

# **Digital arbetsmiljö – en rapport från DIK**

## Om DIK

DIK är fackförbundet för yrkesverksamma och studenter inom kommunikation och kultur. Våra drygt 20 000 medlemmar arbetar bland annat på kommunikationsavdelningar och byråer, på bibliotek och i arkiv, på museum eller inom kulturadministration. DIK är partipolitiskt obundet och en del av Saco.

Projektledare: Lisa Gemmel, DIK

Författare: Linnea Magro

Form: Kajsen Burell

Foto där inget annat anges: Shutterstock

DIK 2017:1



Anna Troberg,  
Förbundsordförande

## Förord

Den digitala revolution vi befinner oss i öppnar fantastiska möjligheter. De kompetenser DIK:s medlemmar besitter kan bevara, tolka, levandegöra och tillgängliggöra all den samlade mänskliga erfarenheten som nu finns digitalt. Det skänker människor ett historiskt och kulturellt sammanhang och uppmuntrar fritt och kritiskt tänkande, vilket är förutsättning för en välmående demokrati. Det är DIK:s medlemmars unika bidrag till den digitala revolutionen.

Samtidigt har digitaliseringen förändrat yrkeslivet i grunden. Den digitala arbetsmiljön rymmer många fallgropar. Många av dem går att undvika många av dem med kunskap och adekvata åtgärder. DIK har därför givit Linnea Magro i uppdrag att ta fram en rapport om den digitala arbetsmiljön.

Rapporten baseras på en undersökning som gjorts bland DIK:s medlemmar och ger en inblick i medlemmars digitala verklighet. Resultatet vittnar om att DIK:s medlemmar gärna anammar den digitala teknikens möjligheter. Samtidigt har medlemmarna få eller inga möjligheter att påverka valet av de digitala verktyg och system som köps in. Man får heller inte tillräcklig utbildning och kompetensutveckling i de verktyg och system som används. Detta skapar både frustration och stress. Det framgår också tydligt att ett flexibelt yrkesliv tenderar att bli synonymt med ett gränslöst arbetsliv där arbete och fritid flyter samman och hindrar möjligheten till avslappning och vila.

### Baserat på rapportens resultat kräver DIK därför att:

- Digital arbetsmiljö och frågor kring flexibelt arbete ses som en del av ett systematiskt arbetsmiljöarbete.
- Medarbetare och lokala fackliga företrädare finns med vid upphandling och beställning av nya digitala verktyg och IT-system.
- Digitala verktyg och IT-system ska utvärderas kontinuerligt utifrån verksamhetens behov.
- Medarbetare ges kontinuerlig kompetensutveckling i de digitala verktyg och IT-system som används på arbetsplatsen.

DIK är positiva till den digitala revolution som medlemmarna är en så viktig och vital del av. De föreslagna åtgärderna är viktiga steg för att tryggt och säkert navigera i det nya arbetslandskapet.

Anna Troberg, Förbundsordförande

# Innehåll

<b>Förord .....</b>	<b>1</b>
<b>Sammanfattning .....</b>	<b>3</b>
<b>Inledning .....</b>	<b>4</b>
<b>Litteraturoversikt – digital arbetsmiljö .....</b>	<b>5</b>
Den digitala arbetsmiljön .....	5
Digitaliseringens påverkan på arbetet .....	6
Ont i kroppen, stress och stillasittande .....	6
Vad säger lagstiftningen? .....	7
Frågan om kompetensutveckling.....	8
Ökad beställarkompetens.....	8
Att se det digitala som en del av verksamhetsutvecklingen.....	8
Sverige 2030-visionen.....	9
<b>Undersökningens resultat .....</b>	<b>10</b>
DIK-medlemmens digitala arbetsmiljö .....	10
Metod .....	10
En digital arbetsmiljö.....	10
"Digitaliseringen är bra när det fungerar" .....	11
"I brist på annat hittar jag egna lösningar" .....	12
Kunskap och inflytande inom det digitala .....	12
Inflytande lönar sig.....	13
De som gavs inflytande är mer nöjda med sin digitala arbetsmiljö .....	13
Digi-stress .....	14
Det (o)flexibla arbetslivet?.....	14
Fler vill ha utökade möjligheter att jobba hemma eller på distans.....	15
Väcker frågor om ergonomi .....	15
<b>Slutsats och analys.....</b>	<b>16</b>
Fler vill ha utökade möjligheter att jobba hemma eller på distans.....	16
Saknar inflytande i den digitala arbetsmiljön .....	16
De som gavs inflytande är mer nöjda med sin digitala arbetsmiljö .....	17
Nya normer i digitaliseringens fotspår som måste adresseras.....	17
Höga krav måste ställas på teknik och stöd .....	18
<b>Referenser .....</b>	<b>19</b>

# Sammanfattning

Din kontorsstol, ditt skrivbord och lokalerna du vistas i är frågor som ofta diskuteras utifrån ett arbetsmiljöperspektiv. Men den digitala miljön som många av oss vistas i under en stor del av vår arbetsdag är också en del av vår arbetsmiljö. Den här rapporten belyser hur den digitala arbetsmiljön ser ut för DIK:s medlemmar och hur den påverkar deras liv. Undersökningen är baserad på en enkätundersökning och intervjuer med DIK:s medlemmar.

DIK:s medlemmar utför större delen av sitt dagliga arbete i eller med hjälp av en digital arbetsmiljö. Sju av tio av DIK:s medlemmar använder digitala hjälpmedel eller verktyg 80 procent eller mer av sin arbetstid. Givet att det digitala är en förutsättning för många arbetstagare att utföra sina arbetsuppgifter är det av yttersta vikt att den digitala arbetsmiljön är god. En överhängande andel, åtta av tio medlemmar, anser att digitaliseringen förbättrar kvaliteten på deras arbete men samtidigt visar undersökningen att digitaliseringen också kan vara en tidstjuv – 18,9 minuter varje dag går åt till teknikstrul. Baserat på DIK:s yrkesverksamma medlemmar motsvarar tiden för teknikstrul ungefär 618 heltidstjänster eller en kostnad på närmare 329 miljoner kronor årligen för arbetsgivarna<sup>1</sup>. Utöver de kostnader som teknikstrulet ger upphov till är det också en källa till stress och irritation bland medlemmarna.

Ett genomgående tema i rapporten är delaktighet och inflytande. Ungefär hälften av medlemmarna upplever att de inte ges möjlighet till inflytande vid införande av nya digitala hjälpmedel eller arbetsverktyg och enbart 28 procent anser att lansering sker utifrån tydliga och välförankrade idéer. Det är en outnyttjad kapacitet att inte använda medarbetarna i utvecklingen av digitaliseringen av arbetet. Undersökningen indikerar att de arbetstagare som fått möjlighet till inflytande är mer nöjda med sin digitala arbetsmiljö än de som inte haft inflytande. Det kan tyda på att de digitala verktygen och digitala hjälpmedlen utvecklats med bättre kännedom om användarnas behov.

Undersökningen visar att en majoritet av medlemmarna läser och svarar på jobbmejl eller jobbsamtal minst en gång i månaden utanför arbetstiden. Strax över en femtedel gör detta varje dag. Samtidigt visar undersökningen att 69 procent, uppger att de inte förväntas vara tillgängliga utanför arbetstid när de egentliga skulle vara lediga, något som kan tyda på att digitaliseringen lett till ett ökat "frivilligt" extraarbete. Att gränsen mellan arbetet och fritiden har blivit mer suddigt behöver inte vara negativt men det måste hanteras. Arbetstagarna ska ha kompensation för sin tid de lägger ner på sitt arbete och måste få tid till återhämtning.



Sju av tio av DIK:s medlemmar använder digitala hjälpmedel eller verktyg 80 procent eller mer av sin arbetstid.

# 329

miljoner kronor kostar teknikstrulet arbetsgivarna, årligen.

# 69%

uppger att de inte förväntas vara tillgängliga utanför arbetstid när de egentliga skulle vara lediga, något som kan tyda på att digitaliseringen lett till ett ökat "frivilligt" extraarbete.

<sup>1</sup> Baserat på en medelinkomst lön för DIK:s medlemmar på 34 328 kronor och 35 % i sociala avgifter och pensionsavsättningar. Se Annex för närmare beskrivelse av uträkningarna.



I samband med digitaliseringens frammarsch väcks nya frågor om hur den påverkar vår arbetsmiljö.

## Inledning

Digitaliseringen har transformerat hur arbetet är organiserat och arbetsplatsernas utformning. Utvecklingen har också aktualiserat frågan om hur digitaliseringen påverkar vår arbetsmiljö. I denna rapport tar vi tempen på den digitala arbetsmiljön<sup>2</sup> för DIK:s medlemmar. Det övergripande syftet är att ge en överblick av hur den digitala arbetsmiljön ser ut för medlemmarna och hur den påverkar deras liv. Rapporten försöker också belysa hur den digitala kunskapen ser ut bland medlemmarna, kostnaden för en dålig digital arbetsmiljö och hur den digitala arbetsmiljön påverkar medlemmarnas möjlighet att kombinera arbete och fritid. För att besvara detta har en enkätundersökning och intervjuer med DIK:s medlemmar utförts. Rapporten inleds med en kort litteraturöversikt om digitaliseringen utifrån ett arbetsmiljöperspektiv. Därefter introduceras sammanvävt resultatet av de två typer av empiri som används för att undersöka detta: enkätundersökning och intervjuer. Slutligen presenteras en analys av resultaten.

---

<sup>2</sup> Den digitala arbetsmiljön (som DIK beskriver den) inbegriper de IT-system, programvaror, digitala hjälpmedel och digitala arbetsverktyg (såsom dator och mobil) som arbetstagaren använder för att utföra sitt jobb.

# Litteraturöversikt – digital arbetsmiljö

Alla tider har präglats av olika samhällstransformerande krafter, från den tekniska utvecklingen, industrialiseringen, urbaniseringen, globaliseringen och nu – digitaliseringen. Dessa krafter påverkar såväl samhällsutvecklingen i stort såsom utvecklingen av arbetsmarknaden. Digitaliseringens utveckling har på senare tid kraftigt accelererat. Detta syns inte minst i det offentliga samtalet. Tio procent av de tusentals Almedalsseminarium som genomfördes 2016 handlade om digitalisering. Det ska läsas i kontrast mot fem år tidigare då 0,2 procent<sup>3</sup> berörde digitalisering. Det är uppenbart att vi befinner oss i en tid då digitaliseringen är ett ämne som berör. Litteraturöversikten ämnar att utifrån ett arbetsmiljöperspektiv belysa på ett övergripande plan de centrala komponenterna i digitaliseringsdiskussionen<sup>4</sup>.

## Den digitala arbetsmiljön

Den digitaliseringsprocess som sker har inneburit en dramatisk förändring av hur arbetet är organiserat och arbetsplatsernas utformning. Det syns också i hur den tidstypiska tjänstemannens kontor ser ut. Det räcker att gå 30 år tillbaka i tiden och det kan upplevas som en annan värld. Dåtidens kontor med sina givna inslag: skrivmaskin, portoburkar, telefon med nummerskiva, räknemaskiner från facit, overhead-projektor och inte minst – egna kontorsrum. Det har nu i stor utsträckning helt förbytts, väggarna är rivna till förmån för öppna, aktivitetsbaserade kontorslandskap. Tjänster och arbeten blir mer vitaliserade och mindre platsbundna och arbetstiderna mer flexibla. År 2015 använde 78 procent av alla yrkesverksamma i Sverige persondator i sitt arbete och 45 procent använde dator mer än halva arbetsdagen (Arbetsmiljöverket 2015:7). Kvinnor mellan 30 och 49 år är den grupp som i störst utsträckning använder dator i sitt arbete och det är även den grupp som till störst del, 27 procent, uppger att de arbetar nästan hela arbetsdagen vid datorn (Arbetsmiljöverket 2016:66). Sverige är också ett av de länderna i Europa som har den mest utbredda T/ICTM<sup>5</sup> användningen bland arbetstagare, 33 procent (Eurofound 2017:15) och andelen arbetstagare som utför sitt arbete utanför arbetsgivarens kontor ökar kraftigt (Vilhelmson & Thulin 2016). Frågor kring hur den tekniska utvecklingen påverkar arbetslivet har tagit sig olika uttryck under historiens gång, från introduktionen av glödlampan till rationalisering. Trots digitaliseringens framväxt i arbetslivet, framstår debatten kring den digitala *arbetsmiljön* som relativt outvecklad<sup>6</sup>. Det indikerar att det finns ett växande behov av att titta på digitaliseringens effekter för arbetsmiljön och hur det bör hanteras.



# 78%

År 2015 använde 78 procent av alla yrkesverksamma i Sverige persondator i sitt arbete och 45 procent använde dator mer än halva arbetsdagen.

<sup>3</sup> Sökning: "Digitalisering" i den officiella programkatalogen på [www.almedalsveckan.info](http://www.almedalsveckan.info)

<sup>4</sup> En vanligt återkommande diskussion inom digitaliseringsdebatten är hur automatiseringen kommer att resultera i att arbeten försvinner (Se exempelvis Fölster 2015 och Felländer 2015). Översikten har avgränsats i detta avseende och kommer inte att belysa denna aspekt.

<sup>5</sup> T/ICTM = användningen av ICT (smarta telefoner, läsplatta, stationärdator och bärbar dator) – för syftet att användas utanför arbetsgivarens eller uppdragsgivarens lokaler. Statistik från EWCS 2015.

<sup>6</sup> Det bör noteras att fackliga organisationer sen 1970 har engagerat sig i den digitala arbetsmiljön och utfört olika initiativ kopplat till den digitala arbetsmiljön (Arbetsmiljöverket 2015).

## Digitaliseringens påverkan på arbetet

Litteraturen kring digitaliseringen tecknar en komplex bild av konsekvenserna av arbetets digitalisering och lyfter både utmaningar och möjligheter. De fördelar som vanligtvis lyfts fram är möjligheten till ett flexiblere arbetsliv, ökad kreativitet, mindre tunga lyft, mer autonomt arbetsliv samt ökad produktivitet. De nackdelar litteraturen visar på är till exempel ökad stress, ökad intensitet i arbetet samt ergonomiska besvär. I Arbetsmiljöverkets rapport (2015) sammanfattas tre centrala arbetsmiljöfaktorer som digitaliseringen kan tänkas påverka: bundenhet, styrning och obalans mellan krav och resurser.

Det är intressant att notera att två av de arbetsmiljöfaktorer som Arbetsmiljöverket lyfter fram, bundenhet och styrning, går till viss del emot den bild om att digitaliseringen leder till ökad autonomt arbete och flexibilitet.

Den arbetsmiljöstatistik som tagits fram av framförallt olika fackförbund, SCB och Arbetsmiljöverket tyder på att det finns arbetsmiljöutmaningar som kan vara kopplat till det digitala arbetet. Det är dock svårt i vissa fall att utröna om effekterna är resultat av ett arbete som blivit mer digitaliserat eller om det handlar om en fritid som blivit mer digitaliserad eller kombinationen av de båda. Det kan också avspegla att gränsen mellan arbete och fritid har i viss utsträckning suddats ut, vilket gör det svårare att avgöra vad som sker i vilken sfär.

## Ont i kroppen, stress och stillasittande

Statistiken visar att 29 procent av de yrkesverksamma i Sverige dagligen sitter still i sitt arbete mer än två timmar i sträck och 35 procent anger att de har ont i övre delen av ryggen eller nacken varje vecka (Arbetsmiljöverket 2015:8). Forskning har visat att, trots träning och god kosthållning, är stillasittandet en riskfaktor i sig. Stillasittandet påverkar bland annat blodkärl och metabolism genom att kroppens produktion av enzym och protein som rensar blodomloppet på blodfetter och socker stannar av (Mossing i DN 2012).

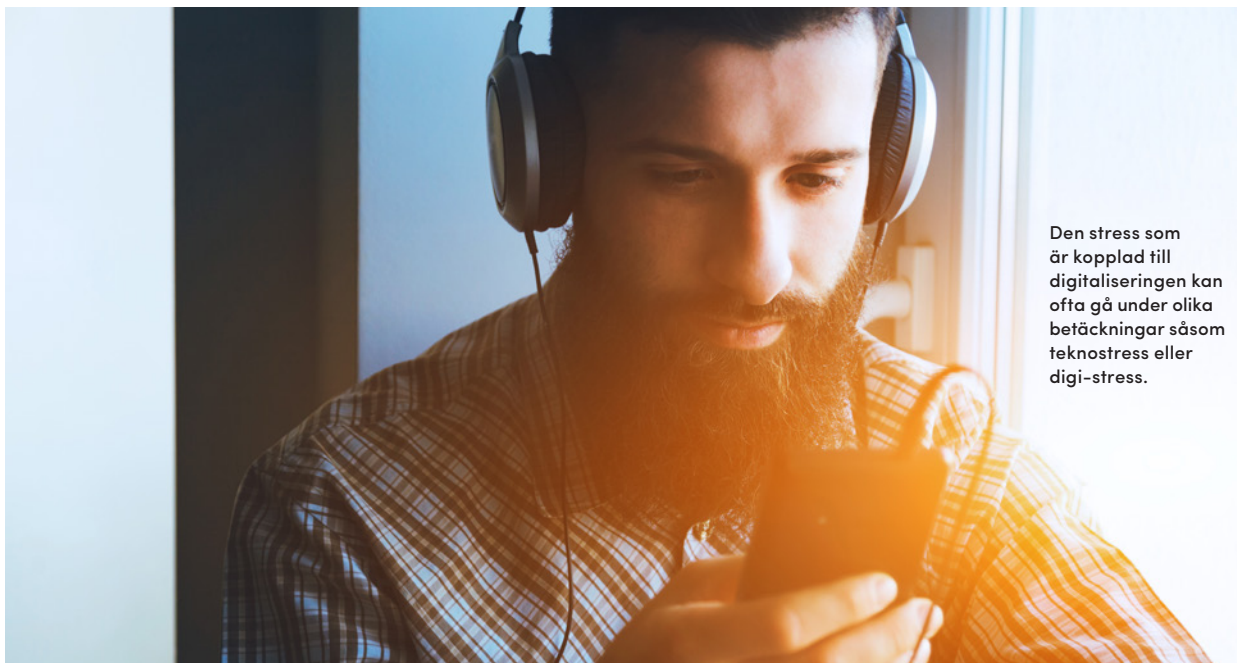
Den stress som är kopplad till digitaliseringen kan ofta gå under olika betäckningar såsom, teknostress eller digi-stress. I regel handlar det om stress som är kopplat till en intensifiering av arbetet, överflöd av information eller det gränslösa arbetet som kan göra det svårt att dra en gräns mellan arbetsliv och privatliv. Statistiken visar att många arbetstagare upplever en hög arbetsbelastning och en svårighet i att koppla av från arbetet när de är lediga. Drygt hälften av de yrkesverksamma, 53 procent, uppger att de har alldeles för mycket att göra och 35 procent uppger att de har så mycket

### Arbetsmiljöfaktorer

- **Bundenhet** – handlar om stillasittande vid dator stor del av dagen, ofta i låsta statiska och ensidiga arbetsställningar
- **Styrning** – en känsla av att vara styrd i arbetet av datorsystemet, av att sakna tillräcklig möjlighet att kontrollera och påverka "systemet"
- **Obalans mellan krav och resurser** – känslan att arbetets krav, både i form av arbetsmängd och tidspress och i form av svårhanterligt eller dåligt fungerande datorstöd, överstiger de tillgängliga resurserna och den egna förmågan

Källa: Arbetsmiljöverket (2015:28)<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Arbetsmiljöverket menar att ett alternativt sätt att prata om arbetsmiljöfaktorer som kan bidra till IT-relaterade stress är att utgå från tre teman som ofta användarna själva använder för att beskriva deras stress; informationsöverflöd, teknikproblem och införandeproblem (Arbetsmiljöverket 2015: 28–31).



Den stress som är kopplad till digitaliseringen kan ofta gå under olika betäckningar såsom teknostress eller digi-stress.



att göra att de är tvungna att dra in på luncher, arbeta över eller ta med jobb hem minst en dag per vecka. Nästan hälften av de yrkesverksamma, 47 procent, uppger också att de har svårt att koppla av tankar från jobb när de är lediga (Arbetsmiljöverket 2016:69–78). Siffrorna kan till viss del förklara hur digitaliseringen ökar intensiteten i arbetet och även det gränslösa arbetet som digitaliseringen möjliggör. Flera arbetstagare vittnar också om en förväntan av arbetsgivaren på tillgänglighet på fritiden. Fyra av tio sysselsatta uppger att deras arbetsgivare förväntar sig att de ska vara anträffbara per telefon på fritiden och tre av tio uppger att deras arbetsgivare förväntar sig att de läser arbetsmail på fritiden. Det är en större andel män, i ålder 16 till 29 år som upplever dessa förväntningar (Arbetsmiljöverket 2016:79).

En annan bidragande orsak till stress kan också vara att digitala hjälpmedel eller verktyg i sig stjälar tid. Det har fackförbunden Unionen och Vision tittat närmre på. De har utfört undersökningar som visar att Visions medlemmar i snitt lägger 26 minuter dagligen på IT-strul och Unionens medlemmar 29,5 minuter (Vision 2014, Unionen 2015). Det leder kostnader för arbetsgivaren men också till att försämrade arbetsmiljö.

## Vad säger lagstiftningen?

Arbetsmiljölagen (1977:1160) och föreskriften arbete vid bildskärm (1998:05) är den mest centrala lagstiftningen och föreskriften som kan kopplas till den digitala arbetsmiljön (Arbetsmiljöverket 2015: 52–3). I arbetsmiljölagen fastslås de grundläggande principerna när det kommer till arbetsmiljön. I lagen fastslås bland annat att det ska eftersträvas att arbetet ger möjligheter till variation, social kontakt och att arbetsgivaren och arbetstagaren ska samverka för att åstadkomma en god arbetsmiljö. Arbetsgivaren har ett ansvar i att systematiskt leda, kontrollera och följa upp verksamheten utifrån ett arbetsmiljöperspektiv. Arbetsmiljölagen (AML) slår också fast att

*”arbetstagaren ska ges möjlighet att medverka i utformningen av sin egen arbetssituation samt förändrings och utvecklingsarbete som rör hans eget arbete” (AML Kap 3, § 4).*

Föreskriften arbete vid bildskärm har regler som bland annat är kopplade både till datasystemens användbarhet men även fysiska och psykosociala faktorer för arbetstagare vid bildskärmsarbete. Reglerna styr bland annat krav på bildskärmsarbetets upplägg och organisering. 10 § lyder

*”Programvara och system skall vara lämpligt utformade med hänsyn till arbetsuppgiftens krav och användarens förutsättningar och behov. Programvaran skall vara lätt att använda och vid behov kunna anpassas till användarens kunskaps- eller erfarenhetsnivå.”*

Vidare skrivs att

*”Vid utformning och val av programvara skall särskild hänsyn tas till de ergonomiska principerna som gäller för människans förmåga att uppfatta, förstå och bearbeta information”.*

Onekligen finns det lagstiftning och föreskrifter som har bäring på det digitala arbetslivet, men samtidigt visar kartläggningar<sup>8</sup> att de datorstöd som används i arbetslivet idag i olika grad inte lever upp till de lagar och regler som finns inom området (Arbetsmiljöverket 2015:53). På senare år har arbetsmiljöansvaret kopplat till det moderna arbetslivets utmaningar uppmärksammats i betänkandet Ett arbetsliv i förändring – hur påverkas ansvaret för arbetsmiljön? (SOU 2017:24). I utredningen riktas uppmärksamhet bland annat mot ansvarsbestämmelserna i dagens arbetsmiljöregelverk och behovet att uppdatera dessa i takt med dagens arbetsmiljöförutsättningar.

### Det gränslösa arbetet i Frankrike – ”rätten att logga ut”

I Frankrike infördes år 2017 en lagstiftning som är kopplat till det gränslösa arbetet. Syftet bakom lagstiftningen är att stärka arbetstagarens rätt till att inte vara uppkopplad. Lagstiftningen går ut på att företag som har mer än 50 anställda måste förhandla fram överenskommelser med arbetsmarknadens parter för hur och när löntagaren får störas på sin fritid. Detta handlar om rätten till att inte vara uppkopplad eller tillgänglig för arbetsgivare, exempelvis via mail och sms efter arbetstid.

Källa: The Guardian 2016 samt Trenning-Himmelsbach i Prevent 2017

<sup>8</sup> Exempelvis, UserAwards VårdITrapporten 2010 (UserAward 2010)

## Frågan om kompetensutveckling

Det förs en diskussion om vikten av kompetensutveckling för att hänga med i den digitala utvecklingen. Det råder i stora drag en enighet om vikten av ett livslångt lärande för att möta framtidens krav på arbetsmarknaden. Drivkrafterna bakom kompetensutvecklingsfrågan är till stor del förenat med det ökade omvandlingstrycket på den svenska arbetsmarknaden, vilket har förändrat spelreglerna för företagen (Tillväxtanalys 2014). Digitaliseringen har fört med sig nya arbetssätt och tekniker som påverkar företagets krav på kompetens för att bibehålla eller stärka sin konkurrenskraft (SOU 2016:104–6, SOU 2015b). Det har bland annat resulterat i att det finns en ökad efterfrågan på flexibilitet från arbetsgivarna (SOU 2017:32f). I det sammanhanget framhålls den digitala kompetensen som en av framtidens centrala förutsättning för ett konkurrenskraftigt näringsliv (Analysgruppen Arbete i framtiden 2015, SOU 2015a). Trots den enighet som finns i litteraturen kopplat till behovet av kompetensutveckling, saknas det en enighet i hur kompetensutvecklingen ska finansieras, organiseras och vems ansvar kompetensutvecklingen är – är det företagets, statens eller individens eget?

I en OECD-rapport (OECD 2014) om den digitala ekonomin presenterades data från Eurostat<sup>9</sup> som visar att ungefär 56 procent av svenskarna 2013 bedömde att deras IT-kunskaper var tillräckliga för att söka ett nytt jobb inom ett år. Samtidigt visar undersökningen att det är en stor spridning mellan individer med en hög formell utbildning och de som har låg eller ingen formell utbildning. Bland de individer som har en hög formell utbildning uppgav 75 procent att de har tillräckliga IT-kunskaper, jämfört med 25 procent för de som har låg eller ingen formell utbildning.

## Ökad beställarkompetens

Frågan om kompetensutveckling berör inte enbart arbetstagaren utan flera studier lyfter även vikten av att satsa på en ökad beställarkompetens av exempelvis IT-system eller digitala verktyg. Att beställa produkter som är anpassade efter målgruppens behov är centralt vilket också lägger ett ansvar och tonvikt på beställarens roll (Artman et al 2010:20–1). Fackförbundet Visions rapport (2014) visar på ett tydligt samband mellan graden av personalinflytande och graden av ett användbart IT-system. Det visar på vikten av ett nära samarbete och dialog mellan beställaren och personalen för en framgångsrik digitalisering.

## Att se det digitala som en del av verksamhetsutvecklingen

Flera studier bekräftar bilden av att digitalisering måste kompletteras med organisatoriska förändringar och kompetensutveckling av personal för att den ska implementeras framgångsrikt. Med andra ord bör digitaliseringen inte behandlas som en marginell aktivitet utan måste vara en del av verksamhetsutvecklingens kärna. Tillväxtanalys rapport från 2014 om Sveriges digitala ekonomi visar att investeringar i IKT<sup>10</sup> inte är tillräckliga för att få en lönsam affärsutveckling i företag. Dessa måste kompletteras med organisationsförändringar och kompetensutveckling för att den nya tekniken ska vara produktionshöjande (Tillväxtanalys 2016:12ff). I samma rapport genomfördes fallstudier bland företag och utifrån dessa identifierades ett antal framgångsfaktorer för att nå en framgångsrik och lönsam digitalisering (Tillväxtanalys 2014:29–30). Tre av de framgångsfaktorer som nämns var; digitaliseringen måste inkorporeras in i företagets kärnverksamhet och affärsutveckling, den digitala kompetensen måste vara hög bland medarbetarna och förutsätter ett tydligt användarperspektiv inom företagen samt ständigt utvecklingsarbete av digitaliseringen.

Att se digitaliseringen från ett holistiskt perspektiv som genomsyrar hela verksamheten är en ansats som förekommer på flera håll i litteraturen. Det som däremot inte ges lika mycket uppmärksamhet är medarbetarinflytandet och samråden med de fackliga parterna för att tillsammans säkerställa en verksamhetsutveckling som både gynnar företag och arbetstagare. European

<sup>9</sup> Eurostat, Information Society Statistics May 2014

<sup>10</sup> IKT = Informations- och kommunikationsteknologi



Trade Union Institute (ETUI 2016) påpekar i detta sammanhang att det inte bara är en fråga om kompetensutveckling för att rusta sig för den nya digitala ekonomin. Det handlar också om att ta analysen ett steg längre och prata om en delad vision om i vilken riktning som digitaliseringen bör utveckla.

I digitaliseringens fotspår växer friare arbetsformer fram, med minskad platsbundenhet.

## Sverige 2030-visionen

Hur kommer digitaliseringen att förändra arbetslivet i framtiden? Flera olika framtidsvisioner beskriver hur det moderna arbetslivet kommer att se ut<sup>11</sup>. I en svensk kontext beskriver Digitaliseringskommissionens slutbetänkande (SOU 2015b:176–180) överlag en positiv utveckling för arbetsmarknaden fram till 2030. Några centrala förändringar som kommissionen lyfter upp kan sammanfattas i fyra områden. Ett första område är att automatiseringen kommer att ersätta olika jobb. Som exempel ges fysiskt farliga arbeten såsom arbeten i kontakt med skadliga kemikalier. Ett andra område är att nya typer av arbeten växer fram i takt med digitaliseringen. Ett tredje område är att nya friare arbetsformer med en minskad platsbundenhet kommer uppstå. Ett fjärde område som kommissionen lyfter fram är att den digitala utvecklingen spås leda till mer lika villkor på arbetsmarknaden. Kommissionen (SOU 2015 b:178) beskriver det såhär:

*”Med den tekniska utvecklingen där individer kan arbeta på distans och under friare arbetsformer ligger mer fokus på individens kompetens och färdigheter och mindre på faktorer som tidigare kunde ha stor påverkan, till exempel ålder, etnicitet och kön. Detta möjliggör en mer jämlik rekrytering som är mer baserad på prestation än fördomar.”*

Samtidigt visar andra studier att diskriminerande mönster som existerar i dagens samhälle avspeglas i digitaliseringens fotspår. Ett exempel på det är en studie från Harvard Business School som visat att uthyrare med olika hudfärg på Airbnb med likvärdiga uthyrningsobjekt fått olika ersättningsnivå för sin uthyrning (Edelman & Luca 2014 i ETUI 2016:49).

Två risker som Digitaliseringskommissionens slutbetänkande pekar på är en ökad andel sysslösa i samhället som anses kunna skapa instabilitet och konflikter samt att det finns en risk för att inte kunna garantera en hållbar försörjning för all åldrar i befolkningen när färre är del av den aktiva arbetsstyrkan (SOU 2015b:178).

Det är onekligen svårt att sja om framtiden. För att förstå hur framtidens arbetsmarknad kommer att se ut måste vi ta hänsyn till flera faktorer såsom välfärdens-, familjens- och livsmönsters utveckling för att nämna några, samt arbetsmarknadens parter och inte minst den politik som kommer att föras.

<sup>11</sup> Se exempelvis ILO Future of Work Centenary Initiative (2015) och EU Global Europe 2050 (2012).

# Undersökningens resultat

## DIK-medlemmens digitala arbetsmiljö

Den digitala arbetsmiljön för DIK:s medlemmar presenteras i följande avsnitt med resultat från enkätundersökningen tillsammans med kommentarer och återkommande reflektioner från enkätens kommentarsfält och intervjuerna. Den utförda enkätundersökningen visar inga signifikanta skillnader i svarsmönster mellan kvinnor och män. Samtidigt bör resultaten tolkas med viss försiktighet och framförallt tolkas som indikationer givet undersökningens omfång.

## Metod

För att besvara den övergripande frågeställningen om hur den digitala arbetsmiljön ser ut för DIK:s medlemmar har en enkätundersökning samt intervjuer med medlemmar utförts. Enkätundersökningen gick ut via mail till ett slumpmässigt urval av 2 000 av DIK:s medlemmar med en svarsfrekvens på 27,8 procent. Enkätundersökningen genomfördes under perioden 20 mars till 7 april 2017 och en påminnelse gick ut till respondenterna under tidsperioden. Bland respondenterna var en majoritet kvinnor, 80,3 procent och 19,7 procent var män. Det avspeglar medlemskompositionen bland DIK:s medlemmar<sup>12</sup>. Enkätundersökningen har också kombinerats med intervjuer med fyra av DIK:s medlemmar om deras digitala arbetsmiljö för att på så vis få möjligheten till fördjupad kunskap om deras digitala arbetsmiljö och hur den påverkar deras liv. Intervjupersonernas bakgrund reflekterar olika befattningar, geografisk hemvist, ålder, kön och yrke. Intervjuerna hölls över telefon under perioden 5 till 12 april 2017. De citat som förekommer i rapporten är hämtade från kommentarsfälten i enkätsvaren eller från intervjuerna.

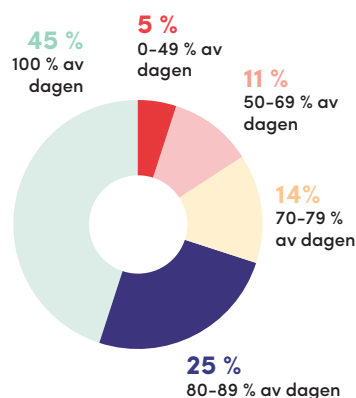
Den digitala arbetsmiljön (som DIK beskriver den) inbegriper de IT-system, programvaror, digitala hjälpmedel och digitala arbetsverktyg (såsom dator och mobil) som arbetstagaren använder för att utföra sitt jobb. Att genomföra en enkätstudie som vänder sig till hela DIK:s yrkeskår har fördelen att ge en överblick av hur den digitala arbetsmiljön ser ut för DIK:s medlemmar med möjligheten att jämföra mellan olika bakgrundsvariabler. Samtidigt finns det en inbyggd svårighet i att skatta och generalisera den digitala arbetsmiljön för respektive respondent genom en standardiserad enkät eftersom den digitala miljön ofta kan rymma flera olika digitala verktyg och hjälpmedel. För att få en mer precis bild av vilka digitala verktyg eller hjälpmedel som upplevs bra eller mindre bra behövs uppföljning ute på arbetsplatser, då det finns möjlighet att specificera vilka verktyg eller hjälpmedel som är relevanta för den specifika personalen. Med detta sagt, visar resultaten en sammanvägd bild av den digitala arbetsmiljön för medlemmarna och det är viktigt att tolka resultatet med viss försiktighet givet svårigheten till skattning.

## En digital arbetsmiljö

Enkätundersökningen visar att en klar majoritet, sju av tio av DIK:s medlemmar använder digitala hjälpmedel och arbetsverktyg 80 procent eller mer av sin arbetstid. Så få som 5 procent av respondenterna har angett att de använder digitala verktyg och hjälpmedel mindre än 50 procent av sin arbetstid. Den digitala arbetsmiljön utgör med andra ord en väsentlig del DIK-medlemmens arbetsmiljö.

Det råder en viss skillnad i användning kopplat till befattning, då användningen av digitala hjälpmedel och verktyg är lägre bland chefer och mellanchefer<sup>13</sup>. Knappt hälften av dem använder digitala hjälpmedel eller verktyg 80 procent eller mer under en arbetsdag.

**Figur 1.** Hur stor andel i procent uppskattar du att du i snitt per arbetsdag använder digitala hjälpmedel och digitala arbetsverktyg i ditt arbete?



<sup>12</sup> DIK:s medlemskomposition bestod i april 2017 av 76 % kvinnor och 24 % män.

<sup>13</sup> I enkätundersökningen deltog 26 mellanchefer och 24 chefer.

## ”Digitaliseringen är bra när det fungerar”<sup>14</sup>

Att digitaliseringen ökar kvaliteten på arbete håller 83 procent av respondenterna med om. Det handlar framförallt om ett effektivare arbetssätt och att kunna ge bättre service till medborgarna eller kunderna. Ett exempel är från biblioteket där digitaliseringen förenklade för bibliotekarien att söka och beställa böcker och tidskrifter från andra bibliotek runt om i världen.

Både under intervjuerna och i kommentarsfälten vittnade respondenterna om att digitaliseringen har inneburit nya arbetsuppgifter. Framförallt arbetsuppgifter kopplat till administration och registrering såsom utökade krav på tidredovisning.

Flera menar att deras arbete idag inte skulle kunna genomföras utan digitaliseringen, men att digitaliseringen samtidigt kan vara en tidstjuv. I snitt lägger DIK-medlemmen 18,9 minuter per dag på teknikstrul. Baserat enbart på DIK:s yrkesverksamma medlemmar skulle den totala tiden för teknikstrul motsvara ungefär 618 heltidstjänster eller en kostnad på närmare 329 miljoner kronor på ett år<sup>15</sup>.

Det finns en spridning i den uppskattade tiden som läggs på teknikstrul, då en fjärdedel av respondenterna angett att de lägger 30 minuter eller mer på teknikstrul dagligen. Teknikstrulet är i princip lika stort problem för medlemmar inom statlig och kommunal sektor som privat.

Utöver de kostnader för arbetsgivaren som teknikstrulet ger upphov till är det också en bidragande faktor till stress och irritation bland arbetstagarna. Eftersom en majoritet av DIK:s medlemmar, enligt svaren ovan, är beroende av det digitala för att utföra sina arbetsuppgifter, kan det för dessa bli extra påfrestande när det digitala inte fungerar som det är tänkt.

*”Kan skapa stress inom arbetsgruppen när det strular. Vi är inte anställda som it-tekniker, ibland skulle vi behöva vara mer kunniga inom it för att arbetsdagen ska flyta på bättre. När arbetet stannar upp för att vi inte kan utan måste skicka frågan vidare till it-avdelning eller it-tekniker kan det kännas frustrerande. Kunde vi lösa det själva skulle det skapa en mer tillfredsställande känsla.”<sup>16</sup>*

Vid teknikstrul vänder sig DIK:s medlemmar framförallt till kollegor och intern IT-support. I intervjuerna framkom att flera upplever att den IT-support som finns att tillgå ofta är överbelastad eller svår att nå.

*”På en arbetsplats där man är helt beroende av digitala verktyg är det en grundförutsättning att ha ett fungerande supportarbete, regelbundet underhåll av den digitala miljön samt återkommande kompetensutbildningar. Att tekniken strular ska vara ett undantag istället för regel och när sådant händer omedelbart gå att felanmäla och förhoppningsvis åtgärda omgående.”<sup>17</sup>*

Vid kvalitetsbrister vänder sig medlemmarna framförallt till närmaste chef och intern IT-support. Samtidigt är det 14 procent av respondenterna som nämner att de inte vänder sig någonstans.

Många av respondenterna har uppgett att det tar lång tid och ofta är svårt att ändra på brister i de digitala hjälpmedlen och verktygen. Kommentarna avspeglar att även om arbetstagare vänder sig till support eller chef angående kvalitetsbrister är det vanligt att det svar som ges är ”nu är det som det är”, ”detta är arbetssättet som vi har här”, ”vi får nöja oss med detta nu”. I detta sammanhang lyfts långa upphandlingar fram som en vanlig förklaring vilket anses försvåra möjligheten till förändringar och gör IT-systemen stelbenta och svåra att anpassa.

*”Det hade varit önskvärt att den interna IT-avdelningen hade bättre förståelse för vår dagliga verksamhet och jobbade tillsammans med oss för att förbättra servicen till medborgarna och därmed också underlättat för oss i personalen.”<sup>18</sup>*

<sup>14</sup> Kommentar från enkätundersökningen

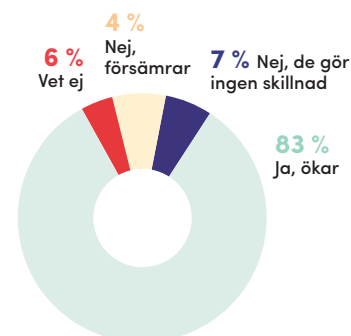
<sup>15</sup> Baserat på en medelinkomst lön för DIK:s medlemmar på 34 328 kronor och 35 % i sociala avgifter och pensionsavsättningar. Se Annex för närmare beskrivning av uträkningarna.

<sup>16</sup> Kommentar från enkätundersökningens kommentarsfält

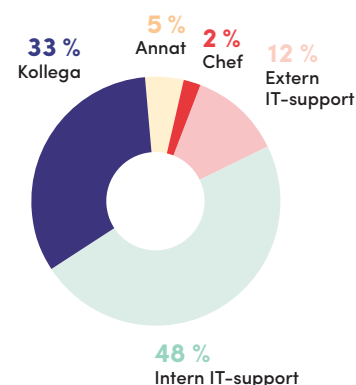
<sup>17</sup> Kommentar från enkätundersökningens kommentarsfält

<sup>18</sup> Kommentar från enkätundersökningens kommentarsfält

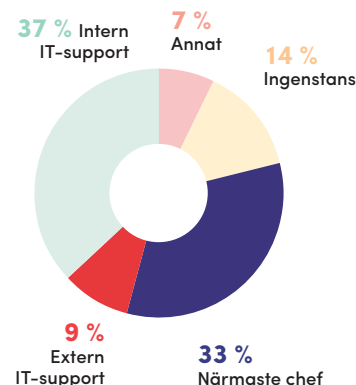
**Figur 2.** Enligt din uppfattning, ökar de digitala hjälpmedlen och de digitala arbetsverktygen kvaliteten på ditt arbete?



**Figur 3.** Vid teknikstrul, vem vänder du dig till för hjälp? Flera svar är möjliga.



**Figur 4.** Vart vänder du dig när du upplever kvalitetsbrister i de digitala hjälpmedel och digitala arbetsverktygen (som inte är teknikstrul)? Flera svar är möjliga.



En av respondenterna berättar att hen önskar att även ”mindre problem” kunde tas mer på allvar och prioriteras av IT-supporten. Exempelvis, en skärm som stängs ner då och då och blir svart, vilket enligt respondenten i sig inte är ett stort problem men som i längden blir ett irritationsmoment.

## ”I brist på annat hittar jag egna lösningar”<sup>19</sup>

Flera av respondenterna berättar om hur de själva i brist på support eller någon som hjälper dem, försöker att hitta egna lösningar. Bland de exempel som ges är från arbetsdatorer som inte kan hantera Photoshop så medlemmen laddar då istället ner gratisversioner på privat dator för att kunna utföra arbetsuppgifter, till att istället för att lita på nätverksuppkoppling då medlemmen kan komma åt gemensamma filer sparar arbetstagaren separat själv ner dokumenten för att vara säkra på att komma åt dessa.

## Kunskap och inflytande inom det digitala

Undersökningen visar att implementeringen av nya digitala arbetsverktyg brister. Enbart 28 procent av respondenterna anser att lanseringen av nya digitala verktyg och hjälpmedel sker utifrån tydliga och välförankrade idéer.

Reflektioner från intervjuerna och kommentarer visar att flera respondenter nämner att det behövs ett tydligare användarperspektiv och verksamhetsanpassning i digitaliseringen av arbetsplatsen. Motivet som ges av respondenterna är för att på så vis kunna anpassa digitaliseringen utifrån de som ska använda verktygen eller hjälpmedlen.

*”Användarvänlighet och enkelhet är a och o och kan inte nog understrykas. Få DIKare är datatekniker.”<sup>20</sup>*

Åtta av tio uppger att de har fått utbildning och introduktion i digitala hjälpmedel och verktyg samtidigt upplever ungefär hälften av dessa att informationen inte varit tillräcklig. 15 procent uppger att de inte fått någon introduktion eller utbildning.

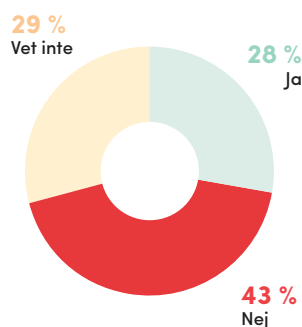
Flera respondenter nämner också att de arbetar med program som kräver regelbunden årlig fortbildning för att arbetstagaren ska vara uppdaterad med de senaste kunskaperna för att kunna hantera programmen på ett effektivt sätt. Vid utebliven fortbildning nämner några av respondenterna att de på sin fritid obetalt fortbildar sig i programmen.

*”Intranätet på båda mina arbetsplatser är som stora papperskorgar. Det är svårt att hitta material och mycket som dyker upp när en söker är gamla dokument.”<sup>21</sup>*

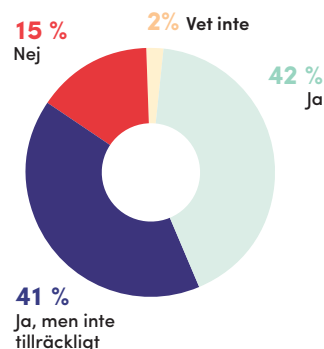
Bland de kommentarer som getts nämns intranätet som en plats dit arbetstagarna ofta hänvisas för information om nya digitala verktyg eller hjälpmedel eller om kontinuerligt uppdateringsarbete. Flera vittnar dock om att intranätets roll på flera sätt har förändrats. Från att ha varit en plats med utvald information till arbetstagarna har intranätet mer och mer blivit som en sökmotor med bristande överblick av information.

Trots att det digitala är oundgängligt för många av arbetstagarna i sina arbetsuppgifter är det enbart 17 procent som uppger att det sker en kontinuerlig uppföljning av hur de digitala verktygen och hjälpmedlen fungerar. Vidare uppger nästan sju av tio att det inte görs en kontinuerlig uppföljning från arbetsgivaren och 14 procent har angett att de inte vet om det utförs.

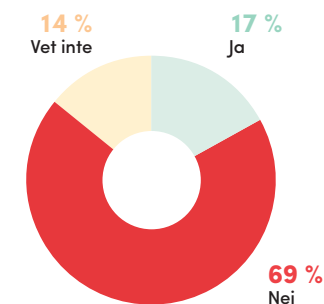
**Figur 5.** Vid lansering av nya digitala verktyg och digitala hjälpmedel, upplever du att det sker utifrån tydliga och välförankrade idéer?



**Figur 6.** Har du fått utbildning och introduktion i de digitala hjälpmedlen och de digitala arbetsverktygen?



**Figur 7.** Görs det en kontinuerlig uppföljning från arbetsgivaren av hur dina digitala hjälpmedel och digitala arbetsverktyg fungerar för dia i ditt arbete?



<sup>19</sup> Citat från intervjuperson

<sup>20</sup> Kommentar från enkätundersökningens kommentarsfält

<sup>21</sup> Kommentar från enkätundersökningens kommentarsfält

## Inflytande lönar sig

”Stödsystem för tidsrapportering, fakturor mm är så galet dåliga. De skulle aldrig släppas till ”kunderna” men det finns inget användartest för medarbetare.”<sup>22</sup>

Ungefär hälften, 48 procent av respondenterna upplever inte att de ges möjlighet till inflytande vid införande av nya digitala hjälpmedel eller arbetsverktyg.

Det är vanligare bland medarbetare att de inte ges möjlighet till inflytande i jämförelse med chefer och mellanchefer. Bland de respondenter som är chefer visar undersökningen att 58 procent upplever att de ges möjlighet till inflytande. Av de respondenter som upplever att de har fått möjlighet till inflytande visar det sig att åtta av tio anser att deras åsikt togs i beaktande vid införandet.

## De som gavs inflytande är mer nöjda med sin digitala arbetsmiljö

Vid närmare anblick på den grupp som angett att de gavs möjlighet till inflytande vid införandet av nya digitala verktyg eller hjälpmedel<sup>23</sup>, visar resultatet att de i regel är mer nöjda med sin digitala arbetsmiljö än de som inte gavs inflytande. Detta syns i flera olika aspekter såsom att de digitala verktygen eller hjälpmedlen ökar kvaliteten på arbetet, är mer tidseffektiva, användarvänliga och anses mer lättnavigerade.

**Figur 10.** Enligt din uppfattning, ökar de digitala hjälpmedlen och de digitala arbetsverktygen kvaliteten på ditt arbete?

	Alla	Fick inflytande
Ja, ökar	83%	92%
Nej, försämrar	4%	1%
Nej, de gör ingen skillnad	7%	4%
Vet ej	6%	3%

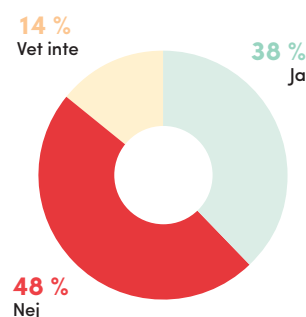
**Figur 11.** I vilken utsträckning anser du att de digitala hjälpmedel och digitala arbetsverktyg som du använder i ditt arbete är lättnavigerade?

	Alla	Fick inflytande
Ingen utsträckning	1%	0%
Liten utsträckning	7%	5%
Varken eller	24%	15%
Ganska stor utsträckning	53%	55%
Stor utsträckning	15%	24%
Vet inte	0%	1%

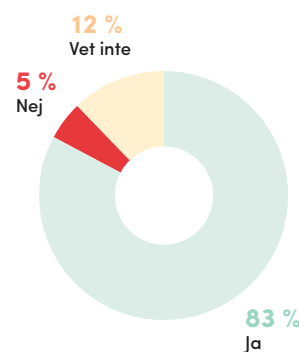
**Figur 12.** I vilken utsträckning anser du att de digitala hjälpmedel och digitala arbetsverktyg som du använder i ditt arbete är tidseffektiva?

	Alla	Fick inflytande
Ingen utsträckning	3%	2%
Liten utsträckning	12%	7%
Varken eller	34%	26%
Ganska stor utsträckning	39%	45%
Stor utsträckning	10%	17%
Vet inte	2%	3%

**Figur 8.** Upplever du att du ges möjlighet till inflytande vid införande av nya digitala hjälpmedel och digitala arbetsverktyg?



**Figur 9.** Om ja: Upplever du att din åsikt tas i beaktande vid införande av nya digitala hjälpmedel och digitala arbetsverktyg?



<sup>22</sup> Kommentar från enkätundersökningens kommentarsfält

<sup>23</sup> Se Figur 8 ovan.

**Figur 13.** I vilken utsträckning anser du att de digitala hjälpmedel och digitala arbetsverktyg som du använder i ditt arbete är användarvänliga?

	Alla	Fick inflytande
Ingen utsträckning	2%	1%
Liten utsträckning	10%	8%
Varken eller	41%	30%
Ganska stor utsträckning	39%	48%
Stor utsträckning	7%	14%
Vet inte	0%	0%

Angående olika egenskaperna hos de digitala verktyg eller hjälpmedlen visar enkätresultaten att respondenterna anser att de framförallt anses lättnavigerade, följt av tidseffektiva. Att de digitala verktygen eller hjälpmedlen är användarvänliga håller 46 procent med om i ganska stor eller stor utsträckning, jämfört med 62 procent i gruppen som gavs möjlighet till inflytande. I samtliga frågor kopplat till egenskaper är det en relativt stor andel som svarat varken eller. Vilket kan tolkas antingen som svårigheter i att uppskatta egenskaperna eller som en respondent uttryckte det att "det är svårt att veta vad alternativet skulle kunna vara".

## Digi-stress

Även om DIK:s medlemmar använder digitala hjälpmedel och verktyg i väldigt hög utsträckning, och även anser att digitaliseringen har bidragit till en kvalitetsökning av arbete, ökar det digitala ändå stressen.

En tredjedel av DIK:s medlemmar uppger att de digitala verktygen ökar stressen i arbetet, i ganska stor eller stor utsträckning. Sett till ovanstående resultat om bristande inflytande över sin IT-miljö, brister i utbildning och ständigt återkommande teknikstrul, är det inte märkligt att den digitala arbetsmiljön ökar stressen i arbetet.

## Det (o)flexibla arbetslivet?

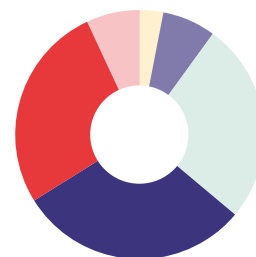
*"Är tillgänglig utanför arbetstid men behöver egentligen inte"*<sup>24</sup>

En majoritet av medlemmarna läser jobbmail eller svarar på jobbsamtal utanför arbetstid minst en gång i månaden. Strax över en femtedel gör detta varje dag. Samtidigt visar undersökningen att en tydlig majoritet av medlemmarna, 69 procent, uppger att de inte förväntas vara tillgängliga utanför arbetstid när de egentliga skulle vara lediga. Däremot säger nästan två av tio att de förväntas vara tillgängliga efter arbetstid, men att det inte är uttalat. Sammantaget förväntas en fjärdedel av DIK-medlemmarna vara tillgängliga efter arbetstid.

Undersökningen visar inga större skillnader för den grupp som fick inflytande och den grupp som angett att de inte fått inflytande. Vidare syns inte heller några större skillnader mellan olika sektorer.

Vid närmare anblick på den grupp som angett att de inte förväntas vara tillgänglig utanför arbetstid visar det sig att 52 procent av dessa läser jobbmail eller svarar på jobbsamtal utanför arbetstid minst en gång i månaden och 16 procent gör detta varje dag. Under intervjuerna bekräftades denna bild av att flera svarade på arbetsmail på sin fritid, trots att de inte trodde att det förväntades av arbetsgivaren eller kollegor, samt att de inte fick kompensation för detta. De tre vanligaste förklaringarna som angavs var; att det upplevs "stressigare att inte veta än att veta", att det är en kompensation för om arbetstagaren upplevt att den inte varit "effektiv nog" eller

**Figur 14.** I hur hög utsträckning ökar de digitala hjälpmedlen och digitala arbetsverktygen din stress i arbetet?



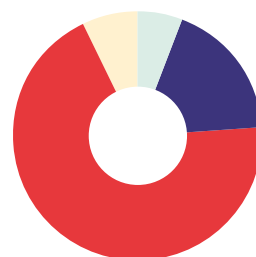
7 % Ingen utsträckning  
27 % Liten utsträckning  
30 % Varken eller  
26 % Ganska stor utsträckning  
7 % Stor utsträckning  
3 % Vet inte

**Figur 15.** Läser du jobbmail eller svarar på jobbsamtal utanför arbetstid?



22 % Ja, varje dag  
24 % Ja, varje vecka  
16 % Ja, varje månad  
14 % Ja, någon gång varje kvartal  
13 % Någon gång per år  
11 % Aldrig  
0 % Vet inte

**Figur 16.** Förväntas du vara tillgänglig utanför arbetstid, när du egentligen skulle varit ledig?



6 % Ja  
18 % Ja, men inte uttalat  
69 % Nej  
7 % Vet inte

<sup>24</sup> Citat från intervju



”duktig nog” under arbetsdagen samt att det kan upplevas som ett krav att få snabb respons på mail eller telefonsamtal. Som en respondent uttrycker sig:

*”Om en chef/kollega skickar e-post på kvällstid/helger är det inte helt klart för mig om vederbörande förväntar sig ett svar. Man kan ju välja att mailet skickas vid en senare tidpunkt men om detta inte används, förväntas jag svara/läsa mail även utanför arbetstid? Oklart!”<sup>25</sup>*

Reflektioner från intervjuerna och kommentarer angående tillgänglighet visar att flera respondenter hade önskemål om tydligare policys på arbetsplatsen vad gäller tillgänglighet och förväntningar både från andra medarbetare och arbetsgivaren.

*”Tydligare policy kring att man inte ska arbeta när man är sjuk, vabbar. Det är inte okej att arbetsgivaren säger att det är okej att göra det om man själv vill. Är man sjuk är man sjuk”<sup>26</sup>*

I relation till tillgänglighetsdiskussionen berättade en chef under en intervju att hen märkt att anställda blir stressade av att få mail utanför arbetstid, och därmed på eget bevåg infört ett sätt för att lindra detta. Chefen berättade att dagarna ägnas till möten och först på kvällen läggs tid med att gå igenom mailkorgen och svara på mail och sms. Hen förväntar sig inte att få svar direkt, men känner till att arbetstagare blir stressade av att medarbetare och chefer mailar efter arbetstid. Det har i dennes fall inneburit en viss försiktighet med att maila någon kvällstid som har arbetstider 9 till 17. Det är en åtgärd som kan minska stressen av att ständigt vara tillgänglig bland medarbetare, men även vara ett tecken på att också chefen har en arbetsbörda som sträcker sig utanför den formella förväntan på arbetstid.

## Fler vill ha utökade möjligheter att jobba hemma eller på distans

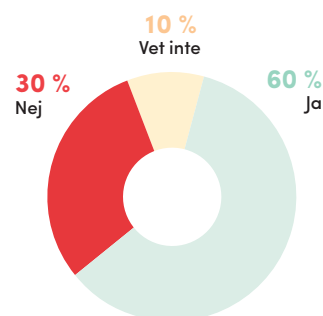
En majoritet av de tillfrågade önskar utökade möjligheter att jobba hemma eller på distans. Det kan handla om att arbetstagaren vill minska restiden till och från arbetet men också för att kunna kombinera privat och arbetslivet bättre.

## Väcker frågor om ergonomi

*”Den ergonomiska aspekten av att sitta framför en dator största delen av dagen anser jag vara det största problemet med digitala arbetsverktyg! Det blir tröttsamt för ögonen att läsa text på en datorskärm, svårt att sitta bra (höj- och sänkbart bord är bra!) osv. Även själva kontormiljön påverkas av alla apparater som susar, piper och rasslar.”<sup>27</sup>*

I takt med digitaliseringen av arbetslivet väcks också frågor kopplat till ergonomi. Flera respondenter har i kommentarsfält och under intervjuer beskrivit en önskan om att slippa behöva släpa arbetsmaterial såsom laptop varje dag, till och från jobbet, eller mellan jobb och träning. Under intervjuerna lyftes även funderingar kring hur det flexibla arbetet och möjligheterna till att jobba hemma eller på distans påverkar arbetsmiljön, utifrån aspekterna att ha anpassade ergonomiska verktyg utanför kontoret.

**Figur 17.** Önskar du dig ett arbetsliv med utökade möjligheter att jobba hemma och/eller på distans?



<sup>25</sup> Kommentar från enkätundersökningens kommentarsfält

<sup>26</sup> Kommentar från enkätundersökningens kommentarsfält

<sup>27</sup> Kommentar från enkätundersökningens kommentarsfält



Gränsen mellan jobb och fritid blir allt suddigare i takt med att arbetsplatserna digitaliseras.

## Slutsats och analys

Det blir svårare och svårare att skilja på den digitala arbetsmiljön och en vanlig hederlig arbetsmiljö. DIK:s medlemmar har en arbetsmiljö som i stor utsträckning är digital. Utvecklingen framöver ser också ut att fortsätta i samma riktning vilket understryker vikten av att ha en god och hälsosam digital arbetsmiljö.

### Fler vill ha utökade möjligheter att jobba hemma eller på distans

Undersökningen visar att 60 procent av respondenterna vill ha utökade möjligheter att arbeta hemifrån och eller på distans. Den digitaliseringsprocess som sker kommer troligtvis möjliggöra för fler personer att arbeta på distans eller hemma nu än tidigare. Samtidigt vill 30 procent inte ha utökade möjligheter att arbeta på distans eller hemma. Det tyder på att det är viktigt att stärka möjligheterna för de arbetstagare som vill använda digitaliseringen utifrån önskemålet om utökade möjligheter att arbeta hemma eller på distans, men det får inte bli ett tvång.

Under intervjuerna framkom funderingar om hur ett utökat arbete i hemmet och eller på distans påverkar ergonomi, i exempelvis avsaknad av ergonomiska hjälpmedel hemma. I takt med att flera personer arbetar utanför arbetslokalen lyfts också en fråga om ansvar om arbetsmiljö. Det är viktigt att förtydliga arbetsgivarens ansvar för arbetsmiljön, och hur långt det sträcker sig utanför arbetsplatsens väggar när arbetet inte längre begränsas av dem.

### Saknar inflytande i den digitala arbetsmiljön

Ungefär hälften av respondenterna upplever inte att de ges möjlighet till inflytande vid införande av nya digitala hjälpmedel eller arbetsverktyg samtidigt som 69 procent angett att det inte sker en kontinuerlig uppföljning av dessa. Åtta av tio uppger att de har fått utbildning och introduktion i digitala hjälpmedel och verktyg samtidigt upplever ungefär hälften av dessa att informationen inte varit tillräcklig. Undersökningen visar att enbart 28 procent anser att lansering av nya digitala verktyg och hjälpmedel sker utifrån tydliga och välförankrade idéer. För många arbetstagare är den digitala tekniken oombärlig för att utföra sina arbetsuppgifter och DIK:s medlemmar använder i hög utsträckning digitala verktyg och hjälpmedel i sitt arbete. Under de förutsättningarna är det anmärkningsvärt att så få upplever delaktighet och att lanseringar sker utifrån tydliga och välförankrade idéer. Detta kan ha negativa konsekvenser både för den personliga motivationen

**60%** 

av respondenterna vill ha utökade möjligheter att arbeta hemifrån och eller på distans.

**28%**

anser att lansering av nya digitala verktyg och hjälpmedel sker utifrån tydliga och välförankrade idéer, visar undersökningen.

att lära sig nya digitala verktyg och hjälpmedel men även försvårar förutsättningar att ta del av utveckling.

Återkommande kommentarer från enkäten och intervjuerna vittnade också om centrala upphandlingar som styr utformningen av den digitala arbetsmiljön med begränsade möjligheter till lokal verksamhetsanpassning samt svårigheter med att uppdatera system som inte fungerar. Detta tyder både på vikten av en ökad beställarkompetens för att användaranpassa verktygen eller hjälpmedlen men också av vikten att i upphandlingar kunna säkerställa möjligheten att uppdatera system för att kontinuerligt anpassa dessa för användarna och göra dem ändamålsenliga. Det är en outnyttjad kapacitet att inte använda arbetstagarna i utformningen och utvecklingen av digitaliseringen. Risken är att arbetstagarna enbart blir konsumenter av det digitala istället för medproducenter och att digitaliseringen inte blir lika välfungerande som den kunde varit.

## De som gavs inflytande är mer nöjda med sin digitala arbetsmiljö

Undersökningen gav indikationer på att de som fått möjlighet till inflytande vid införandet av nya digitala verktyg och hjälpmedel var mer nöjda med sin digitala arbetsmiljö än de som inte hade fått inflytande. En möjlig förklaring bakom resultatet är att när inflytande har getts till arbetstagarna är förutsättningarna bättre för beställaren att ta fram anpassade verktyg efter de arbetsuppgifter som arbetstagarna utför. Med andra ord, att digitala verktyg och hjälpmedel utvecklas med bättre kännedom om användarnas behov. Detta resultat är också i linje med det resultat som Vision fick i sin undersökning från 2014, som visade på ett tydligt samband mellan personalinflytande och användbara IT-system. Det visar på vikten av ett nära samarbete och dialog mellan beställaren och personalen för en framgångsrik och ändamålsenlig digitalisering.

## Nya normer i digitaliseringens fotspår som måste adresseras

Enkätundersökningen visade att en majoritet av medlemmarna läser och svarar på jobbmail eller jobbsamtal utanför arbetstiden minst en gång i månaden. Strax över en femtedel gör det varje dag. Samtidigt visar undersökningen att en tydlig majoritet av medlemmarna uppger att de inte förväntas vara tillgängliga utanför arbetstid när de egentliga skulle vara lediga. Det är en bild som fick stöd under intervjuerna. Återkommande bland de kommentarer som angetts och under intervjuerna är att det finns en otydlighet kring vad som förväntas av arbetstagarna när det kommer till

Inflytande i inköpsprocessen av digitala verktyg och hjälpmedel gör användarna mer nöjda och ökar kvaliteten i arbetet.



tillgänglighet utanför arbetstid. Det kan både handla om att det råder en osäkerhet kring hur fort en person förväntas svara på mail, men också om en person behöver vara tillgänglig utanför arbetstid. Vidare nämndes av respondenterna att de läste och eller svarade på jobbmail eller jobbsamtal utanför arbetstid, trots att de inte förväntades av dem, för att det kunde vara "stressigare att inte veta än inte veta" samt som en slags kompensation för att arbetstagaren inte ansett sig vara "duktig nog" under arbetstagen.

I takt med att digitaliseringen gjort det möjligt att arbeta utanför arbetsplatsen och ökat tillgängligheten har gränsdragningen mellan arbete och fritid blivit suddiga. Nya normer om förväntningar har vuxit fram och vilket även avspeglar oss i hur vi förhåller oss till tekniken. Att gränsen mellan fritid och arbetet har blivit mer suddigt behöver inte vara negativt men det måste hanteras. Arbetstagarna ska ha kompensation för sin tid de lägger ner på sitt arbete. Arbetstagaren måste också få tid till återhämtning. I ljuset av detta är det elementärt att det förs ett samtal på arbetsplatserna om vad som förväntas angående tillgänglighet men även att det sätts upp och kommuniceras policys och riktlinjer inom ramen för detta.

## Höga krav måste ställas på teknik och stöd

I jämförelse med Visions och Unionens undersökningar om teknikstrul visar undersökningen att DIK:s medlemmar upplever att mindre tid går åt teknikstrul<sup>28</sup>, 18,9 minuter varje dag i genomsnitt. Det tål att upprepas att den totala tiden för teknikstrul bland DIK:s medlemmar motsvarar ungefär 618 heltidstjänster eller en kostnad på närmare 329 miljoner årligen<sup>29</sup>. Det är en kostnad som monetärt bärs av arbetsgivarna, men i arbetstid, stress och frustration bärs av medlemmarna.

Under intervjuerna och bland kommentarerna vittnar många om en IT-support som brister i att ge medlemmarna adekvat hjälp. I brist på annat hittar medlemmarna egna lösningar. Å ena sidan kan det ses som positivt att medlemmarna själva tar itu med sina tekniska problem, men å andra sidan är det arbetstid som går åt att felsöka och provisoriskt ordna nya lösningar samt att det innebär en risk för IT-säkerheten när arbetstagarna hittar egna lösningar på problemen. Respondenterna synliggjorde att det finns en tendens att hänvisa till intranätet för vägledning gällande nya digitala verktyg, hjälpmedel eller kontinuerligt uppdateringsarbete. Samtidigt nämner flera att intranätet brister i att ge en god informationsöverblick, och information fyller knappast behovet av kompetensutveckling när nya digitala verktyg och hjälpmedel lanseras. Det finns en risk med att lägga över för stor tillit till intranätets funktion av kunskapspridning, och i vissa fall kompetensutveckling. Det är viktigt att se intranätet som en komplementär källa till vägledning vid sidan av supportarbetet/IT-support och att intranätet inte kan ersätta fysiskt ledarskap.

Det tre arbetsmiljöfaktorerna som Arbetsmiljöverket identifierat som kan bidra till IT-relaterad stress är styrning, bundenhet och obalans mellan krav och resurser<sup>30</sup>. Enligt Arbetsmiljöverket kan dessa faktorer också beskrivas utifrån problem som användarna uttrycker i form av informationsöverflöd, teknikproblem och införande problem. I DIK:s kartläggning av den digitala arbetsmiljön är resultaten i linje med den bilden och undersökningen indikerar att medlemmarna upplever utmaningar kopplade till dessa i varierad grad. Det understryker vikten av att digitaliseringen måste kompletteras med utökad stöd och egenkontroll för att reducera risken för IT-relaterad stress.



# 18,9

**minuter** lägger medlemmarna i snitt per dag på teknikstrul. Denna kostnad motsvarar ungefär 618 heltidstjänster eller en kostnad på närmare 329 miljoner kronor årligen för arbetsgivarna.

<sup>28</sup> I denna kontext har Unionen och Vision utfört kartläggningar bland sina medlemmar som visar att Visionens arbetare i snitt lägger ner 26 minuter dagligen på IT-strul och Unionens medlemmar 29,5 minuter (Visionen 2014, Unionen 2015).

<sup>29</sup> Baserat på en medelinkomst lön för DIK:s medlemmar på 34 328 kronor och 35 % i sociala avgifter samt kostnader för försäkringar. Se Annex för närmare beskrivning av uträkningar.

<sup>30</sup> Se "Box 1" i Litteraturoversikten.

# Referenser

AFS (1998:05) "Arbete vid bildskärm", tillgänglig: <https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/foreskrifter/arbete-vid-bildskarm-foreskrifter-afs1998-5.pdf>

Analysgruppen (2015), Arbete i framtiden, tillgänglig: 1

Arbetsmiljölagen (1977:1160) tillgänglig: [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/arbetsmiljolag-19771160\\_sfs-1977-1160](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/arbetsmiljolag-19771160_sfs-1977-1160)

Arbetsmiljöverket (2014) "Halvårsrapport – register för företag som utstationerar arbetstagare i Sverige – 1 juli – 31 december 2013".

Arbetsmiljöverket (2015) "Digital arbetsmiljö" Rapport 2015:17 Digital arbetsmiljö, [https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/rapporter/digital\\_arbetsmiljo-rap-2015-17.pdf](https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/rapporter/digital_arbetsmiljo-rap-2015-17.pdf)

Arbetsmiljöverket (2016) "Arbetsmiljön 2015" Arbetsmiljöstatistik Rapport 2016:2, <https://www.av.se/globalassets/filer/statistik/arbetsmiljon-2015/arbetsmiljostatistik-arbetsmiljon-2015-rapport-2016-2.pdf>

Artman et. al (2010) "Att beställa något användbart är inte uppenbart: en motiverande bok om att beställa användbarhet"

Edelman B.G and Luca M. (2014) Digital discrimination: the case of Airbnb.com, Harvard Business School NOM Unit Working Paper 14-054.

Etui, Degryse. C (2016) Digitalisation of the economy and its impact on labour markets. Working Papers

EU Global Europe 2050 (2012) European Commission: Global Europe 2050, tillgänglig <https://bookshop.europa.eu/en/global-europe-2050-pbKINA25252/>

Felländer, A. (2015), Digitaliseringens möjligheter och utmaningar i Digitaliseringskommissionens delbetänkande Om Sverige i framtiden – en antologi om digitaliseringens möjligheter (SOU 2015:65).

Fölster, S. (2015), De nya jobben i automatiseringens tidevarv, Stiftelsen för Strategisk Forskning (SSF), tillgänglig: <http://stratresearch.se/wp-content/uploads/de-nya-jobben-i-automatiseringens-tidevarv.pdf>

ILO (2015) Future of Work Centenary Initiative, Report I, tillgänglig: [http://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/104/reports/reports-to-the-conference/WCMS\\_369026/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/104/reports/reports-to-the-conference/WCMS_369026/lang--en/index.htm)

ILO och Eurofound (2017), research report "working anytime, everywhere: the effects on the world of work", Joint ILO-Eurofound Report, 2017-03-22

Mossing (2012) "Livsfarligt att sitta för mycket" Dagens Nyheter, Publicerad 2012-05-05 <http://www.dn.se/nyheter/vetenskap/livsfarligt-att-sitta-for-mycket/>

OECD (2014) Measuring the digital economy baserat på PIAAC-resultat från 2012. Tillgänglig: <http://ec.europa.eu/eurostat/documents/341889/725159/OECD+Manual+Measuring+the+Digital+Economy/6418c566-4074-4461-9186-9ad509bc4a4d>

SOU (2015a) Rapport 2015:28 "Gör Sverige i framtiden – digital kompetens" Delbetänkande av Digitaliseringskommissionen

SOU (2015b) Rapport 2015:91 "Digitaliseringens transformerande kraft – vägval för 'framtiden' Slutbetänkande av Digitaliseringskommissionen

SOU (2016) Rapport 2016:89 "För digitalisering i tiden" Slutbetänkande av Digitaliseringskommissionen

SOU (2017) Rapport 2017:24 Ett arbetsliv i förändring – hur påverkas ansvaret för arbetsmiljön? Betänkande av Utredningen om arbetsmiljöregler för ett modernt arbetsliv

Svensson, L., & Larsson, S. (2017). Digitalisering och socialt arbete – en kunskapsöversikt. (5 red.) (LUii reports; Vol. 3, Nr. 5). Landskrona: Lunds universitets internetinstitut (LUii). Telenor/Sifo

The Guardian (2016) "French workers win legal right to avoid checking work email out-of-hours" Publicerad 31 december 2016, Tillgänglig: <https://www.theguardian.com/money/2016/dec/31/french-workers-win-legal-right-to-avoid-checking-work-email-out-of-hours>

Tillväxtanalys (2014) "Digitaliseringens bidrag till tillväxt och konkurrenskraft i Sverige"

Tillväxtanalys (2016) "Digital mognad i svenskt näringsliv – ett förslag på ny indikator" tillgänglig: [https://www.tillvaxtanalys.se/download/18.6851cb8e158bbdadbf6e5f38/1482140892577/pm\\_2016\\_18\\_Digital\\_mognad\\_naringsliv.pdf](https://www.tillvaxtanalys.se/download/18.6851cb8e158bbdadbf6e5f38/1482140892577/pm_2016_18_Digital_mognad_naringsliv.pdf)

Trønning–Himmelsbach, A (2017) Prevent "Rätt att logga ut får inte gehör i Sverige" Publicerad 12 januari 2017. Tillgänglig: <http://www.prevent.se/arbetsliv/lagar-och-regler/2017/arbetsgivare-och-fack-kritiska-till-fransk-lag/>

Unionen (2015) "Tjänstemännens IT miljö 2015" beställaren i centrum och goda exempel som verktyg för förbättringar

UsersAward (2010). Vård-IT-rapporten 2010. (<https://www.vardforbundet.se/Documents/Rapporter/Nationella/V%C3%A5rd-IT-rapporten%202010.pdf>)

Vilhelmson, B & Thulin E (2016) Who and where are the flexible workers? Exploring the current diffusion of telework in Sweden, New Technology, Work and Employment Volume 31, Issue 1, March 2016 Pages 77–96

Vision (2014), Rapport om välfärdens digitala arbetsmiljö "IT i välfärdens tjänst"

## Annex

Uträkning av kostnad för teknikstrul. Se nedan uträkning för kostnader i kronor på ett år och i form av heltidstjänster.

Tid (min)	18,9
Tid (h)	0,315

Arbetsdag/h	8
Antal timmar/mån	160
Medellön	48145
Yrkesverksamma medlemmar	15 698
Antal arbetsdag 2017	251
Semester + klämdagar	30

Arbetsdagar-semester	221
Timplön	301
Kostnad/dag	95
Kostnad alla medlemmar/dag	1 487 942
Timmar alla medlemmar/dag	4 945

Kostnad alla medlemmar/år	328 835 246
Timmar totalt	1 092 816
Heltidstjänster	618

Informationen i de gula rutorna är antaganden och de gröna rutorna är uträkningar. Det bör noteras att det finns avvikelser till antaganden, exempelvis arbetstid som är 7 timmar och 45 minuter.