

Användbarhet – vem bryr sig?

Bengt Sandblad

Inst. för informationsteknologi
Uppsala universitet

Bengt.Sandblad@it.uu.se

Innehåll

- IT i arbetet – är det ett problem?
- Kognitiva arbetsmiljöproblem
- Vad förorsakar problemen?
- Vad göra åt saken?
- Vem har ansvaret?



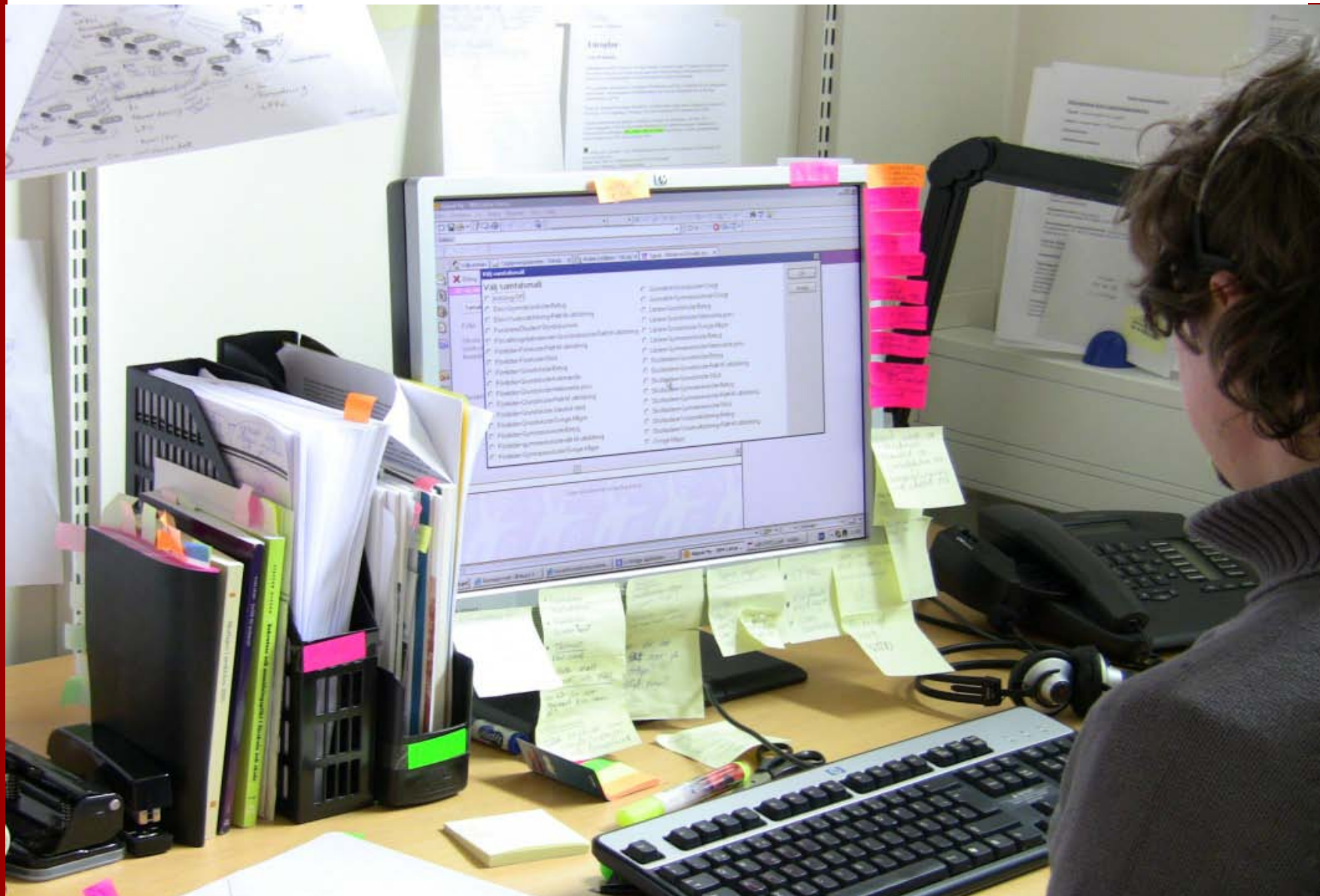


IT i arbetet – är det ett problem?

- Ja, tyvärr
- Men det borde inte vara det.
- Vi vet hur man borde utforma IT-system för att minimera problemen – och öka nyttan!
- Men det verkar vara väldigt svårt att göra i praktiken.....

IT i arbetet.....

Användbarhet – vem bryr sig?





UPPSALA
UNIVERSITET

IT i arbetet.....

Användbarhet – vem bryr sig?



IT i arbetet

Användbarhet – vem bryr sig?



IT i arbetet.....

- ...innebär *inte* att man ska hantera en dator.
- Man ska utföra ett kvalificerat arbete med hjälp av ett *verktyg*,
- Detta ska effektivt *stödja*, och inte skapa nya problem.



IT i arbetslivet

- 75% använder IT dagligen.
- 35% använder IT minst halva dagen.
- Inom "administrativt arbete" (25% av totala arbetskraften) använder nästan alla dator 100% av dagen.
- Drygt 30 % av allt arbete görs i direkt kontakt med datorer och IT-stöd.
- Man använder allt fler olika system i sitt arbete.



*De IT-stöd vi använder oss av är
ofta krångliga och inte nog
användbara, effektiva eller
nyttiga!*



Användbarhet är *inte* (bara)

- "Användarvänlighet"
- Ytan, gränssnittet
- Prestanda
- Kosmetika
- Något man lägger till i efterhand
- Något man kan undvara



Användbarhet - vad är det?

- Nödvändigt för att kunna utföra ett bra arbete
 - ✱ Kvalitet
 - ✱ Effektivitet
- Att ha kontroll över arbetssituationen
- Arbetstillfredsställelse
- Välbefinnande och hälsa
- Dvs en nödvändig förutsättning för att kunna utföra sitt arbete på ett bra sätt.



Finns det problem?

- Krångliga, svårförståeliga system.
- Strulig teknik, långsamt, avbrott.
- Systemen bidrar inte till effektivare verksamhet, vi blir inte duktigare.
- Dålig kompetens om hur system ska användas
- Många ej integrerade system. Långa starttider, växlingstider. Separata inloggningar.
- Onödigt många moment i arbetet.
- Dålig överblick, svårt att se helheten.
- Man känner sig styrd.
- IT-stöden svåra att påverka och förändra.
- M.m.

Finns det problem...

- Vi ser att sådana problem ständigt ökar.
- Varför...? Varför blir det inte bättre?
- Vad blir effekterna för verksamheten och för individerna?

Påstående

*Dåliga datorstöd ger (även) en ny typ
av arbetsmiljöproblem -
Kognitiva arbetsmiljöproblem*





Kognitiva arbetsmiljöproblem

- Vi "tillåts" inte jobba effektivt.
- IT-systemen kommer i konflikt med våra kognitiva förmågor.
- Något förhindrar oss från att använda våra kunskaper och färdigheter på ett effektivt sätt.
- Vi blir styrda av tekniken på ett negativt sätt.
- Vi upplever krav som inte har med det egentliga arbetet att göra.

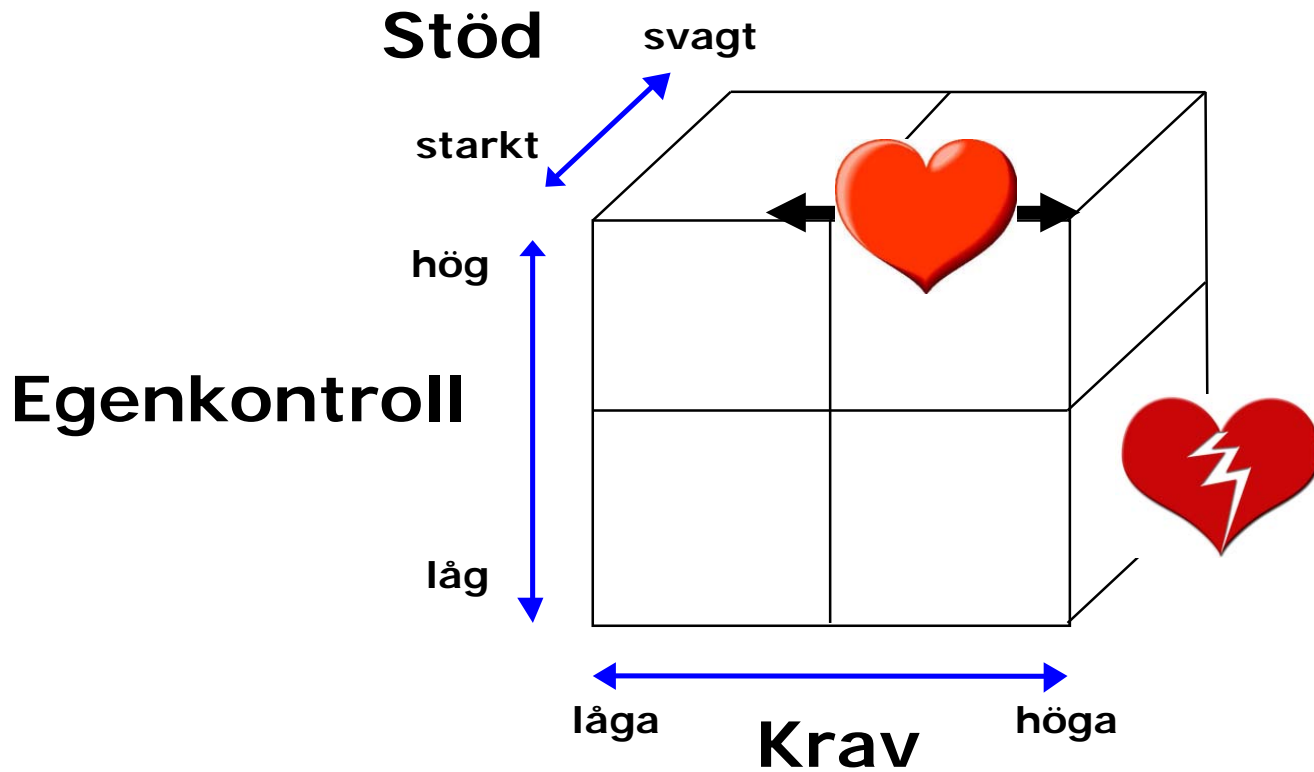


Kognitiv arbetsmiljö

- Dåligt utformad IT stör oss:
 - ✱ Man tillåts inte ha fokus på den huvudsakliga arbetsuppgiften.
 - ✱ Krångliga system som försvårar arbetet.
 - ✱ Onödiga arbetsmoment som inte är relaterade till huvuduppgiften.
 - ✱ Brist på överblick, helhetssyn.
 - ✱ Brist på egenkontroll i arbetet.

Hur mår vi i arbetet?

Krav-kontroll-stöd modellen



Vad blir effekterna av detta?

- Problemen ökar.
- Vilka blir de hälsomässiga effekterna av detta?
- En del undersökningar pekar på påtagliga effekter.

Flera studier finns!

- Users Awards Vård-IT-Karta
 - ✱ T ex: Vård-IT-rapporten 2010
- Unionens IT-kartläggningar:
 - ✱ 2007: Bättre men lång ifrån bra
 - ✱ 2008: Varför blir det inte bättre?
 - ✱ 2010: Ett systemfel?
 - ✱ 2011: Alltid uppkopplad – aldrig avkopplad
 - ✱ 2012: Ett steg framåt och två steg tillbaka
 - ✱ 2013: Ingen ljusning i sikte



Dessa problem kostar!

- IT i vården: Om IT fungerade som förväntat skulle man spara 5 miljarder kr per år. (UsersAward)
- Unionens medlemmar anser att de i snitt förlorar 26,5 min per dag pga dålig IT, vilket kostar 11,2 miljarder kr per år.
- Vad kostar de negativa hälsoeffekterna?



Vad behövs

- *Verksamhetsutveckling*, inte systemutveckling.
- Beställarkompetens och ledningsansvar.
- Användardeltagande i utvecklingen.
- Fokus på användbarhet, arbetsmiljö och nytta då IT utvecklas.
- Följa upp och utvärdera – hur fungerar det?
- IT-skyddsronder etc.



Vad behövs?

- IT-arbetsmiljökunskap!
- Vem har ansvaret?
 - ✱ Teknikutvecklarna?
 - ✱ IT-ansvariga?
 - ✱ Arbetsgivaren?
 - ✱ Användarna själva?
 - ✱ Arbetsmiljöverket?
 - ✱ Företagshälsovården?
 - ✱?

Slutsatser....

- Problemen är alltför stora.
- Lösningar finns men tillämpas inte.
- Alla tar inte sitt ansvar.
- Teknikens stora potential att förbättra verksamheter och arbetsmiljön tillvaratas inte.





- En bra kunskapsbank är:
 - <http://www.av.se/teman/datorarbete/>
 - <http://www.av.se/teman/datorarbete/forebygg/>
 - <http://www.av.se/teman/datorarbete/forebygg/datorn/programvara.aspx>

- Några publikationer:
 - <http://www.partsradet.se/2617> (Målbilder)
 - <http://www.partsradet.se/3655> (Användbar IT)
 - <http://www.partsradet.se/2669> (AVI-index)

 - <http://www.ergonomisallskapet.se/>
(Ergonomi och Human Factors Sällskapet Sverige)