

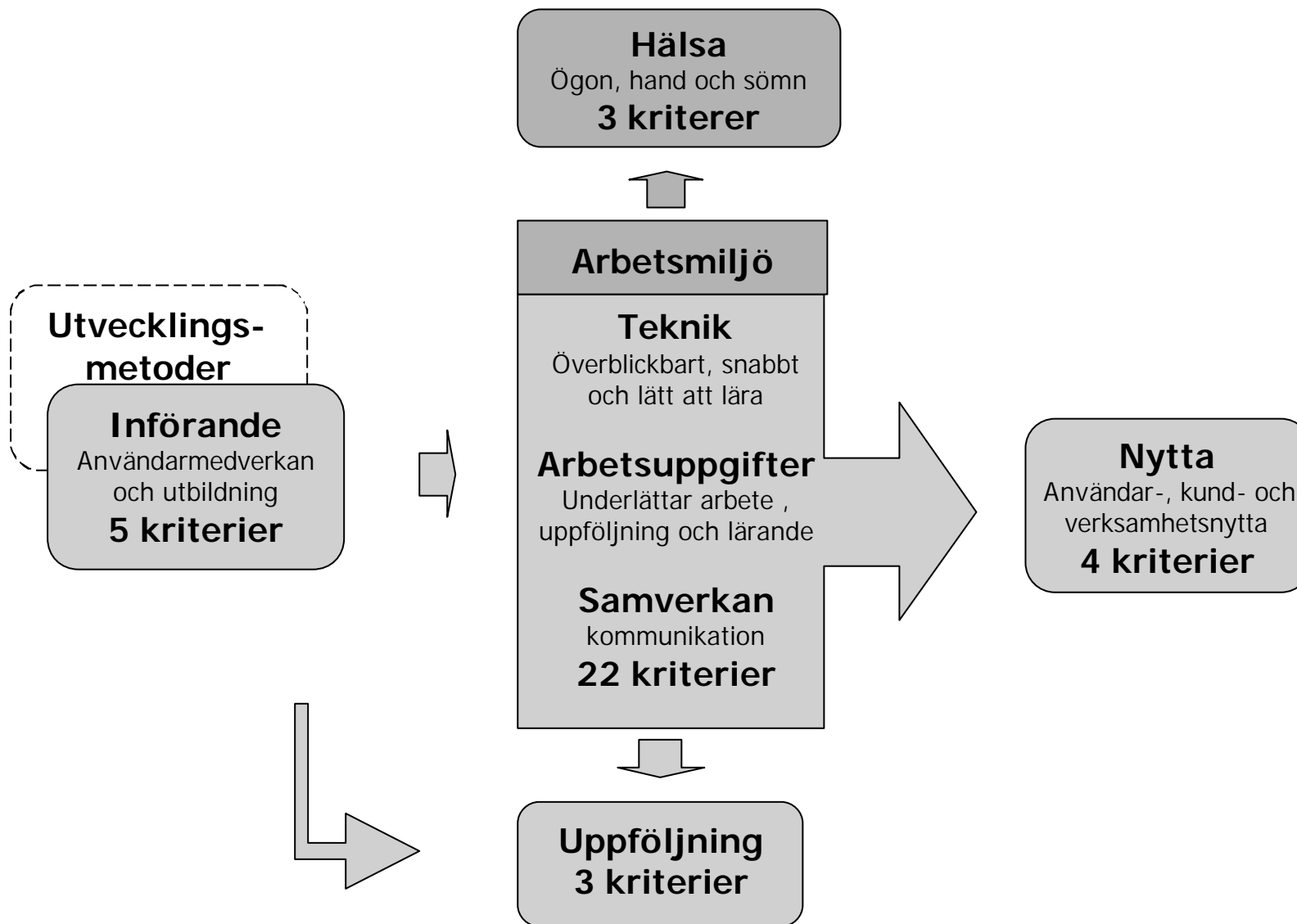


ua **USERSAWARD** ANVÄNDARRÖRELSEN
FÖR BÄTTRE IT-STÖD
I ARBETSLIVET

Torbjörn Lind



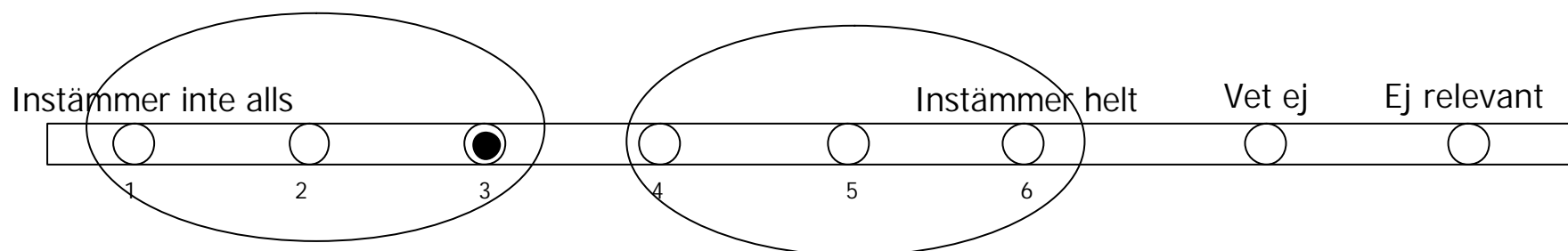
Vad mäter usersAward





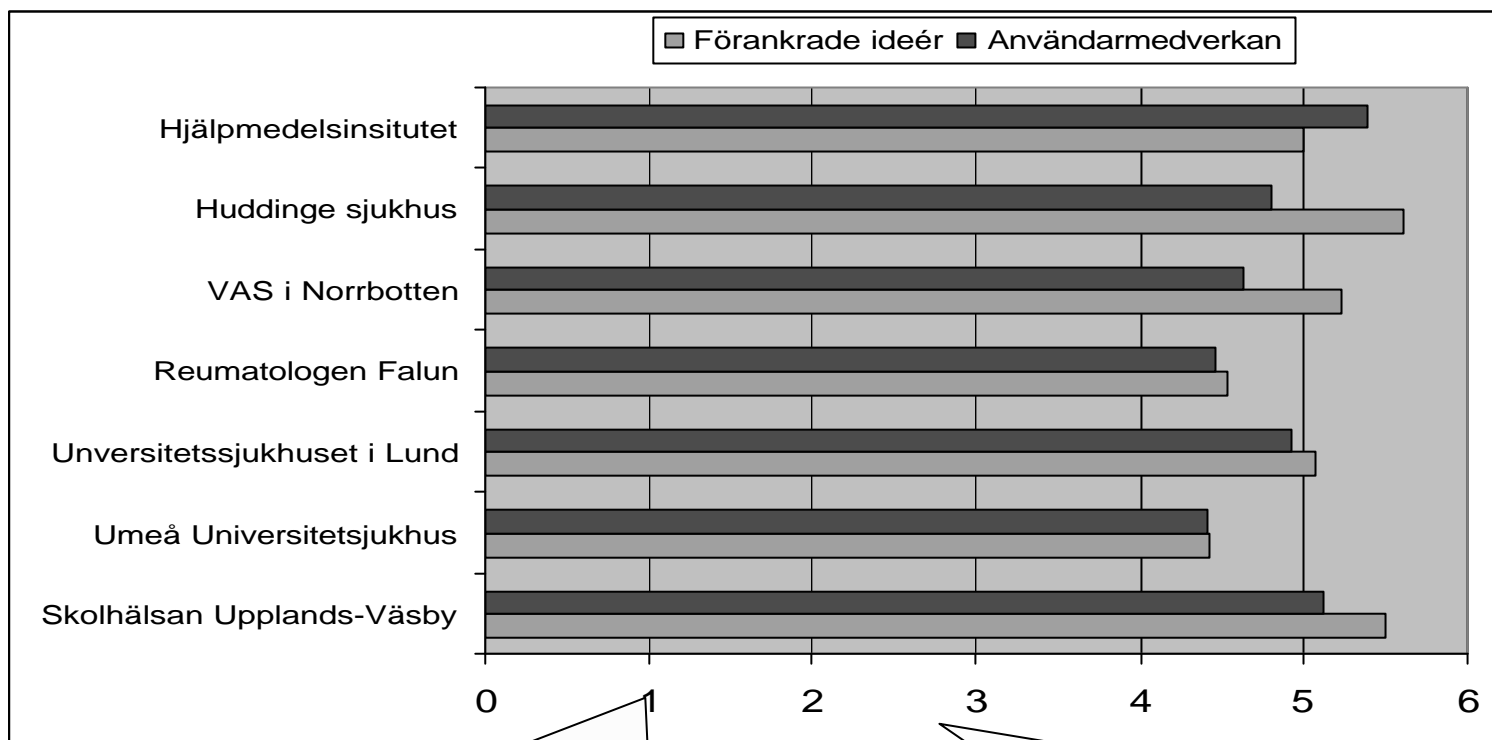
Om införande och arbetsmiljö i Usersawards användarundersökningar

- Vilka samband mellan införandemetoder och arbetsmiljö går att hitta i användarundersökningarna från industrin, vården och bankerna och vilka är erfarenheterna från Användarnas IT-pris?
- Vi har jämfört användare och installationer som inte varit nöjda med användarmedverkan ("litet inflytande") vid införandet med de användare och installationer som har haft hög användarmedverkan ("stort inflytande") i detta avseende. Bland arbetsmiljöfaktorerna som jämförts finns "engagemang", "stress", "omväxling", "kontorsmiljö" och hälsfaktorerna som "ögontrötthet, värk i handleder, axlar, rygg och nacke och sömnstörningar"
- Vid mätningar använder vi en 6-gradig skala, samt alternativen "Vet ej" och "Ej relevant"





Användarnas IT-pris: Användarinflytande



*"Behovstänkandet bidrar till utveckling!
Förr tänkte man utifrån vilka produkter
som fanns, nu utgår vi ifrån vilka behov
patienten har. Det är ett mycket bättre
sätt att jobba, och det kommer
patienterna tillgodo!"*

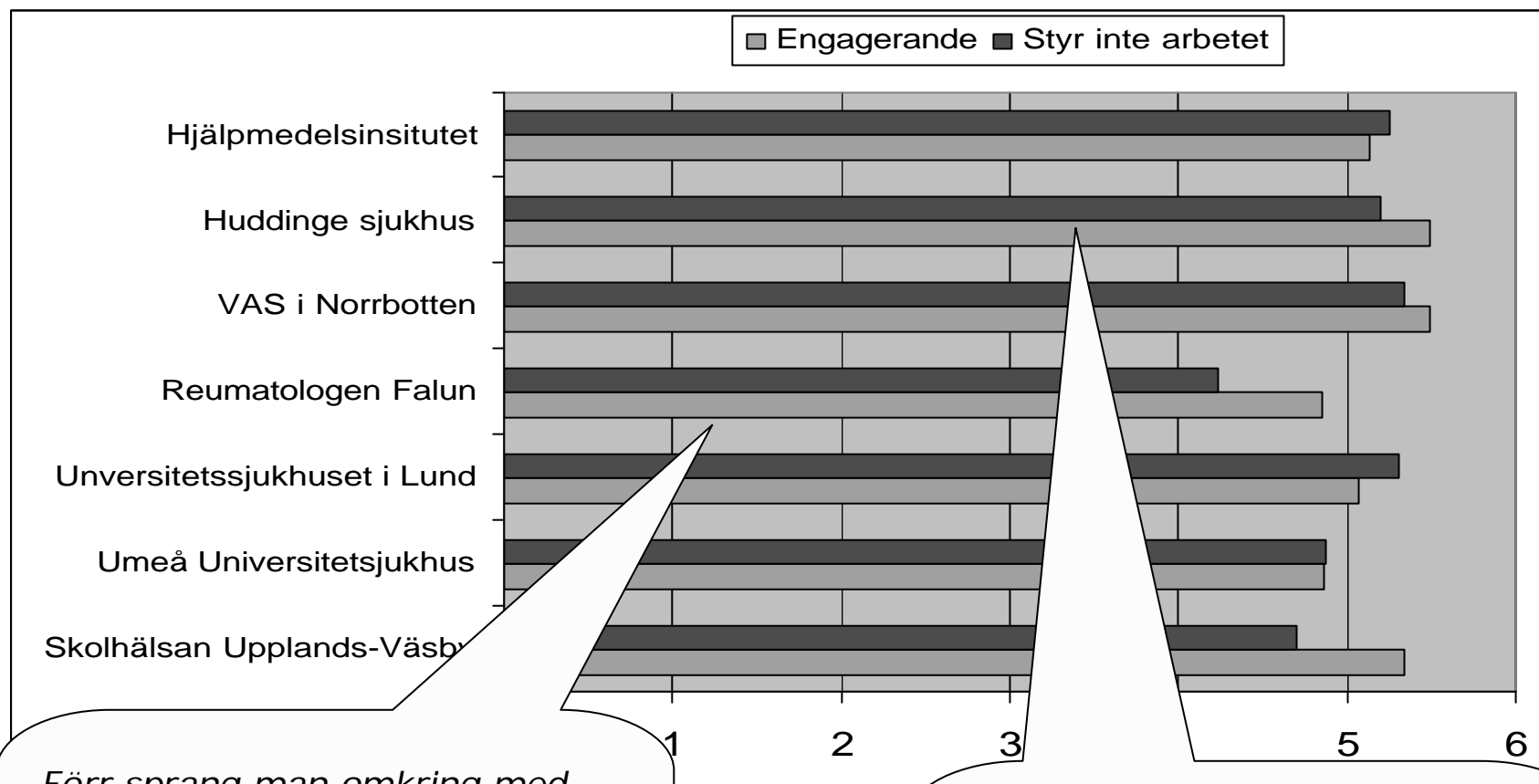
Hjälpmedelsenheten, SLL, Hjälpmedelsguiden

*"Det fanns en bärande idé när vi
förde in Orbit. Dessutom tog vi
tid på oss. Vi förberedde oss i
nästan 1,5 år innan vi startade."*

Umeå Universitetsjukhus (Orbit)



IT är engagerande och styr inte arbetet



Förr sprang man omkring med 10-15 olika lappar i läkarrocken, men nu behöver man inte en enda lapp! Jag kan logga in på vilken dator jag vill där och när jag vill! Det ger en storfrihet och självständighet. "

Unversitetssjukhuset i Lund (Provisio)

Lätt att lära sig och att använda, elektronisk remiss, dokumentation, bra översikt över patientjournal och man kan anpassa det till sin avdelning

" Huddinge sjukhus (TakeCare)



Erfarenheter användarnas IT-pris

- Nomineringarna till IT-priset är installationer som underlättar användarnas arbete och kommunikationen internt och externt och givit resultat i form av verksamhets och kundnytta och **därför är användarna nöjda.**
- **Men bra införandemetoder har oftast varit en förutsättning för framgången**
- Användarna delaktiga i utformningen av arbetsprocessen och i många fall i utformningen av IT-stödet
- Man har ofta ägnat lång tid åt att diskutera hur IT-systemet ska användas
- Ofta har man infört och anpassat systemet steg för steg, ibland har det t.o.m. utvecklats stegvis tillsammans med användarna på arbetsplatsen.
- Det har funnits en vision om vad man vill uppnå som delats av användarna och som uppfattas som positiv (ökat lärande, effektivitet, säkerhet, samarbete, kvalitet etc)
- Projekten har ofta drivits av väl förankrade eldsjälar
- Nära och förtroendefullt samarbete med leverantören
- Utvärderingar visar installationerna har varit nyttiga men också att de har uppfattats som **positiva för arbetsmiljön:**
- IT är engagerande och roligt
- IT har bidragit till minskad stress och strul i arbetet



"Bank IT-kartan"

- Undersökning omfattande 1000 bankanställda på kontor i 5 stora affärsbanker (Finansförbundet, 2005)
- **97%** av användarna i undersökningen använder IT mer än fyra timmar per dag. Majoriteten arbetar hela dagen - Kundtjänst och kassapersonal i högre utsträckning än företagsrådgivare och chefer.
- Andelen nöjda med användarinflytande var på samma nivå som i andra branscher (3 av 10)
- Besvären ökar med ökad användning (4 tim/dag=50%, 6 tim=66%)
- Av de med litet användarinflytande var **70%** inte nöjda med IT-systemets påverkan på stress och strul i arbetet. Av användare med stort inflytande mindre än **10 %**.
- Införandemetoderna tycktes inte ha någon inverkan på ögontrötthet. (**50%** för båda grupperna)



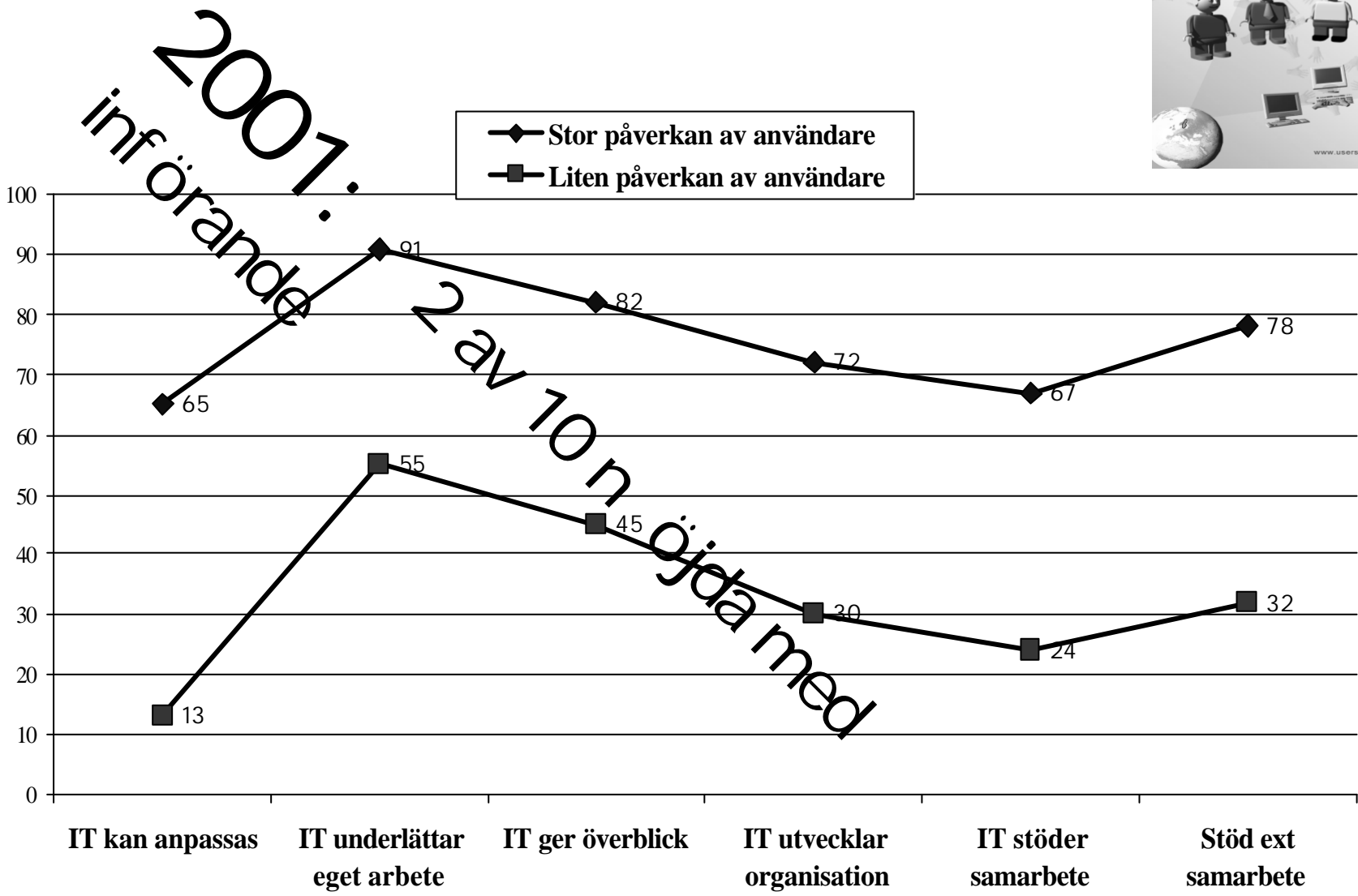
Skillnader mellan olika bankmiljöer

- När det gäller belastningar i muskelvärk eller besvär i nacke och skuldror visar tabellen nedan att den är på samma nivå i de olika åldersgrupperna. Yngre upplever problem i samma storleksordning som de äldre :

<30 år:	64 % känner besvär
30 – 39 år:	59 %
40 – 49 år:	59 %
≥ 49 år:	64 %
- Kvinnor har i högre uträkning än män problem med värk och besvär i hand, axlar och nacke, **7 av 10** jämfört med **5 av 10** för män.
- Skillnader mellan olika bank-IT-miljöer:
 - **43%**(Bank X) respektive **72 %** (Bank Y) av användarna uppfattade IT som roligt och engagerande att arbeta med.
 - Andelen användare som ansåg att stress och strul i arbetet minskat var **32%**(Bank X) respektive **54 %** (Bank Y).










Industrin 2001: Implexstudie





IT i industrin 2007

- 2007 Sif-undersökning med 6000 användare, 7 olika tjänstemannagrupper.
-
- Tabellen nedan visar en jämförelse mellan tjänstemannagrupper som arbetar med inköp och logistik SIF-undersökningen och i IT-kartan 2001

 Kriterier	IT-kartan	Sif
 Införandet har utgått från en tydlig ide	4 av 10	6 av 10
 Verksamhets nyttan av IT-stödet	6 av 10	8 av 10
 Underlättar arbete	6 av 10	8 av 10
 Externt samarbete och kommunikation	3 av 10	6 av 10
 IT-stödet ger möjligheter till lärande,	2 av 10	6 av 10
 Utbildning	2 av 10	6 av 10

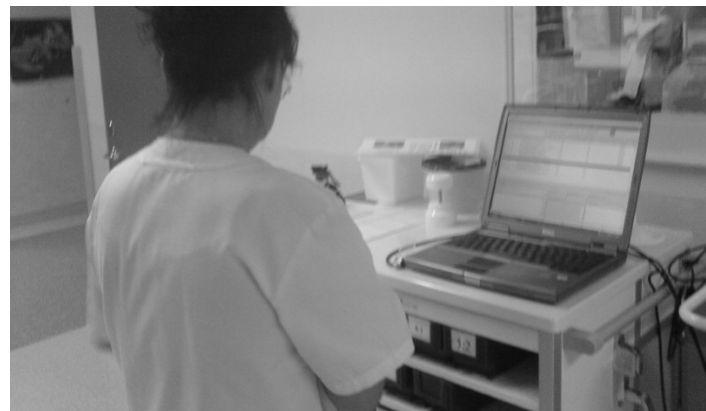
- Standardsystemen har blivit bättre!



IT i industrin

- Användarnas medverkan i införandet större i små företag än i stora.
- I små företag var det 45% inte nöjda med IT:s påverkan på stress och strul i arbetet , mot 58% i stora företag
- **För hela undersökningen:**
- 7 av 10 arbetar mer än 5 timmar/dag
- Av användare med litet inflytande uppgav **60%** att man kände besvär eller värk i hand, axlar och rygg jämfört med **45%** av användarna med stort inflytande
- De användare som var minst nöjda med fysiska kontorsmiljön angav **68%** att man hade värk eller besvär relaterat till datorarbetet jämfört med **41%** för övriga
- Av användare med minst inflytande angav **73%** att IT inte medfört minskad stress jämfört med **33 %** för de med stort inflytande

IT i vården

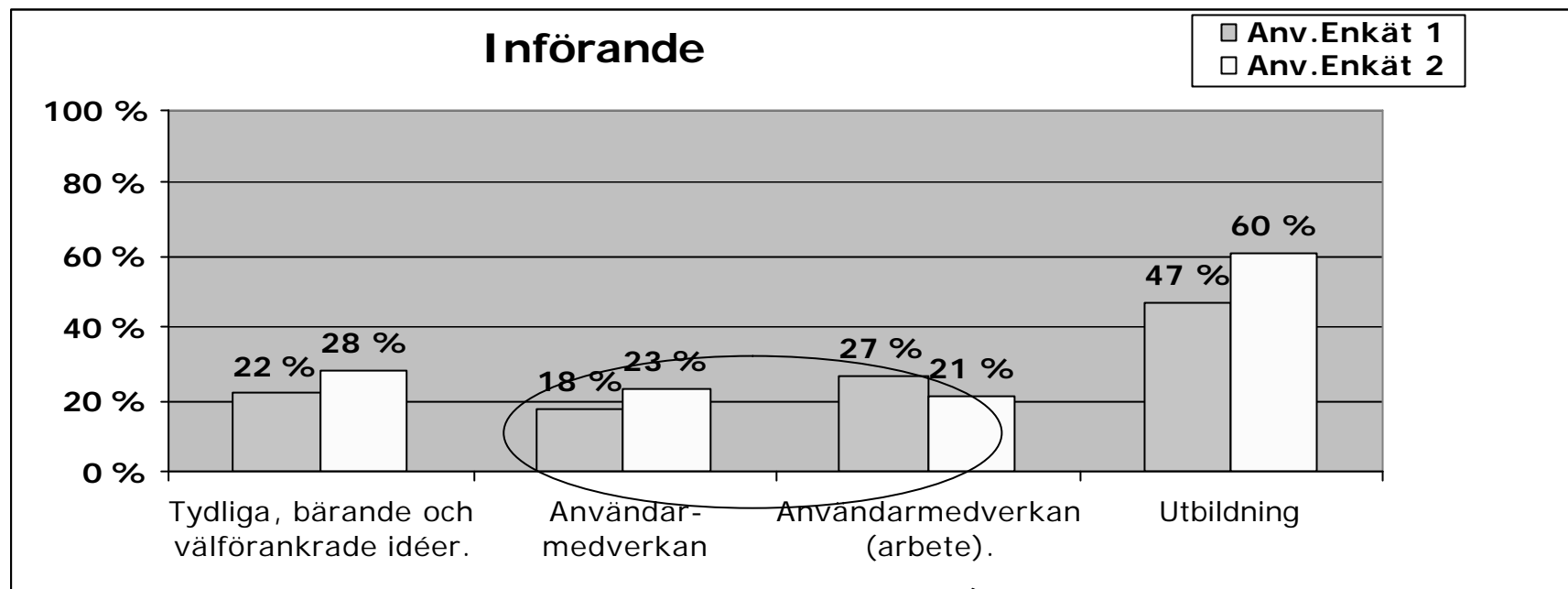


- 1400 användare 2004, 2006
- Vård-IT-kartan visade b.l.a :
- **IT roligt och engagerande?**
- **57%** av användarna med minst inflytande ansåg inte att IT-systemet var engagerande använda. Bland de med störst inflytande var motsvarande siffra **10%**.
- **IT- bidrar till minskad stress?**
- Av de som inte var nöjda med införandet var **71%** inte nöjda i detta avseende mot **26 %** av de med litet inflytande.
- **Ger ögonbesvär?**
Ingen skillnad mellan grupperna. **Båda 38%**. Viktigare var hur länge man använder datorn per dag.
- **Hand, axlar och nacke?**
Större andel problem gruppen som hade litet inflytande.
- **Inte alltid användarmedverkan har koppling till besvär.** T.ex. hade läkargruppen minst problem med värk, besvär eller ögonirritation men var samtidigt den grupp som var minst nöjda med användarnas inflytande.



Exempel på IT-införande I vården

Diagram.Andel nöjda användare



Otillräcklig förberedelse i form av mallar före införandet har ökat olägenheterna med det nya systemet.

Psykolog

" Förändringar hela tiden, nya lösenord, haveri av systemet, krångel med etikettutskriften, infobladd som inte stämmer osv.

usk

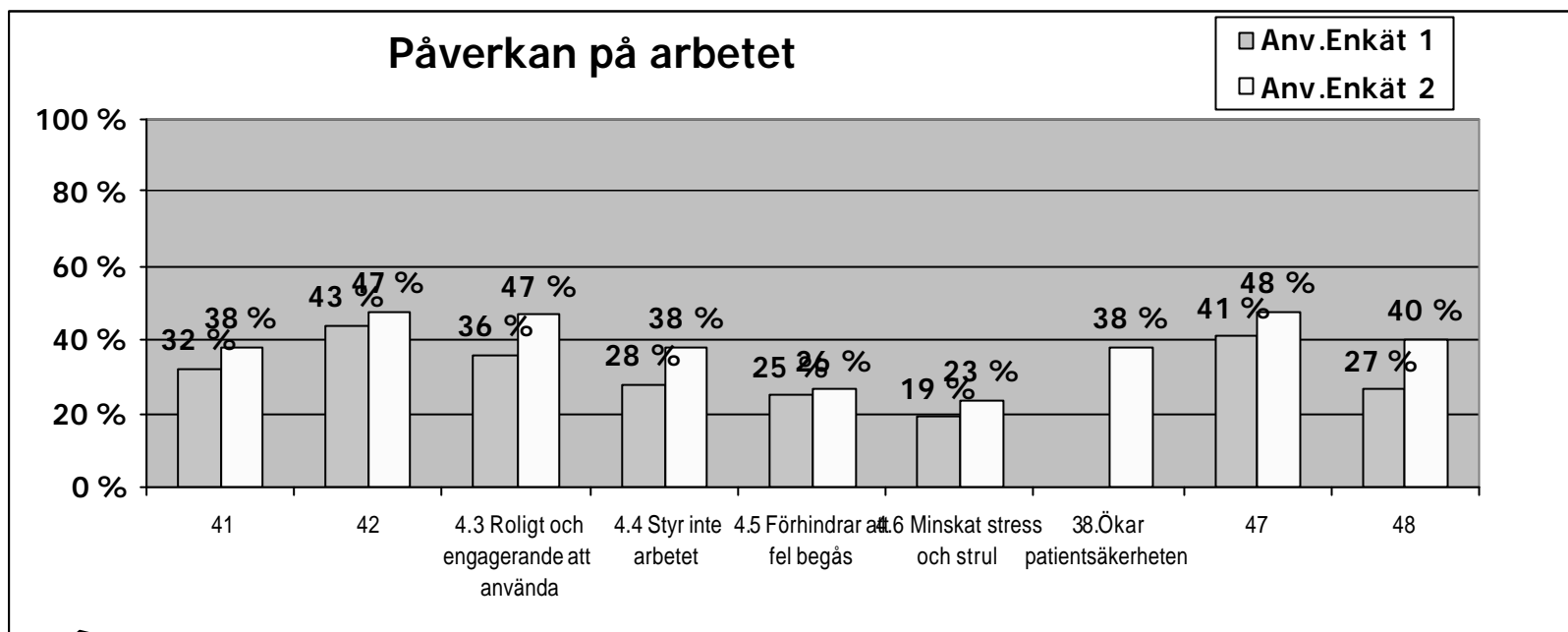
Kommentar

Användarna uppfattar inte att de hittills har haft något större inflytande i samband med införandet, bara 2 av 10 är nöjda. Utbildningen har fungerat bättre, enligt användarna, 6 av 10 är nöjda.



Exempel på IT-införande i vården

Diagram. Andel nöjda användare



” Remisser går ofta inte att spara. Man kan inte växla mellan journal och remisstext när man skriver utan måste stänga ned hela remissen för att se journaltexten, vilket gör det hela extremt tungrovt. Röntgenremisser - fungerar bra..

Läkare

Kommentar

Knappt 5 av 10 användare anser att systemet underlättar arbetet och lika många att det är roligt och engagerande att använda. Ett flertal menar att IT styr arbetet på ett besvärande sätt och bara 4 av 10 att det bidrar till ökad patientsäkerhet.

” Läkarbrist och rutin problem spec för oss pga specifika läkemedelsuppföljningar. Svårt att särskilja provsvar och läkarbrist (gör) att provsvar-uppföljningen inte är patientsäker.

SSK

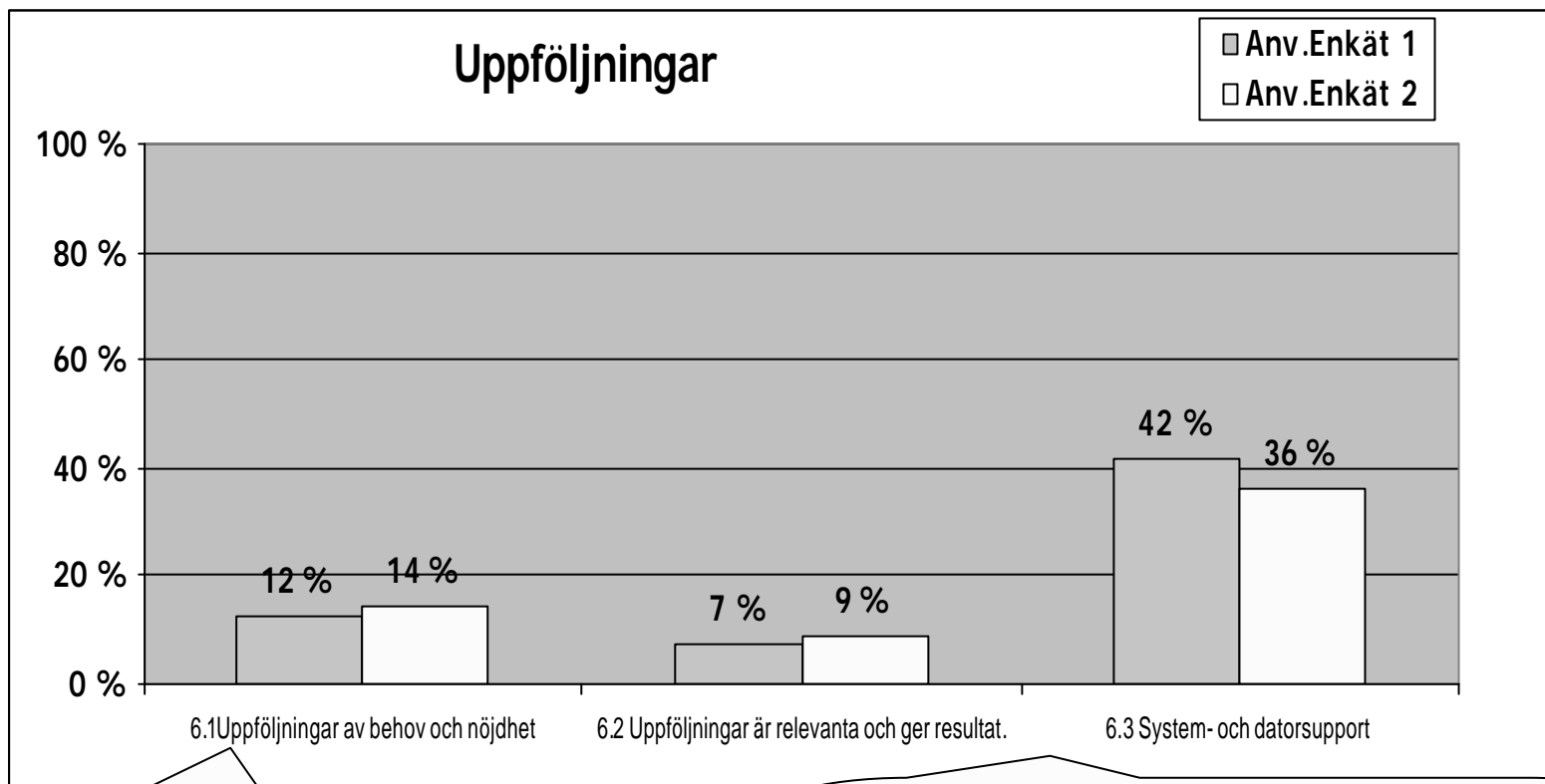
” Vet fortfarande inte hur jag ska dokumentera i min egen journal.”

Kurator



Exempel på IT-införande I vården

Diagram. Andel nöjda användare.



” Önskar bättre kommunikation och att det lyssnas på våra önskemål om IT-systemet ”

ssk

” Bättre uppföljning efter start för att vi skall kunna se alla möjligheter och verkligen utnyttja systemet optimalt. _ Jobbigt att behöva se alla meningslösa anteckningar som ej är relevanta, bättre filterfunktion, snabbare.

Läkare

Kommentar

Bara 1 användare av 10 är nöjd med uppföljningen , 4 av 10 med support.



Vad karakteriserar införande som inte fungerat? Erfarenheter från tre införanden av standardsystem.

✎ Utvärderade efter kort användning(mindre än 1 år):

✎ **Problem vid införandet:**

- ✎ Otillräcklig kunskap om de faktiska processerna
- ✎ Stora ambitioner om processförbättringar från ledningen
- ✎ Dålig kravspecifikation; ingen nulägesanalys =I händerna på leverantören
- ✎ Dålig kunskap om användbarhet vid designen av systemet
- ✎ Tekniska brister
- ✎ Stor komplexitet, svårt att överblicka för projektansvariga
- ✎ Oenigheter i organisationen om målet med installationen
- ✎ Ofullständig funktionalitet
- ✎ Kvalitetsbrister vid uppgraderingar
- ✎ Ingen ledning och stöd för användarna vid implementeringen
- ✎ Otillräcklig testning innan införande
- ✎ Främmande begrepp och termer

✎ **Konsekvenser för miljö och hälsa**

- ✎ Stor andel användare med akuta stressproblem, sömnstörningar etc

✎ **Konsekvenser för verksamheten**

- ✎ Resurs och ledningsproblem
- ✎ Lägre produktivitet och kvalitet



Några resultat

- **Ju fler timmar per dag som användaren arbetar med datorn desto mer ökar problemen och besvär (ögon, hand, axlar, nacke). Användare kan vara nöjda med IT-systemet men kan ändå få hälsoproblem av användningen. Arbetsplatsen fysiska miljö är mycket viktig**
- **Dåliga införandemetoder (medför dålig anpassning av systemen till verksamheten, dålig design av verktygen etc) orsakar i många fall vanmakt eller stress som kan leda till hälsoproblem.**
- **Tekniska problem i IT-systemen (i form plötsliga avbrott och en okontrollerad teknisk miljö) skapar också ofta stress och hälsorelaterade problem.**

En allsidig analys av användarnas IT-arbetsmiljö bör därför omfatta både den tekniska utrustningen, påverkan på arbete och arbetsprocesser, den tekniska designen och fysiska förhållanden på arbetsplatsen.



✍ Kom ihåg!

✍ Bra IT-system kan lätt förstöras genom dåliga införande metoder

✍ Grundtips för lyckade IT- installationer

✍ Kravspecifikationer

✍ Ledningens stöd och ansvar för att skapa ramverk

✍ Användarmedverkan




✍ Men glöm inte!

- ✍ Alla dåliga IT-system kan inte räddas av goda införandemetoder
 - ✍ Låg driftsäkerhet
 - ✍ Buggar
 - ✍ Långa svarstider
 - ✍ Teknisk plattform
 - ✍ Oklara koncept, bristande funktionalitet o processtöd
 - ✍ Låg verksamhetsförståelse
 - ✍ Dålig design
 - ✍ systemutvecklingsmetoder
- ✍ **Ställer krav på goda systemutvecklings- och införandemetoder och bra teknisk kompetens hos leverantören.**



Till sist

-  Man inför inte bara ett IT-system, man inför ofta ett nytt arbete!

“Vi inför inte IT-system – vi standardiserar företag”

SAP

Verksamhetens IT-utmaning!

Att designa och införa nya arbeten / nya arbetsprocesser med matchande IT-stöd i en god arbetsmiljö.