Hur kan vi skapa en sundare digital arbetsmiljö?

Datorn är helt central i arbetsmiljön och borde därför också ha en central plats i arbetsmiljöarbetet. Olika typer av IT–ronder är exempel på vad man kan göra. Men det gäller också att de anställda är med och ställer krav på den digitala arbetsmiljön redan innan man i en verksamhet köper in eller utvecklar ett nytt system.

Det här menar professor Jan Gulliksen, KTH, som höll ett föredrag om detta på ett möte som Arbetsmiljöverket arrangerade på FNs Världsarbetsmiljödag, den 28 april, under rubriken ”Hur kan vi skapa en sundare digital arbetsmiljö”.  2016 gav Arbetsmiljöverket ut en rapport, [”Digital arbetsmiljö”](https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/rapporter/digital_arbetsmiljo-rap-2015-17.pdf), som Jan Gulliksen skrev tillsammans med fyra forskarkollegor.

När man digitaliserar arbetets stödsystem och verktyg får man en arbetsmiljö, som har både problem och möjligheter. Det gäller fysiska och psykosociala förhållanden, liksom de kognitiva, det vill säga sådant som rör hur vi uppfattar och förstår saker och ting. Så definierar forskarna begreppet digital arbetsmiljö. De har arbetat vidare utifrån rapporten och kommer ut med en bok i ämnet i slutet av 2017.

Jan Gulliksen har också spelat en nyckelroll i de två senaste regeringarnas IT-politik, som ordförande i Digitaliseringskommissionen mellan 2013 och 2016 (slutrapporten [”För digitalisering i tiden”](http://www.regeringen.se/4af25c/contentassets/f7d07b214e2c459eb5757cea206e6701/sou-2016_89_webb.pdf)  kom i december 2017) och ledamot i [Digitaliseringsrådet](http://www.regeringen.se/artiklar/2017/03/digitaliseringsradet--ett-verktyg-for-aktivt-ledarskap-inom-digitaliseringspolitiken/), som tillsattes i mars 2017, med digitaliseringsminister Peter Eriksson som ordförande.

Datorstöd – eller datorstörd?

Hur datorer i bästa fall stöder människor i deras arbete, och i värsta fall stör dem, har han forskat om i över 25 år. Datorstöd – eller datorstörd? Det är alltså frågan. Han och hans forskarkollegor har gjort många fältstudier ute på arbetsplatser.

– Jag gjorde en gång ett återbesök på en kontorsarbetsplats i offentliga sektorn som jag studerat 20 år tidigare. Vad var skillnaden? Istället för den tjocka bildskärmen fanns nu en platt. Och det var fler färger på post-it-lapparna som var uppklistrade på skärmarna. Men själva systemen, programmen som de använde, var i princip de samma som då, berättar han.

IT omskrivs ibland som ”den nya tekniken” – men delar av den kan vara mycket gammal. Jan Gulliksen tar som exempel att många av bankernas stora system, som hanterar 7 miljoner transaktioner per minut, byggdes för 40-50 år sedan. Man använde då ett programmeringsspråk som hette Cobol, och som man länge har trott skulle dö ut – och därför har utbildningen trappats ner kraftigt.

– Men nyligen blev vi på KTH uppvaktade av representanter från en storbank som förklarade att de bedömde att de skulle behöva Cobol-programmerare till systemen i ytterligare 35 år. De var oroade av att nästan alla deras programmerare i det här språket var 60 år eller äldre. Nu ville de övertyga oss om att fortsätta att utbilda Cobol-programmerare.

Det här är två exempel på att ”teknikutvecklingen inte alltid går så fort”, menar han. Men samtidigt är det så att IT i dess olika former påverkar allt fler i arbetslivet. Mer än 30 procent av allt arbete sker i direkt kontakt med datorer och IT-stöd.

Fler än tre av fyra använder IT dagligen. Mer än 35 procent gör det minst halva dagen. Läkare tillbringar exempelvis omkring hälften av sin arbetstid vid datorn. ”Administrativt arbete” sysslar var fjärde anställd med och i den typen av arbete använder nästan alla IT hela dagarna.

Sju av tio har svurit över datorn

Från en brittisk undersökning återger Jan Gulliksen resultat, som är igenkännbara även i Sverige:

*• Nära hälften av alla datoranvändare har blivit arga på sin dator någon gång.*  
*• Mer än var fjärde person har problem med sin dator varje vecka.*  
*• 70 procent har svurit över datorn.*  
*• 30 procent har angripit datorn fysiskt med sparkar eller lösa datordelar.*  
*• Mer än hälften av alla som sjukskriver sig i Storbritannien gör det för att de är stressade på jobbet.*

– Datorn är helt central i arbetsmiljön och borde därför den också ha en central plats i arbetsmiljöarbetet, menar Jan Gulliksen. På många arbetsplatser har vi duktiga skyddsombud som kollar att kablar inte ligger så att man kan snubbla på dem. De ser till att bokhyllor inte kan ramla över folk. De har ofta inte tänkt på IT ur ett arbetsmiljöperspektiv – och inte heller fått utbildning för detta.

Han visar en bild där läkare inför en operation tränger ihop sig framför en dator, för att använda ett system, som egentligen är utformat för administration av kontorsarbete. Tekniken finns för mycket bättre system, som är anpassade till deras verksamhet, förklarar han.

– Men det kräver att ledningen förstår hur viktigt det är med den digitala arbetsmiljön, att detta är en strategisk del av verksamheten – och att man måste investera i den.

– När jag åker ut och träffar ledningsfolk och frågar vem som ansvarar för den digitala arbetsmiljön, och för digitaliseringen av verksamheten, så är det vanligt att högste chefen först svarar att det är IT-chefen. Och IT-chefen svarar att det är de verksamhetsansvariga…

För få och för många system

Jan Gulliksen visar en ny bild: en anställd i hemtjänsten med en mobiltelefon vid örat lägger om benet på en omsorgstagare.

– I det här fallet har den anställda inte fått några IT-redskap alls av sin arbetsgivare, fastän hon behöver det för att kunna hantera journalen, få veta vad som hänt tidigare och rådgöra. Den enda utrustning hon har är sin privata telefon, det är hennes digitala arbetsmiljö.

Men även motsatsen, ett överflöd av system, kan vara ett digitalt arbetsmiljöproblem. En tydlig utveckling, enligt Gulliksen, är att man använder alltfler olika system, ofta så många som mellan tio och tjugo. Detta kan många gånger tynga arbetet. Ett exempel är ambulansförare, som har fyra olika digitala arbetsmiljöer: på stationen där de väntar på larm, i ambulansen, ute på en olycksplats – och sen inne på sjukhuset där de lämnar patienten och ska mata in uppgifter.

– Varje system i de här olika situationerna är utformade helt utan någon tanke på de andra. Det är enstaka produkter som man har köpt in för olika ändamål.

Saknas någonting, köper man hellre en ny produkt än att man gör något med de som redan finns,  konstaterar han. I en studie kunde forskarna räkna till sju system, däribland ambulansjournal, EKG–system, två mobiltelefoner och två system för radiokommunikation.

Hur många IT-system uppfyller arbetsmiljökraven?

Lagen och den digitala arbetsmiljön

När Jan Gulliksen och hans kollegor skrev rapporten om digital arbetsmiljö, gick de igenom de lagar och förordningar som berör den digitala arbetsmiljön.

I Arbetsmiljöverkets föreskrifter om arbete vid bildskärm från 1998 står det att det normalt inte får förekomma ”arbete vid bildskärm som är starkt styrt eller bundet i fysiskt eller psykiskt avseende eller är ensidigt upprepat”. System och program ska vara lämpligt utformade med hänsyn till arbetsuppgifter och användare, lätta att använda, kunna anpassas till användarens kunskaps- och erfarenhetsnivå, ge återkoppling om det utförda arbete och visa information i format och takt som är anpassad till användaren.

Föreskrifterna kräver också att man ska ta särskild hänsyn till ergonomiska principer som gäller förmågan att uppfatta, förstå och bearbeta information.

Bra krav, tycker Jan Gulliksen, men han undrar hur många procent av alla IT-system i arbetslivet som uppfyller dem? Han menar att man i det systematiska arbetsmiljöarbetet som pågår på arbetsplatserna måste göra mer för att få med den digitala arbetsmiljön. Och Arbetsmiljöverket borde uppdatera föreskrifterna om bildskärmsarbete, det har ju trots allt hänt en del på de tjugo år som gått, såväl när det gäller tekniken som kunskapen om de digitala arbetsmiljöfrågorna.

I arbetsmiljölagen står också att arbetstagaren ska ha möjlighet att medverka i utformningen av sin egen arbetssituation, och i förändrings- och utvecklingsarbete som rör det egna arbetet.

– Det här innebär ju att när man inför ett nytt IT–stöd har de anställda en laglig rätt att vara deltagare i arbetet med att utveckla och införa dessa system, för annars bryter man mot arbetsmiljölagen, säger Jan Gulliksen. Jag skulle gärna se några domar i sådana fall, för att sätta fokus på att det faktiskt finns stöd i lagen för att anställda ska få vara med och påverka hur IT-stöden och därmed den digitala arbetsmiljön blir.

Krav, kontroll och stöd i arbetet

Hur vi mår på arbete hänger samman med vilka krav vi har, vilken kontroll vi har över vårt arbete och vilket stöd vi får, enligt en ofta använd modell av forskarna Richard Karasek och Töres Theorell. Och krav-kontroll-stöd-modellen fungerar bra för att granska den digitala arbetsmiljön, menar Jan Gulliksen.

– Vid IT-förändringar ökar alltid kraven, medan vi ser att egenkontroll och socialt stöd ofta förändras negativt. Men det behöver inte alls vara så, det går bra att skapa positiva förändringar!

Vad kan man göra? Jan Gulliksen lyfter fram två metoder som man har börjat använda på en del arbetsplatser i kommuner och landsting för att få in den digitala arbetsmiljön i det systematiska arbetsmiljöarbetet.

*•* ***Medsittning*** *innebär att representanter för systemleverantören och den lokala IT– avdelningen följer vårdpersonalens arbete.*

*•* ***IT-ronder*** *innebär att man utifrån en checklista kollar verksamhetens hårdvara, mjukvara och kringutrustning, när det gäller sådant som överskådlighet och användbarhet, med mera.*

– Detta är bra och behjärtansvärt och borde göras mycket mer, och systematiskt, på alla arbetsplatser – men det räcker inte, säger Jan Gulliksen. Det gäller att komma fram till hur man kan ändra systemen, göra om dem så att de ger en bra digital arbetsmiljö. Detta hör till det som vi hos oss tar upp när vi utbildar studenter i människa-dator-interaktion.

– Skyddsombud som gör skyddsronder använder ju ofta checklistor för att hitta och peka på fel och problem. Men jag vill få en anda där man ser efter saker man kan förändra, så att man listar förbättringsförslag!