-systemen är lätta att hitta i .....	14
Lättanvända funktioner för att ångra en feltryckning i flera steg .....	15
IT-systemen underlättar utförandet av mitt arbete .....	16
IT som möjliggörare för distansarbete.....	17
IT som möjliggörare för självständigt arbete.....	18
IT-systemen är viktiga för arbetsmiljön .....	19
IT-systemens bidrag till tjänstemäns lärande .....	20
Rolig och engagerande att använda IT-systemen? .....	21
IT-systemen som styrande för hur arbetsuppgifter måste utföras.....	22
Komplettering av jobbet IT med egen utrustning .....	23

Kostnader för IT-strul.....	24
Så skapas bra IT .....	26
Inkluderande och verksamhetsanpassad beställarprocess.....	26
Så genomförs en IT-skydds rond .....	28
Slutsatser .....	29
Unionen anser att:.....	29

# Förord

## IT på gott och ont i tjänstemäns arbetsliv

Det råder ingen tvekan om att informationsteknologi genomsyrar tjänstemäns arbetsliv. De allra flesta använder dagligen olika former av IT-system som sitt viktigaste arbetsverktyg. Det gör att IT har stort inflytande, på många olika sätt.

Därför intresserar sig också Unionen för hur IT vardagen ser ut för Sveriges tjänstemän. Det är en fråga om att ha rätt instrument, tillräcklig kompetens och vikten av att undvika att IT blir ett onödigt stressmoment – istället för en osviklig vän.

Vår undersökning om tjänstemännens vardag visar på förvånansvärt stora problem och källor till frustration. Förra året gick 133,5 miljoner arbetstimmar i privat näringsliv förlorade på grund av IT-strul. Arbetstidskostnaden för dessa timmar uppgår till 44,1 miljarder kronor, och då är inte kostnader för andra gruppers IT-strul inräknat. Det är oacceptabelt för alla berörda.

Å andra sidan erbjuder IT fantastiska möjligheter, allt ifrån ökad frihet i tid och rum till effektivitet och arbetsglädje, när det fungerar som det är tänkt.

Företagen måste se till IT-miljöerna utformas tillsammans med användarna och på ett sätt som ger hög användbarhet. Metoder för detta finns, och beskrivs här i rapporten. Det handlar om att ha användaren i fokus, att ha en inkluderande och verksamhetsanpassad beställarprocess, samt om genomförande av IT-skyddsronder.

Rapporten är utarbetad av Anette Andersson, Jon Tillegård och Tobias Brännemo på Politiksektionen, Unionens enhet för Avtal och Politik.

Oktober 2017

*Henrik Ehrenberg*

# Sammanfattning av resultat

- Andelen som instämmer i att de får tillgång till nödvändig information och utbildning för att kunna använda IT-systemen på ett effektivt sätt sjunker från 27 till 22 procent åren 2013 till 2017.
- Tillgång till utbildning och instruktioner kring nyheter och förändringar vid uppgradering av IT-system förbättras inte åren 2013 till 2017. Drygt två tjänstemän av tio har tillgång till sådan utbildning.
- Omkring två av tio tjänstemän instämmer i påståendet att IT-systemen har införts utifrån tydliga och förankrade idéer. Inga förändringar sker åren 2013-2017.
- Färre än fyra av tio tjänstemän litar på att IT-systemen fungerar som önskat. Inga förändringar sker åren 2013-2017, men 2015 sker ett tillfälligt tapp.
- Färre än två av tio tjänstemän har möjlighet att påverka utformningen av nya arbetsrutiner i samband med införande av nya IT-system. Inga förändringar sker 2013-2017.
- Andelen tjänstemän som anser att IT-systemen är enkla att lära sig använda sjunker från 33 till 28 procent åren 2013 till 2017.
- Andelen tjänstemän som anser att IT-systemen är lätta att hitta i sjunker från 30 till 23 procent åren 2013 till 2017.
- Andelen tjänstemän som anser att systemen har lättanvända funktioner för att ångra en feltryckning sjunker från 30 till 24 procent åren 2013 till 2017 .
- Drygt hälften av tjänstemännen anser att IT underlättar utförandet av deras arbete.
- IT:s funktion som möjliggörare av distansarbete förbättras åren 2013 till 2017 (från 50 till 57 procent).

- Omkring fyra av tio tjänstemän anser att IT-systemen bidrar till att de kan jobba självständigt. Viss variation i resultaten 2013-2017.
- Drygt tre av tio tjänstemän anser att IT bidrar positivt till deras arbetsmiljö. Inga förändringar sker åren 2013 till 2017.
- Tre av tio tjänstemän anser att IT-systemen bidrar till deras lärande. Inga förändringar sker 2013 till 2017.
- Två av tio tjänstemän anser att IT-systemen är roliga och engagerande att använda. Under åren 2013 till 2017 sjunker andelen som inte instämmer i påståendet från 30 till 25 procent.
- Andelen tjänstemän som anser att IT-systemen på ett onödigt sätt styr hur de måste utföra sina arbetsuppgifter minskar från 17 till 11 procent åren 2013 till 2017.
- En av tio tjänstemän måste komplettera IT-systemen med egen utrustning. Inga förändringar sker 2013 till 2017.

**IT-strul orsakar enorma förluster av arbetstid, som betalas av arbetsgivare.**

Sammantaget förlorade den privata sektorn i Sverige 133,5 miljoner arbetstidstimmar på grund av tjänstemäns IT-strul år 2016. Arbetsgivarna betalade 44.1 miljarder kronor för de förlorade timmarna.

Beräkningen inkluderar enbart förlorad arbetstid och kostnader för tjänstemäns IT-strul. Andra gruppers kostnader för detta är inte inräknade. Det är därför sannolikt att den privata sektorns totala kostnad för IT-strul är större än vad som framgår av beräkningarna i den här undersökningen.

# Inledning

I den här rapporten görs en återblick från Unionens undersökningar av tjänstemäns IT-miljö mellan åren 2013 till 2017.

Unionen anser att kunskap och insikter om tjänstemäns IT-miljö är viktigt. Kunskap är ett fundament för en bra utveckling, men det räcker inte att bara skapa fakta. Vi måste också komma från kunskap till verkstad, med konkreta förbättringar som gör skillnad i praktiken. Därför beskriver den här rapporten hur man kan göra för att förbättra IT-miljön lokalt och i organisationer. Det handlar om att beställaren har en central roll i hela processen vid inköp och utveckling av ny IT, samt om att arbeta systematiskt med IT-skyddsronder. Givetvis ska användaren alltid vara i fokus, i alla sammanhang som rör IT.

# Om Unionens tidigare undersökningar av tjänstemäns IT-miljö

I tidigare rapporter har Unionen delat in den sexgradiga skalan i två grupper, instämmer och instämmer inte. Med den indelningen framkommer inte nyanser, det vill säga i vilken grad de svarande instämmer eller inte instämmer.

I den här rapporten delas skalan in i tre grupper. Det innebär att de svarande som instämmer gör det i hög grad, och de som inte gör det instämmer inte alls. Kategorin i mitten på skalan är neutral. Den redovisas inte i rapporten.

## **Undersökningar som redovisas är:**

*Tjänstemännens IT-miljö 2015: Beställaren i centrum och goda exempel som verktyg för förbättringar. Fältperioden var 20/10 - 1/11 2015. Omfattar 2092 besvarade enkäter.*

*Tjänstemännens IT-miljö 2014: Lyssna på oss som ska använda det. Materialet har samlats in genom en webbenkät under perioden 11/11-25/11 2014. Omfattar 2047 besvarade enkäter.*

*Tjänstemännens IT-miljö 2013: Ingen ljusning i sikte. Fältperiod 5/11 - 20/11 2013. Omfattar 2 033 besvarade enkäter.*

*Tjänstemännens IT-miljö 2017. Fältperioden var 2/2 - 17/2 2017. Omfattar 2005 besvarade enkäter.*



# Resultat, tjänstemännens IT-miljö 2013-2017

## Nödvändig information och utbildning i IT- systemen

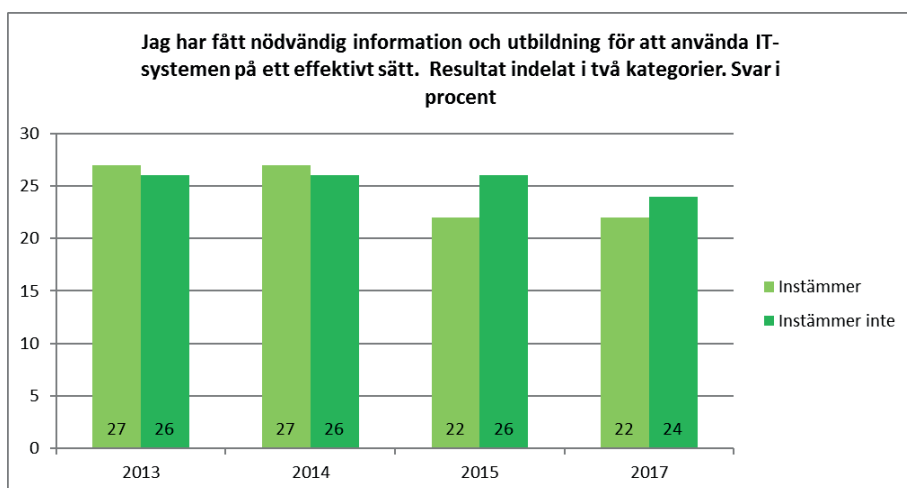


Bild 1: Andelen som instämmer i att de får tillgång till utbildning för att kunna använda IT-systemen på ett effektivt sätt sjunker med fem procentenheter åren 2013 till 2017

Resultaten visar att andelen tjänstemän som får nödvändig information och utbildning för att kunna använda IT-systemen på ett effektivt sätt sjunker. Ändå är utbildning i systemen centralt både för den enskilde användaren, och för företagets effektivitet och lönsamhet. En trolig orsak är att när det väl kommer till praktik i arbetets vardag så är det andra saker än långsiktighet och övergripande lönsamhet som styr. Istället måste uppgifter genomföras och kortsiktiga problem lösas, just nu och just här.

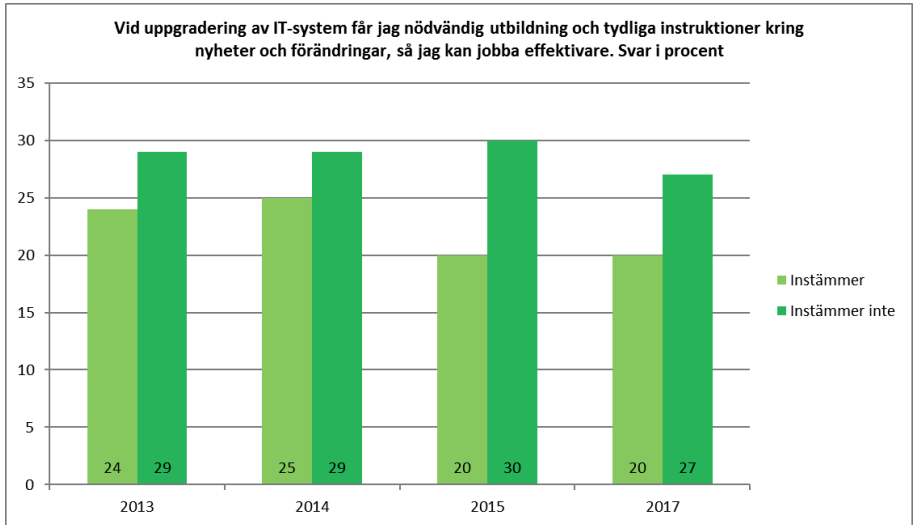


Bild 2: Tillgång till utbildning och instruktioner kring nyheter och förändringar vid uppgradering av IT-system förbättras inte åren 2013 till 2017.

Inte heller när det gäller information och utbildning vid uppgraderingar och nyheter sker några förbättringar. Det här är problematiskt med tanke på den digitaliseringsprocess som samhället genomgår just nu. Digitaliseringen är här för att stanna. Vetskapen om snabb förändring är generell. Uppdateringar och förändringar i företagets IT-system är en grund för detta.

**Unionen anser att tjänstemän ska erbjudas kompetens- och kunskapsutveckling för att kunna använda IT-systemen på ett effektivt sätt.**

## IT-systemen har införts utifrån välförankrade idéer

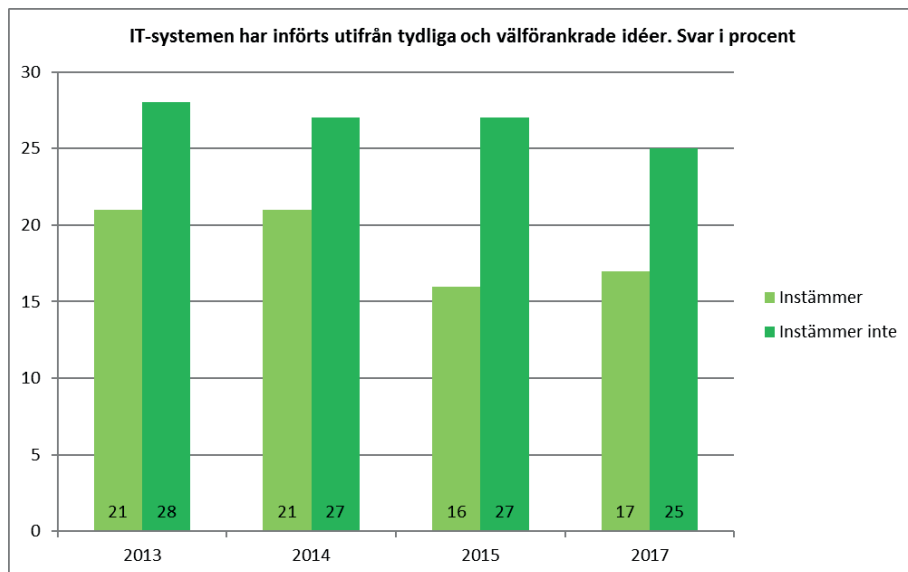


Bild 3: Det sker ingen förbättring vad gäller införande av IT-systemen utifrån tydliga och förankrade idéer mellan åren 2013 och 2017.

Det är väsentligt att IT-systemen speglar företagets idéer, samt att dessa är tydliga och väl förankrade hos samtliga berörda. Som användare måste man känna sig hemma med designen av systemet, i allt ifrån funktioner till val av färg och symboler.

Endast två av tio tjänstemän instämmer i att IT-systemen har införts utifrån välförankrade idéer. En inkluderande beställarprocess, med beställaren och användaren i centrum är en lösning.

## Tillit till IT-systemen

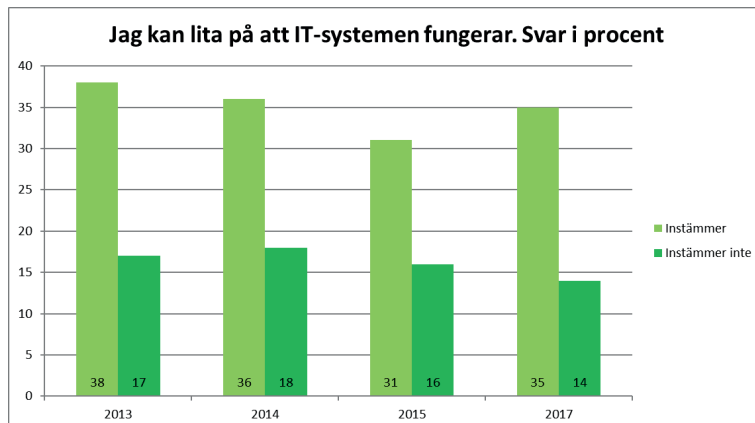


Bild 4: Färre än fyra av tio tjänstemän känner tillit till IT-systemen

Det är viktigt att användaren känner tillit till att IT-systemen fungerar som avsett. Om man, som exempel, inte litar på att utförda uppgifter sparas som det ska i systemet finns det risk för ökad arbetsbelastning, genom att man kanske väljer att spara på flera ställen.

Resultaten visar att tilliten till IT-systemen varken ökar eller minskar mellan 2013 och 2017. Sammantaget visar resultatet att färre än fyra av tio tjänstemän litar på att systemen fungerar.

## Tjänstemäns inflytande över arbetsrutiner

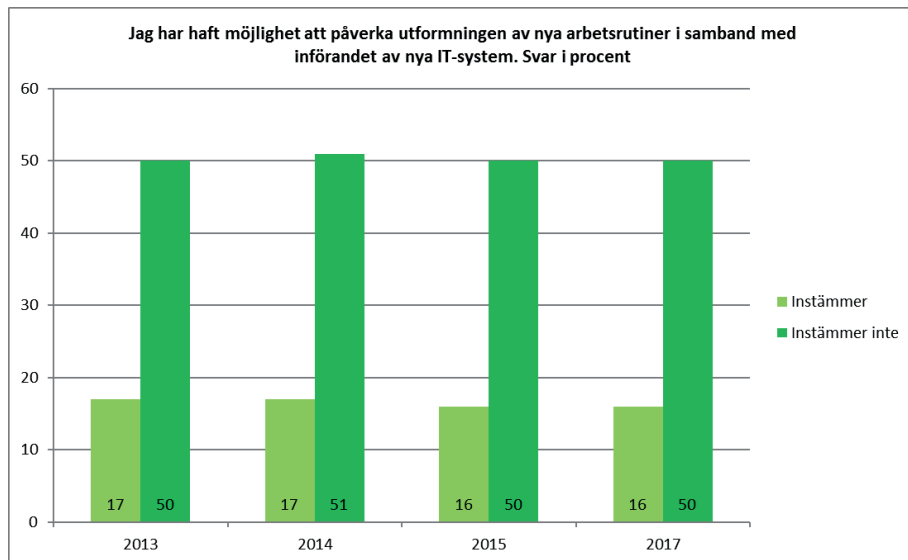


Bild 5: Tjänstemäns möjlighet att påverka utformningen av nya arbetsrutiner i samband med införande av nya IT-system förändras inte åren 2013 till 2017.

Det är väsentligt att användare får inflytande över utformningen av arbetsrutiner i samband med införande av nya IT-system, eftersom den enskilde tjänstemannen är experten i sin egen arbetsvardag. Det är hen som har den bästa kunskapen om vad som fungerar och vad som inte fungerar i praktiken. Därför borde det vara självklart att hen är med och utformar arbetsrutinerna under hela beställar- och införandeprocessen när ny IT upphandlas, utformas och implementeras. I praktiken är det dock färre än två av tio tjänstemän som har den här typen av inflytande.

**Unionen anser att tjänstemän ska ha inflytande över arbetsrutiner vid införande av ny IT.**

## Lätt att lära sig använda systemen

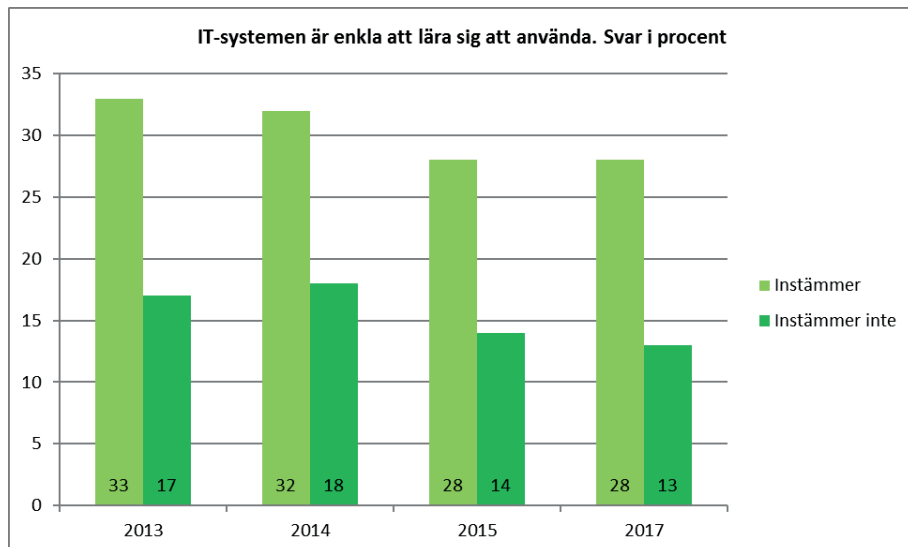


Bild 6: Andelen tjänstemän som anser att IT-systemen är enkla att lära sig sjunker från 33 till 28 procent åren 2013 till 2017

Det är väsentligt att de system tjänstemän arbetar i är enkla att lära sig använda. Men endast tre av tio tjänstemän instämmer i påståendet.

## IT-systemen är lätta att hitta i

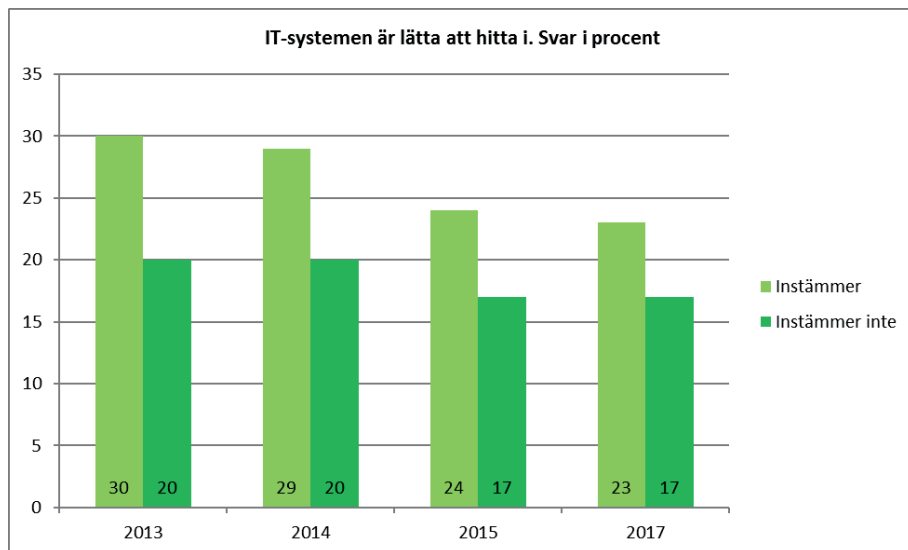


Bild 7: Andelen som anser att i IT-systemen är lätta att hitta i sjunker sju procentenheter åren 2013 till 2017.

Trots att det finns en gedigen kunskap sedan decennier kring hur IT-system ska utformas för att ha en god sökbarhet tycks detta inte förbättras. Tvärtom är tendensen nedåtgående.

Om den som utformar ett IT-system inte har tillgång till en tydlig och välgrundad kartläggning av verksamheten, av vanliga synsätt, av verksamhetsspecifika begrepp och av användarnas behov, så är det svårt att utforma systemet på ett sätt som ger en god sökbarhet. Utan en gedigen kartläggning har inte designern och användaren ett gemensamt set av ord, förståelser och syften. När systemet formges måste utvecklaren veta vilka funktioner och ordval som är lämpliga för det specifika sammanhanget.

## Lättanvända funktioner för att ångra en feltryckning i flera steg

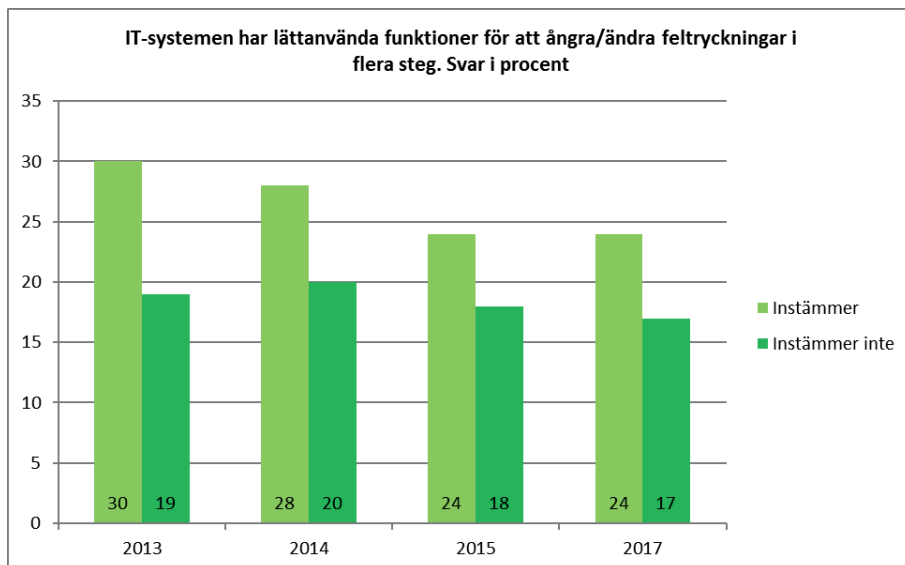


Bild 8: Andelen tjänstemän som anser att systemen har lättanvända funktioner för att ångra en feltryckning sjunker åren 2013 till 2017

Andelen tjänstemän som anser att IT-systemen har lättanvända funktioner för att ångra en feltryckning i flera steg sjunker sex procentenheter mellan åren 2013 och 2015. År 2015 och 2017 är resultaten oförändrade.

En feltryckning som inte går lätt att ångra kan orsaka faktamässiga felaktigheter. Det kan också leda till andra problem som stress, frustration och arbetstidsförlust. Därför är det problematiskt att så många som två av tio tjänstemän inte instämmer i att sådana funktioner finns, och att endast en fjärdedel instämmer i påståendet. Dessutom pekar utvecklingen de senaste åren åt fel håll.



## IT-systemen underlättar utförandet av mitt arbete

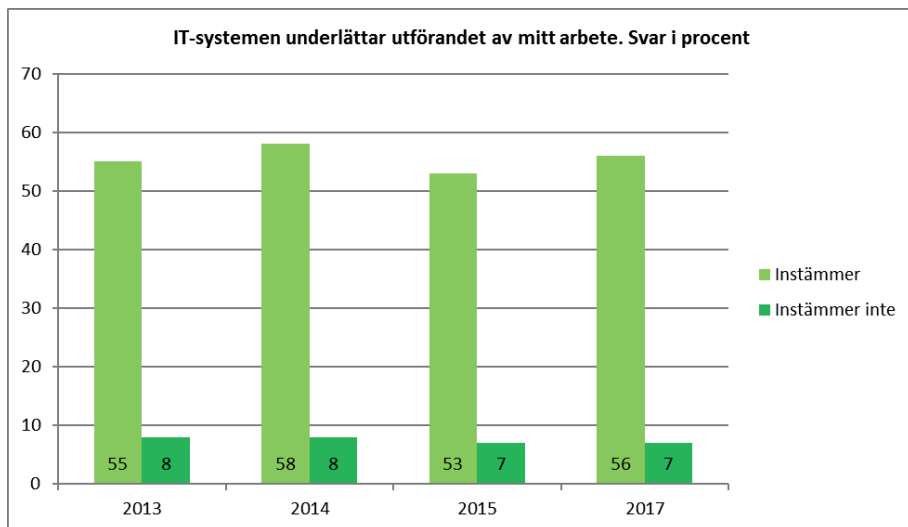


Bild 9: Drygt hälften av tjänstemännen anser att IT underlättar utförandet av deras arbete

Andelen som anser att IT-systemen underlättar utförandet av deras arbete förändras inte mellan 2013 och 2017. Drygt hälften av de svarande anser detta.

## IT som möjliggörare för distansarbete

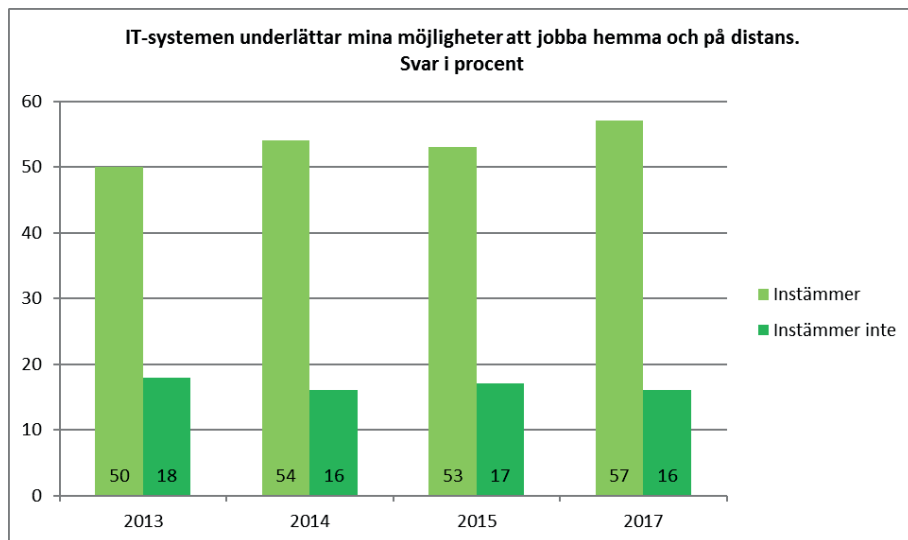


Bild 10: IT:s funktion som möjliggörare av distansarbete förbättras åren 2013 till 2017

Hela arbetslivet utvecklas i rask takt mot ett allt mer gränslöst arbete. IT har en central roll i detta, och ur den aspekten rör sig utvecklingen i en positiv riktning. Samtidigt som friheten att välja tid och rum för sitt arbete ökar, så förbättras också IT:s roll som möjliggörare för denna frihet. Det här är en positiv utveckling.

Ett varningsens finger bör dock höjas så den enskilde inte drabbas av obalans i arbetslivet.

## IT som möjliggörare för självständigt arbete

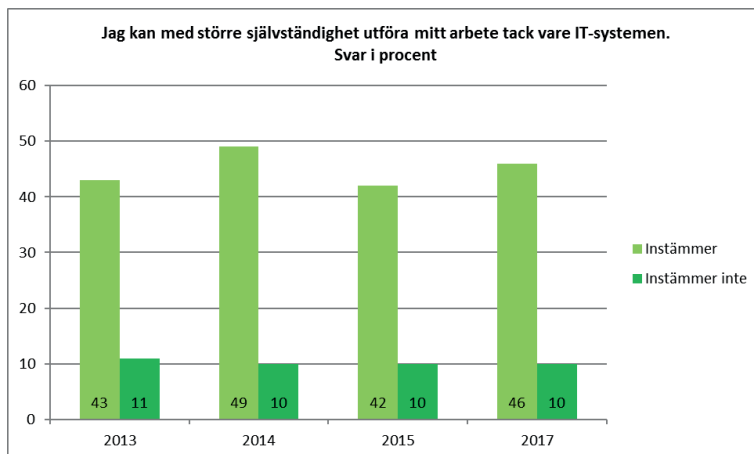


Bild 11: Viss variation i hur tjänstemännen anser att IT-systemen bidrar till att de kan jobba självständigt

En aspekt av det rörliga och gränslösa arbetslivet handlar om en möjlighet att vara obunden i tid och rum. För att uppnå denna obundenhet behöver man ha goda förutsättningar för självständigt arbete. Ur denna aspekt är IT-systemen viktiga hjälpmedel. Resultaten varierar lite mellan åren 2013 och 2017, men inget av åren instämmer fler än hälften av tjänstemännen i påståendet att de kan arbeta mer självständigt tack vare IT-systemen.

## IT-systemen är viktiga för arbetsmiljön

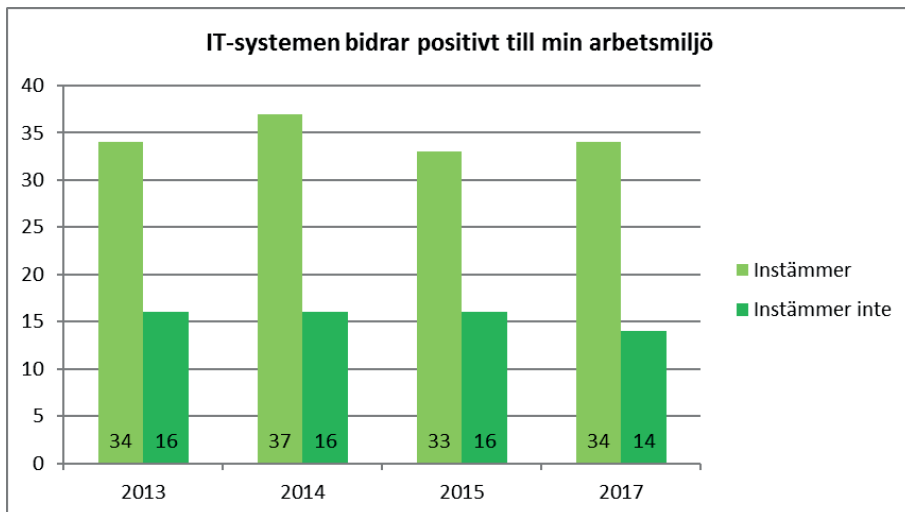


Bild 12: Andelen som anser att IT bidrar positivt till deras arbetsmiljö förändras inte mellan åren 2013 och 2017

Andelen tjänstemän som anser att IT-systemen bidrar positivt till deras arbetsmiljö är konstant låg de jämförda åren. Eftersom IT är många tjänstemäns viktigaste arbetsredskap så är det väsentligt att det bidrar positivt till arbetsmiljön. Resultaten visar att färre än fyra av tio tjänstemän anser detta.

## IT-systemens bidrag till tjänstemäns lärande

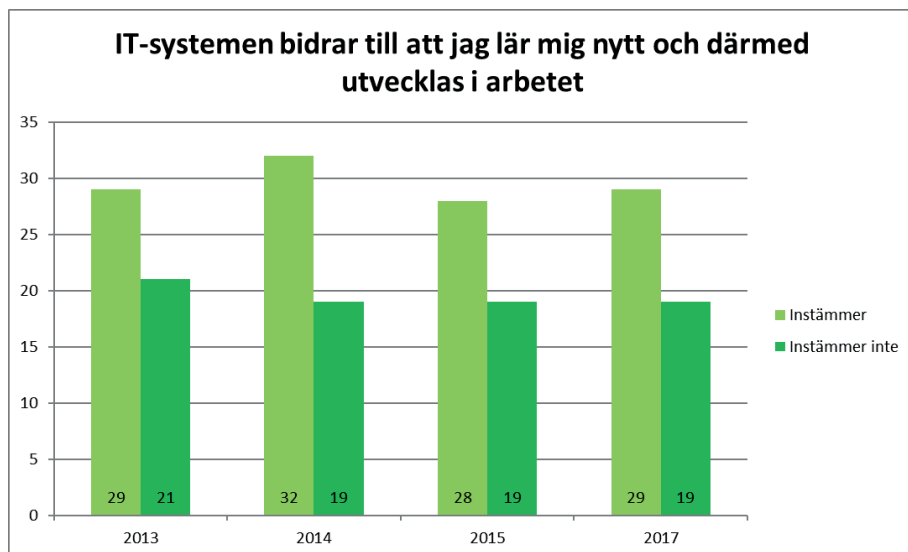


Bild 13: Tjänstemännens syn på IT-systemen som bidragande till deras lärande förändras inte mellan åren 2013 och 2017

IT-systemen som används på lokala arbetsplatser och i organisationer upptar en stor del av tjänstemäns vardagsliv på jobbet. De är också centrala för den snabba förändring som sker i arbetslivet, genom att digitaliseringen förankrar IT i varje enskild persons yrkesvardag. Eftersom detta medför förändringar för individen och hans sammanhang är det väsentligt att lära och lära om, så att kunskapen och kompetensen är kontinuerligt uppdaterad. Resultaten visar dock att endast tre av tio tjänstemän anser att IT-systemet bidrar till att de lär sig nytt i arbetet. Resultaten förändras inte mellan 2013 och 2017.

## Rolig och engagerande att använda IT-systemen?

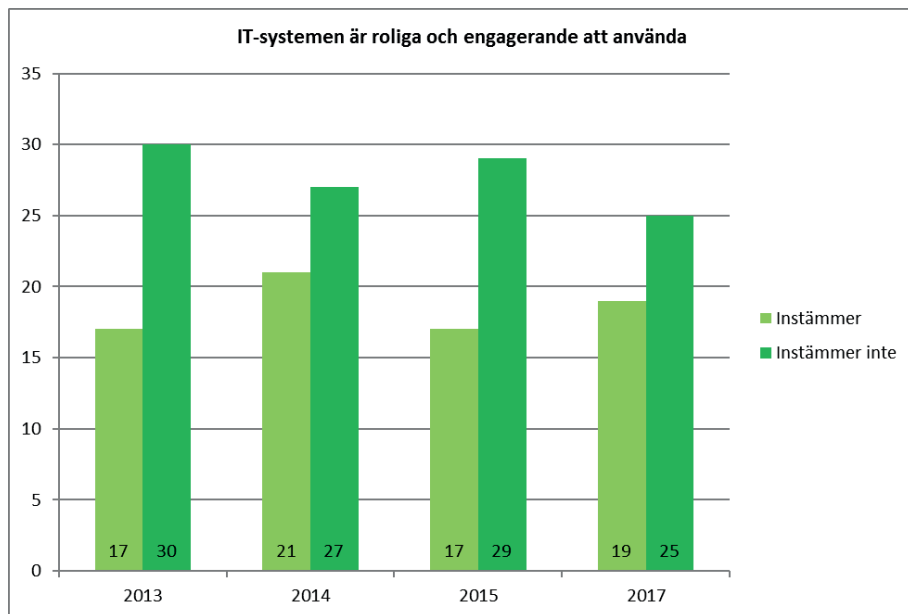


Bild 14: Bara två av tio tjänstemän anser att IT-systemen är roliga och engagerande att använda

Eftersom IT-systemen är en stor del av tjänstemäns vardagsliv på jobbet är det viktigt att systemen ger en positiv upplevelse vid användningen. Därför är det anmärkningsvärt att så få som två av tio tjänstemän anser att IT-systemen är roliga och engagerande att använda. Det ska dock noteras att andelen som inte anser detta sjunker med fem procentenheter, vilket är positivt.

## IT-systemen som styrande för hur arbetsuppgifter måste utföras

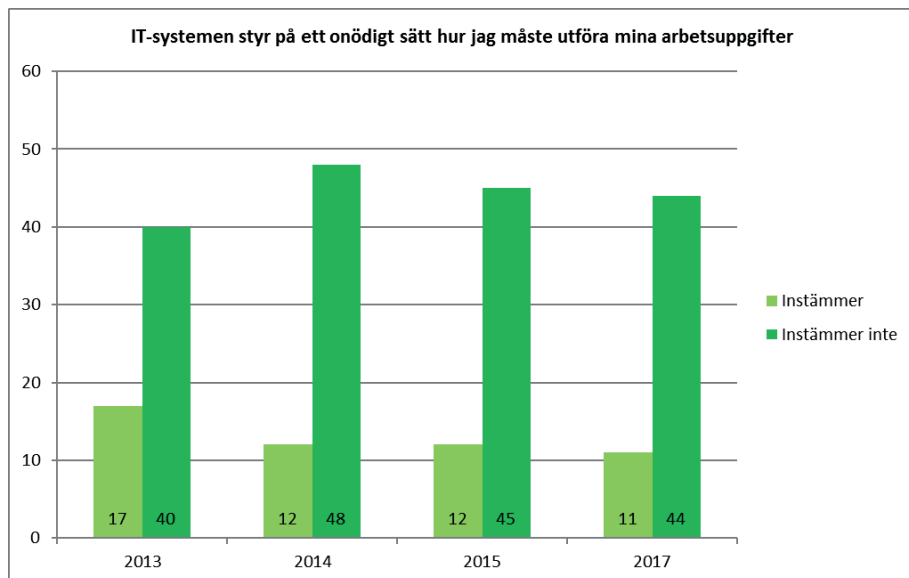


Bild 15: Andelen tjänstemän som känner sig styrda av IT-systemen minskar åren 2013 till 2017

Det är positivt att andelen tjänstemän som anser att IT-systemen på ett onödigt sätt styr hur de måste utföra sina arbetsuppgifter minskar mellan åren 2013 och 2017. Ur den här aspekten tyder resultaten på att utvecklingen går åt rätt håll. IT-systemen ska vara ett stöd för att utöva arbetet, inte ett styrande verktyg.

## Komplettering av jobbets IT med egen utrustning

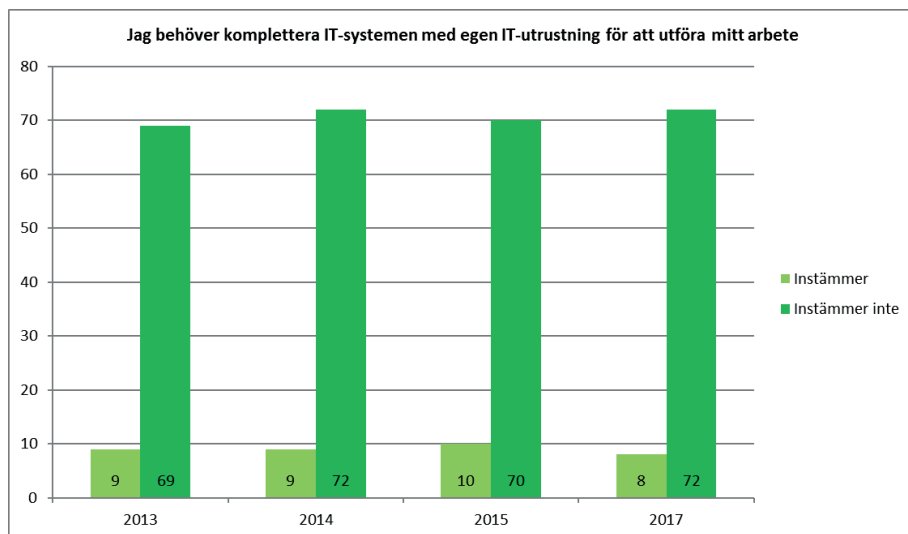


Bild 16: En av tio tjänstemän måste komplettera IT-systemen med egen utrustning

Å ena sidan är det bra att den IT-utrustning arbetsgivare tillhandahåller är tillräcklig för att majoriteten, sju av tio tjänstemän, ska kunna genomföra sina arbetsuppgifter. Å andra sidan ansvarar arbetsgivare för att tillhandahålla all nödvändig utrustning som medarbetare behöver för att utföra sina arbetsuppgifter. Ur den aspekten bör det uppmärksammas att en av tio tjänstemän måste tillhandahålla privat utrustning för att kunna genomföra sitt jobb. Detta motsvarar tio personer i ett företag med hundra anställda, eller hundra personer i ett företag med tusen anställda vilket många individer som måste använda privat IT-utrustning i tjänsten.



# Kostnader för IT-strul

Det har framgått att det finns mycket som kan förbättras i tjänstemännens IT-miljö. Det handlar inte om att förbättra på grund av välvilja, eller att man tycker det är trist när IT inte fungerar som det är tänkt. Att skapa en bra IT handlar om besparingar, och om stora sådana. Enorma mängder arbetstid och pengar går förlorade på grund av IT-strul i den svenska privata sektorn.

I tidigare undersökningar har Unionen gjort beräkningar på kostnader, enbart baserat på medlemmar i Unionen. I den här undersökningen görs beräkningarna baserat på samtliga privata tjänstemän i Sverige. Uppgifter gällande lön och antal privata tjänstemän hämtas från SCB.

Den stora uppskrivningen i kostnader som redovisas här, i förhållande till Unionens tidigare undersökningar, beror på att beräkningen grundas på samtliga privata tjänstemän i Sverige, inte bara på Unionens medlemmar.

	2017
Genomsnittligt antal timmar per dag av IT-strul enligt undersökningen	0,47
Genomsnittlig månadslön tjänstemän privata sektorn (år 2016)	39 600 kr
Påslag arbetsgivaravgifter och kollektivavtalade försäkringar, genomsnittlig procent	45 procent
Arbetstid per månad	174 timmar
Antal tjänstemän i privat sektor (år 2016)	1 294 000
Antal arbetsdagar per år	220
Arbetskraftskostnad per månad tjänstemän privata sektorn	57 420 kr
Arbetskraftskostnad per timme tjänstemän privata sektorn	330 kr
Sammanlagd tid per år tjänstemän i privat sektor lägger på IT-strul	133 572 424 timmar
Kostnad per år för arbetstid tjänstemän i privat sektor lägger på IT-strul	44,1 miljarder kr

Bild 17: Sammantaget förlorade den privata sektorn i Sverige mer än 133,5 miljarder arbetstimmar på grund av tjänstemäns IT-strul år 2016

Räknat på samtliga tjänstemän i privat sektor i Sverige år 2016, förlorades drygt 133,5 miljarder arbetstimmar på IT-strul. Arbetsgivarna betalade 44,1 miljarder i arbetstidskostnad för de förlorade timmarna. Det är enorma summor som går förlorade på grund av IT-strul i den privata sektorn, och ändå är inte kostnaderna för andra grupper än tjänstemän inräknade i beräkningen ovan.

Resultaten visar att det lönar sig att göra rätt från början, när man beställer och utvecklar ny IT. Kunskapen om hur det ska göras finns. Det handlar om att ha användaren i fokus, och om att genomföra en integrerande beställarprocess. Genomförande av IT-skyddsronder är ett systematiskt och bra sätt att arbeta för en bra IT.

**Unionen uppmanar arbetsgivare att satsa de pengar de ändå tvingas betala som en konsekvens av IT-strul på strategisk och systematisk utveckling av en god IT.**

# Så skapas bra IT

Insikten att IT-system måste utvecklas och föras in i verksamheterna på ett strategiskt och inkluderande sätt är grunden för en bra IT med hög användbarhet. Det förverkligas genom en inkluderande beställarprocess.

## Inkluderande och verksamhetsanpassad beställarprocess

Beställaren är den person som har koll på hur behoven ser ut på företaget och arbetsplatsen. Det kan, som exempel, vara en chef i samverkan med facklig representant.

Forskare beskriver beställaren som den person som är ansvarig och som tar beslut om att ett behov ska täckas eller problem lösas.<sup>1</sup> Den här personen gör beställningen internt i organisationen. Det behöver inte vara samma person som sedan gör själva upphandlingen. Däremot är beställaren den som behöver finnas med under hela processen, ända tills systemen används och är utvärderade. Beställarens roll är att säkerställa att systemen utvecklas på ett sätt som matchar uppgifterna det är tänkt att användas till, arbetsrutiner, företagets idéer med mera.

**En inkluderande beställningsprocess är centralt för utvecklingen av en god IT-miljö med hög användbarhet**

<sup>1</sup> Walldius, Å., Thorén, C. (2014): "Att beställa användbara it-system. Hur användarbehoven kan synliggöras tidigt i beställningen. Användningsforum. <http://www.anvandningsforum.se/wp-content/uploads/2014/06/att-bestalla-anvandbara-it-system.pdf>

När beställningen utformas är det viktigt att fokusera på att systemen ska ha en hög användbarhet. ISO 9241-11 definierar användbarhet som:

*Den grad i vilken specifika användare kan använda en produkt för att uppnå ett specifikt mål på ett ändamålsenligt, effektivt och för användaren tillfredsställande sätt i ett givet sammanhang.<sup>2</sup>*

Även tillgängligheten i systemen är viktig att tänka på. Det är inte något specifikt för vissa grupper. Snarare är tillgänglighet en kvalitet hos produkter och tjänster som är till fördel för alla.

Det finns starka skäl att fokusera användbarhet och tillgänglighet när nya IT-system beställs. Det ökar effektiviteten, sänker användningskostnaderna, minskar behovet av stöd, minskar ohälsa, ger en bättre servicekvalitet och det minskar behovet av särlösningar.

**Genom en inkluderande beställningsprocess som fokuserar på användbarhet och tillgänglighet skapas en bra IT-miljö.**

En viktig aspekt av IT är att det är en arbetsmiljöfråga. Många gånger betraktas IT som ”något annat”, det vill säga som ett spår utanför det vanliga systematiska arbetsmiljöarbetet. Så är det inte. IT är i allra högsta grad en arbetsmiljöfråga. Därför ska det vara en integrerad och självklar del i allt annat systematiskt arbetsmiljöarbete. Även här finns det konkreta saker man kan göra. I samarbete med Vision och forskare på KTH arbetar därför Unionen med att utveckla IT-skyddsronder.

<sup>2</sup> <http://www.usabilitypartners.se/om-anvandbarhet/iso-standarder.php>

## Så genomförs en IT-skydds rond

Vid en IT-skydds rond studeras IT-systemen som ska utgöra ett stöd i verksamheten. Med denna metod ökas kontakten mellan verksamhetsansvariga, systemleverantörer och användare i en verksamhet. Berörda parter får en gemensam bild av hur IT-miljön fungerar i praktiken.

En IT-skydds rond genomförs som en vanlig skydds rond, men med fokus på IT. Det rör allt ifrån praktiska problem till utbildning, mjukvara, hårdvara, haverirutiner med mera.

Vid förberedelserna utses personer som ska delta. Dessa ska ha mandat, intresse och kompetens för den här uppgiften. Det kan exempelvis vara verksamhetschef, IT-ansvarig lokalt, systemleverantör, användare och skyddsombud.

Arbetet inleds med att personerna bokar tid för en IT-skydds rond samt tid för uppföljande möte. Vid förberedelserna bestäms också vilken verksamhet/process/lokal som ska granskas, samt vilka program/mjukvaror som ska ingå. De olika deltagarna förbereder sig utifrån sina kompetensområden, till exempel genom kartläggning av befintlig utrustning.

Vid genomförandet finns ett antal olika aspekter som behöver bearbetas. Exempelvis granskas allt ifrån kringutrustning, till ljud- ljus och psykosocial arbetsmiljö, som exempelvis störningsmoment. Även aspekter som utbildning och rutiner vid haveri inkluderas i rondens. Resultaten protokollförs. Efter rondens genomförande identifieras förbättringsinsatser. Därefter utvärderas effekterna av insatserna.

**Genomförande av IT-skydds rond är en metod att använda i arbetet för en god IT-arbetsmiljö. Unionen samarbetar med Vision och KTH i arbetet med att utveckla IT-skydds rond.**

# Slutsatser

Digitaliseringen förändrar arbetslivet i grunden, inte minst för tjänstemän. Det gäller att arbeta strategiskt och konsekvent för en god IT-miljö med hög användbarhet och tillgänglighet.

Utvecklingen av en god IT-miljö går för sakta. Ur ett antal aspekter sker inga förbättringar alls.

IT-strul orsakar enorma förluster av arbetstid. Räknat på samtliga tjänstemän i privat sektor i Sverige år 2016, förlorades 133,5 miljoner arbetstimmar på grund av IT-strul. Det är arbetstid som arbetsgivare betalade 44.1 miljarder kronor för. IT-strulets kostnader för andra grupper än tjänstemän är inte inräknade i beloppet.

**Unionen uppmanar arbetsgivare att satsa de pengar de ändå tvingas betala som en konsekvens av IT-strul på strategisk och systematisk utveckling av en god IT.**

## *Unionen anser att:*

- Satsningar på att utforma tjänstemäns IT-miljö på ett sätt som gör systemen tillgängliga, och med hög användbarhet, är nödvändigt. Sådana investeringar är lönsamma för arbetsgivare.
- En inkluderande beställningsprocess är centralt för utvecklingen av en god IT-miljö med hög användbarhet.
- Genomförande av IT-skyddsronder är en bra metod att använda i arbetet för en god IT-arbetsmiljö.
- Öka användares inflytande, och utbilda dem i IT-systemen

# Referenser

ISO 9241-11. <http://www.usabilitypartners.se/om-anvandbarhet/iso-standarder.php>

Unionen. *Tjänstemännens IT-miljö 2015: Beställaren i centrum och goda exempel som verktyg för förbättringar*. [https://www.unionen.se/sites/default/files/tjanstemannens\\_itmiljo\\_2015.pdf](https://www.unionen.se/sites/default/files/tjanstemannens_itmiljo_2015.pdf)

Unionen. *Tjänstemännens IT-miljö 2014: Lyssna på oss som ska använda det*. [https://www.unionen.se/sites/default/files/tjanstemannens\\_it-miljo\\_2014\\_tryckt\\_version\\_2305.pdf](https://www.unionen.se/sites/default/files/tjanstemannens_it-miljo_2014_tryckt_version_2305.pdf)

Unionen. *Tjänstemännens IT-miljö 2013: Ingen ljusning i sikte*.

Walldius, Å. & Thorén, C. (2014): *Att beställa användbara it-system. Hur användarbehoven kan synliggöras tidigt i beställningen*. Användningsforum. <http://www.anvandningsforum.se/wp-content/uploads/2014/06/att-bestalla-anvandbara-it-system.pdf>

UNIONEN HAR följt utvecklingen, eller kanske ska man säga brist på utveckling, av tjänstemäns IT-miljö i nästan tio år. Samtidigt som digitaliseringen generellt sett sker med en hiskelig hastighet så visar resultaten i Unionens undersökningar att förbättringar av IT som en väsentlig del i tjänstemäns arbetsmiljö går långsamt.

I den här undersökningen gör Unionen en sammanställande tillbakablick genom att redovisa resultaten för undersökningarna åren 2013 till 2017. Ur vissa aspekter sker inga förbättringar alls de här åren. Det betyder inte att läget är låst, för det finns konkreta åtgärder som kan användas i arbetet för en god IT-miljö. Unionen förespråkar en beställarintegrerad inköps- och utvecklingsprocess samt genomförande av kontinuerliga IT-skyddsronder. Användaren i centrum ska vara en självklarhet.

**Du som är tjänsteman på en arbetsplats i den privata sektorn kan vara medlem i Unionen. En stor del av Unionens medlemmar har högskoleutbildning och många är chefer. Utöver våra yrkesverksamma medlemmar välkomnar Unionen även egenföretagare och studenter. Unionen är Sveriges största fackförbund med över 640 000 medlemmar. Vår vision är att skapa trygghet, framgång och glädje i arbetslivet.**

**UNIONEN**

[www.unionen.se](http://www.unionen.se)