

”Jävla skitsystem!”

Varför datasystem
stressar oss i jobbet

Jonas Söderström
World Usability Day

14 november 2006

Jonas Söderström

- Användbarhet i IT-system sedan mitten av nittiotalet ...
- ... sedan några veckor på inUse AB

inUse

- Vi gör IT enkelt:
Användbarhet och Effektstyrning®
- Skandinavians största konsult inom användbarhet
- Kontor i Stockholm, Göteborg och Malmö
- 20 21 konsulter med lång erfarenhet
- Några kunder: AstraZeneca, IKEA, SonyEricsson, ICA, Microsoft, Vattenfall, Eniro, Försäkringskassan



Runt 70 % av alla IT-projekt bedöms som “misslyckade”

- Standish-studien (USA) i mitten av 90-talet
- Projektplatsen (Sverige) 2005
- ... av beställarna (IT-chefer)
- Användarna? Verksamheten?

IT-satsningars **effekt** utvärderas oerhört sällan

- “Dokumentstudien har även påvisat att det **inte** har förekommit breda effektorienterade undersökningar i någon nämnvärd utsträckning ...
- Det borde finnas goda möjligheter att kartlägga den effektivisering [IT inom vård och omsorg] har inneburit. Ändå lyser den typen av mätningar med sin frånvaro.”

• *ITPS: IT för vård och omsorg, 2003*



Föreläsning för användare



SVT: Caspar och Easy Cut stressar personalen

- Ny digital redigeringsteknik för ensamkontrollrum
- Vad som helst kunde hända: förberedda inslag dök inte upp, andra skickades ut hipp som happ, svart i rutan.
- ”Lisbeth Wretling, som jobbat som sändningsproducent i 15 år, har aldrig upplevt en värre period i sitt yrkesliv, berättade hon.
- – Folk hade ont i magen inför att gå till jobbet. Det fanns de som berättade att de **grät sig till sömns på kvällarna**, berättade arbetsmiljöombudet Kenneth Halttunen.”

Försäkringkassans ärendehanteringssystem

- **”Hur mår era anställda nu inför julhelgen, med tanke på det dåligt fungerande data-systemet** och den extra pressen från ledningen?
- – Det är nog många som är väldigt tröttkörda, säger Göran Jansson. Det nya ärendehanteringssystemet fungerar helt enkelt inte som det ska och då har vi fått problem att hinna med alla ärenden. Men vi har verkligen spänt bågen för att lyckas med vårt uppdrag inför julen. Vi har kört **mycket övertid och det råder totalt semesterstopp.**”

Trygg-Hansa 2004: Nytt försäkringssystem (GRUS)

- **”Systemet inte var helt färdigt när det lanserades. Mycket ’blod svett och tårar’ har lagts ner** av medarbetare för att komma tillrätta med bristerna.
- Kunder har drabbats av felaktiga fakturor. Kundservice har inte kunnat svara på kundernas frågor eftersom man inte har kunnat lita på de uppgifter som funnits i systemet ... när dessa kunder ringer till Kundservice för tredje gången om sin felaktiga faktura blir varken kunden eller kundservicemedarbetaren speciellt glad.”

- *(Trygg-Hansas personaltidning, maj 2004)*

Besvar av att arbeta vid datorn

har **elvfaldigats** på 7 år

- 1995 arbetade 285.000 tjänstemän vid en dator.
- 2002 var det 1.9 miljoner (=sjufaldigats).
- 1995 uppgav 60.000 personer att de besväras av för mycket datorarbete
- 2002 var det **672.000 personer** som uppger (= elfaldig ökning)
 - *(SCBs levnadsnivåundersökningar)*
- Trots alla ambitioner att förbättra arbetsmiljön har läget alltså blivit sämre.

Användarna kan ofta inte beskriva problemet

- Har inte insikten eller kunskaperna att uttrycka vad som stör dem

Användarna vågar ofta inte erkänna att de har problem

- ”Vårt största problem har trots allt varit att få läkarsekreterare och sköterskor ute på vårdcentralerna i Uppsala att inför kameran vittna om den stress och olust som Cosmic skapat. Här lyckades vi inte. Deras förklaring lyder att de **inte vågar. De är rädda för att stöta sig med sin arbetsgivare i tider av nedskärningar och omorganisationer.**”

• *Uppdrag Granskning, maj 2006*

Åtta samverkande
skäl till varför
användarna
är frustrerade





1:
**Många fler
system - och
olika**

1: Allt fler system

- Antalet applikationer (system, sajter, program) som vi tvingas använda har exploderat
- Livsmedelsbutiken: 20-25 olika system för att driva butiken

Hur ser det ut på kontoret?

- Elektronisk telefonkatalog
- Tidsredovisnings-system
- PA-system
- Lägg in om semester
- Rapportera fel
- Boka konferensrum
- Reseräkningar
- Beställa biljetter
- Hitta information (intranät)
- Hämta blanketter
- Beställa visitkort
- Rapportera sälj-aktiviteter
- Mata in kompetens

Systemen är olika

- Livsmedelsbutiken:
 - I vissa system skrivs priser "54.50"
 - I vissa skrivs de "54:50"
- Tjänsteföretag med två system som används parallellt i samma datakassa:
 - I system A ger Ctrl-O resultatet man vill ha
 - I system B stänger Ctrl-O programmet

Bara i Umeå?

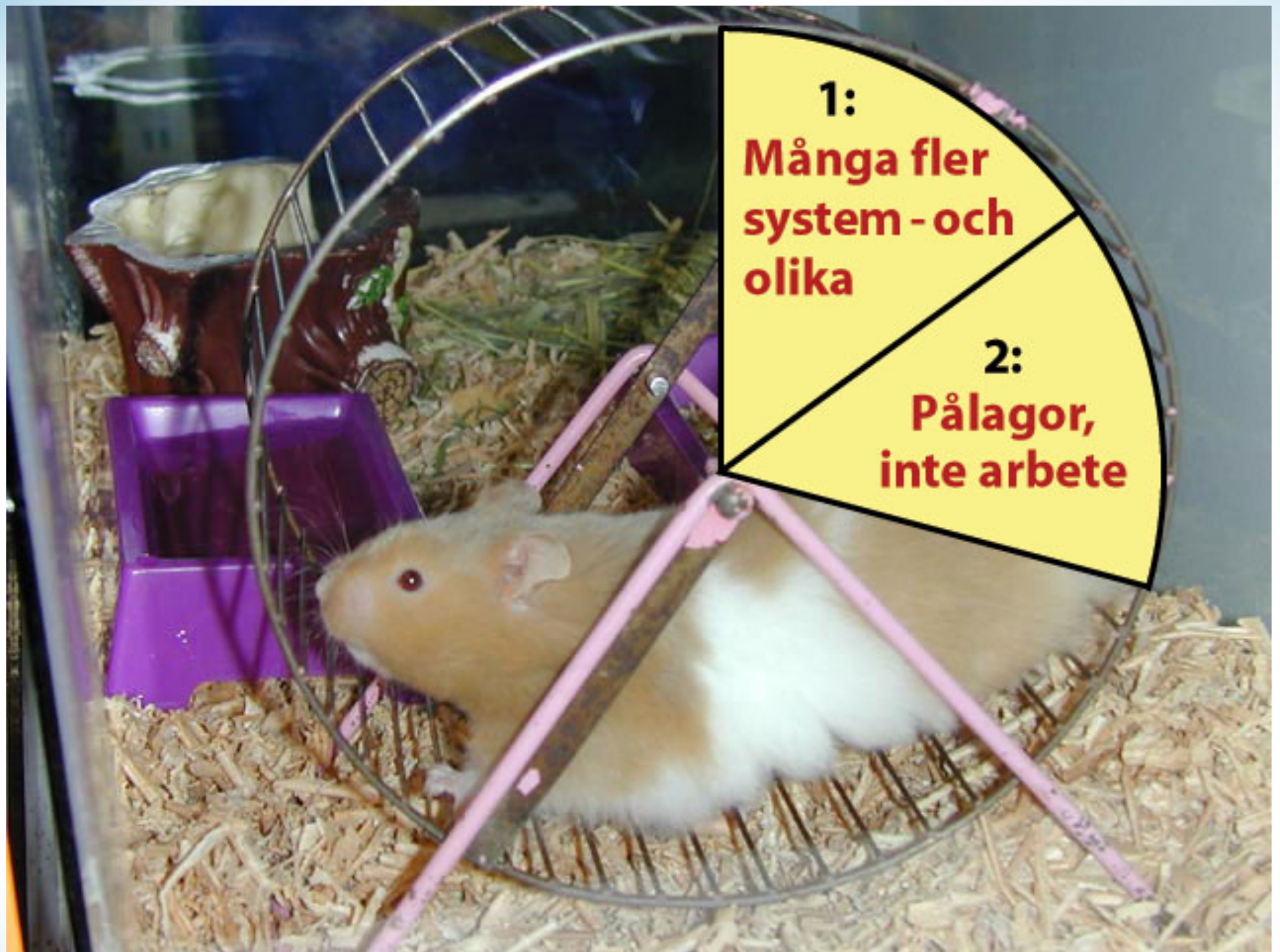
- “I Umeå använder kommunen **så många och komplicerade datasystem att rektorerna blir upplåsta vid dataskärmen i stället för att ägna sig åt ledarskapet.**

- - **Alla datasystemen med dess olika namn har blivit ett skämt bland ledarna.** PALETT, där vi ska rapportera in all vår personal, som i sin tur går in på DAM för att registrera frånvaro etcetera. Sedan ska vi hantera elektroniska fakturor i BALTZAR. Därefter registrera och diarieföra i GERDA och LÄRDA. Posten läser vi i FIRST CLASS...

- - **Var för sig** är datasystemen tydliga och överskådliga Problemet är att man blir väldigt låst vid sin dator eftersom jag personligen ska signera allting – det är omöjligt att överlåta uppgifter till en administratör.

- ... Svårt, för att inte säga omöjligt, att ta ut listor och hålla koll på när folk är tjänstlediga. Det hade man innan dessa datasystem infördes 2003.”

(Skolledaren, hösten 2005)



2: Pålagor – inte arbete

- Många nya arbetsuppgifter utöver ens kärnkompetens, utöver det man uppfattar som sitt "riktiga" arbete
- Nedskärningar av administration – som möjlighets av nya system



Publicerat 29 oktober 2006 05:30

It-loggbok införs i äldreomsorgen

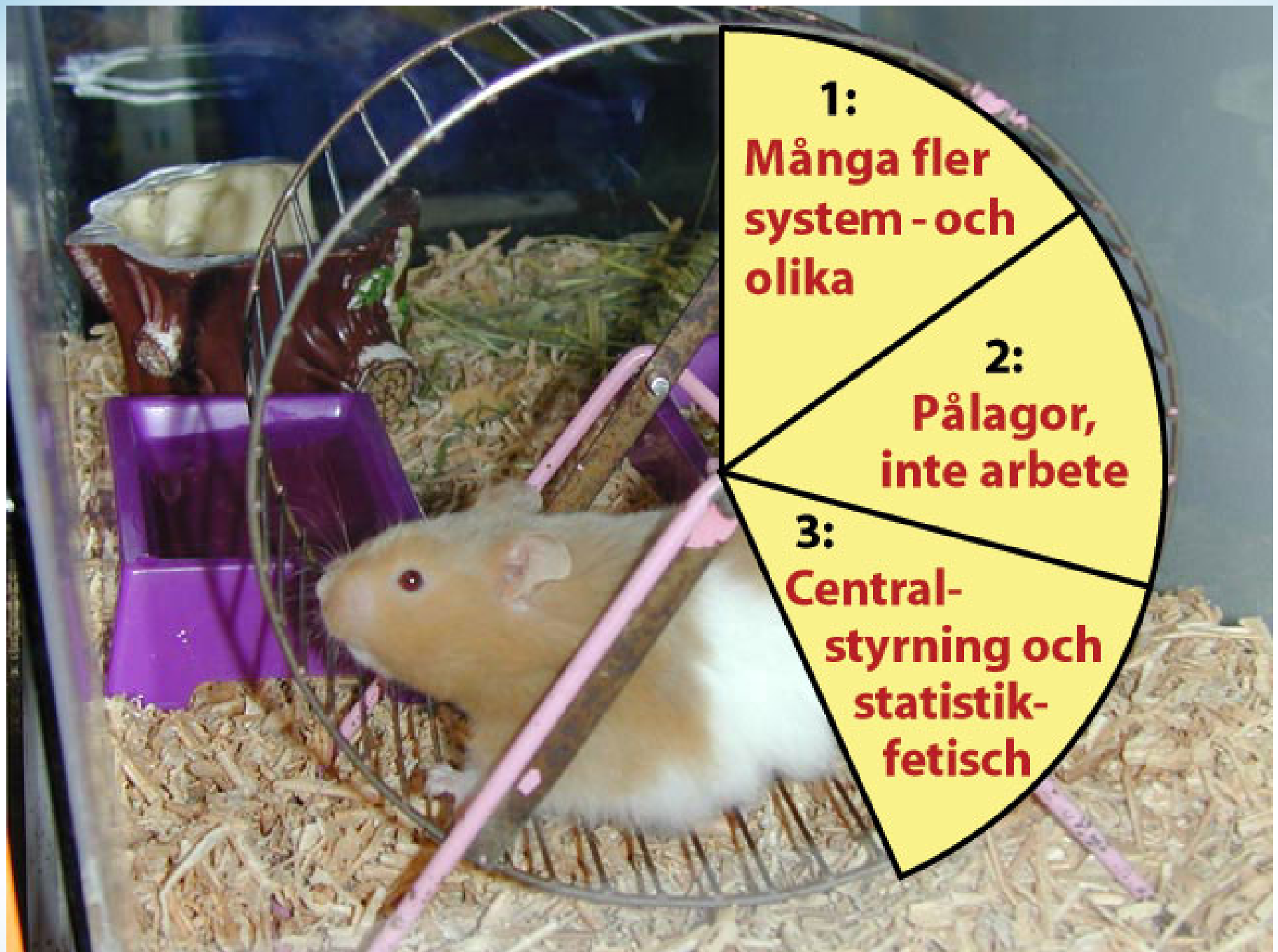
Redan nästa höst kan de första äldre stockholmarna få en värdighetsgaranti, med kompensation om tjänsterna inte utförs. Satsningar på digitala loggböcker, hemtjänst och vård utomlands ingår i den kommande budgeten. Men inga

allt

Allt mer information ska samlas in

- ” Av länets mellan 3 000 och 4 000 patienter som lider av reumatoid artrit finns bara knappt 600 personer med i registret. Tiden är för knapp.
- – Vi skulle behöva anställa en person som mer eller mindre på heltid sysslar med det här och andra typer av inmatningar i olika register, förklarar Ann Bengtsson.”

• *(Dagens Medicin, 9 juni 2005)*



1:
**Många fler
system - och
olika**

2:
**Pålagor,
inte arbete**

3:
**Central-
styrning och
statistik-
fetisch**

”Det går inte ...”

ALLTID PÅ PRESSBYRÅN

Kaffe
&
kanelbulle

15:-

Ord. pris kaffe 12:-, kanelbulle 10:-

The advertisement features a blue background with white text. On the left, there is a small image of a coffee cup and a cinnamon bun. The text 'ALLTID PÅ PRESSBYRÅN' is at the top. The main text 'Kaffe & kanelbulle' is in the center. The price '15:-' is prominently displayed on the right. At the bottom right, a smaller line of text states 'Ord. pris kaffe 12:-, kanelbulle 10:-'. A small logo is visible in the bottom left corner of the ad.

”...för systemet”

Flexibilitet försvinner

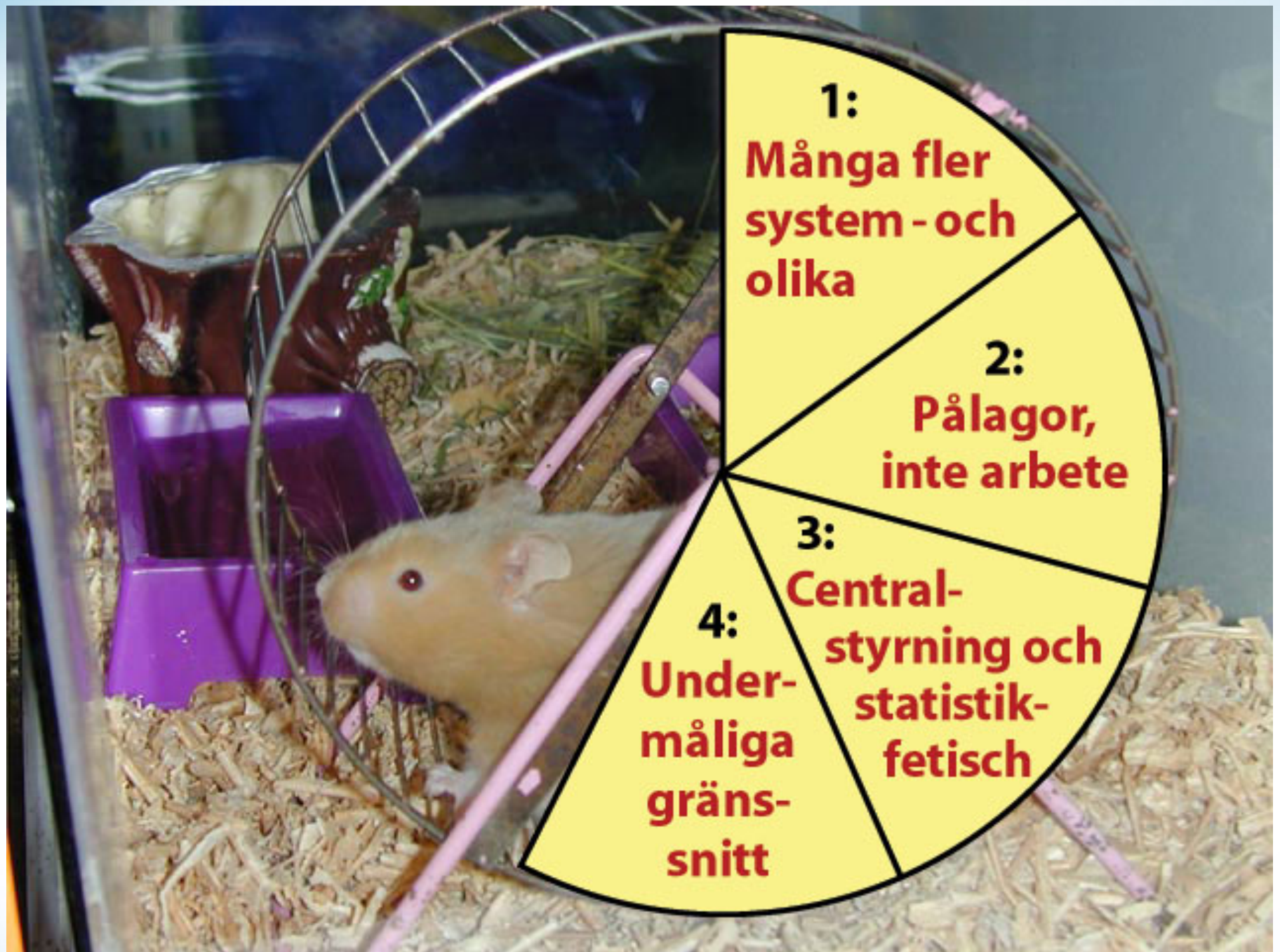
- Verktuget styr ditt arbete
- Få möjligheter att improvisera

Färdtjänsten Skåne

- ”En till synes oändlig rad av resenärer har sedan i höstas berättat hur de har väntat i växeln till beställningscentralen, ofta förgäves, hur de väntat för länge på beställda bilar, ibland förgäves, hur bilarna kört långa omvägar eller bara käpprakt fel.
- Den utlösande faktorn var Pass, ett nytt datasystem.”
- **Ingen manuell hantering möjlig i det nya systemet**

Kontroll och övervakning

- Insamling av statistik
- Ökad möjlighet till kontroll, övervakning
- Apoteken



Otydliga eller alltför likartade benämningar

Avvikelse- rapportering

SKAPA RAPPORT

MINA RAPPORTER

FÖR ATTESTANSVARIGA

PER FRÅNVAROKOD

PER MÅNAD

► INSTRUKTIONER



Logga ut

SÖK

☒ Dokument ☐ Butik

☐ Medarbetare

Sök

▣ Avancerad sökning

Avvikelserapport för Lars Engström

Registrerade uppgifter attesteras av Lena Carlsson

Om du är attestansvarig och vill skapa en Avvikelse-
rapport för någon av dina medarbetare så kan du
välja medarbetare här.

Välj medarbetare

Månad 

Mars 2003

Avvikelse från ordinarie arbetstid:



Privata mil med förmånsbil:



Registrera frånvaro 

Stäng

Spara

Ta bort

Klar för attest

 Hjälptexter (visas när muspekaren förs över frågetecknet)

Pågår 2003-12-05 10:39:29 Lars Engström

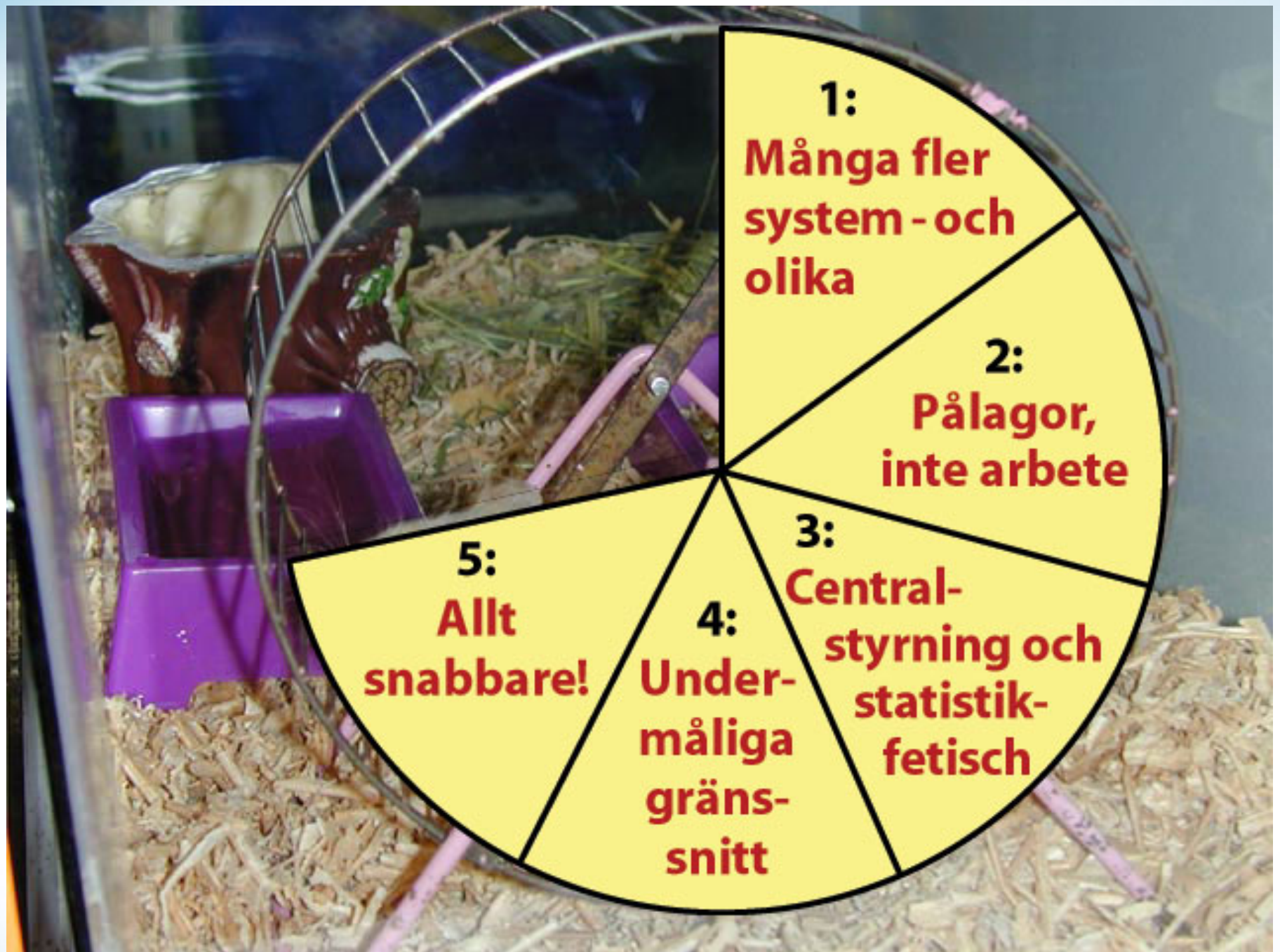
För mycket information, utan urskiljning

Game rounds for [redacted] during 2006-07-26

* Click GameRoundId to see details

<u>GameRoundId</u>	<u>GameId</u>	<u>DateStarted</u>	<u>Bet</u>	<u>Win</u>	<u>DateEnded</u>	<u>CreditsAfter</u>
338288905	jackpot6k	2006-07-26 11:26:21	10.00	0.00	2006-07-26 11:26:21	31.26
338288931	jackpot6k	2006-07-26 11:26:25	10.00	0.00	2006-07-26 11:26:25	21.26
338288947	jackpot6k	2006-07-26 11:26:29	10.00	0.00	2006-07-26 11:26:29	11.26
338288968	jackpot6k	2006-07-26 11:26:32	10.00	100.00	2006-07-26 11:26:38	101.26
338301968	jackpot6k	2006-07-26 12:09:29	0.10	0.00	2006-07-26 12:09:29	101.16
338301981	jackpot6k	2006-07-26 12:09:31	0.10	3.00	2006-07-26 12:09:37	104.06
338302034	jackpot6k	2006-07-26 12:09:41	0.10	0.00	2006-07-26 12:09:41	103.96
338302051	jackpot6k	2006-07-26 12:09:44	0.10	0.00	2006-07-26 12:09:44	103.86
338302062	jackpot6k	2006-07-26 12:09:46	0.10	0.00	2006-07-26 12:09:46	103.76
338302072	jackpot6k	2006-07-26 12:09:48	0.10	0.00	2006-07-26 12:09:48	103.66
338302084	jackpot6k	2006-07-26 12:09:50	0.10	0.00	2006-07-26 12:09:50	103.56
338302090	jackpot6k	2006-07-26 12:09:52	0.10	0.00	2006-07-26 12:09:52	103.46
338302106	jackpot6k	2006-07-26 12:09:54	0.10	0.00	2006-07-26 12:09:54	103.36
338302120	jackpot6k	2006-07-26 12:09:56	0.10	0.00	2006-07-26 12:09:56	103.26
338302183	jackpot6k	2006-07-26 12:10:08	0.10	2.00	2006-07-26 15:18:12	105.16
338396291	jackpot6k	2006-07-26 15:18:14	0.10	0.00	2006-07-26 15:18:14	105.06
338396304	jackpot6k	2006-07-26 15:18:16	0.10	0.00	2006-07-26 15:18:16	104.96
338396326	jackpot6k	2006-07-26 15:18:18	0.10	0.00	2006-07-26 15:18:18	104.86
338396341	jackpot6k	2006-07-26 15:18:20	0.10	0.00	2006-07-26 15:18:20	104.76
338396355	jackpot6k	2006-07-26 15:18:22	0.10	0.00	2006-07-26 15:18:22	104.66
338396371	jackpot6k	2006-07-26 15:18:24	0.10	0.00	2006-07-26 15:18:24	104.56
338396419	jackpot6k	2006-07-26 15:18:30	1.00	0.00	2006-07-26 15:18:30	103.56
338396445	jackpot6k	2006-07-26 15:18:33	1.00	0.00	2006-07-26 15:19:11	102.56
338396751	jackpot6k	2006-07-26 15:19:13	1.00	0.00	2006-07-26 15:19:13	101.56
338396774	jackpot6k	2006-07-26 15:19:15	1.00	6.00	2006-07-26 15:19:19	106.56

Trots att datum finns i rubriken upprepas det på varje rad i tabellen - vilket gör den mycket svårläst.



5: Allt snabbare!

- Omorganisationer, nya affärsmål, uppdateringar...
- ”- Vi har gått på kurser för att lära oss systemen. Det har tagit tid och när inkörningsperioden är över så har kommunen börjat fundera på om man verkligen ska behålla datasystemen.”
 - *(Skolledaren, hösten 2005)*
- ”Innan jag hunnit lära mig tidbokningen är redan nästa system på gång. Nya rutiner införs i en så snabb takt att jag inte vet hur jag ska bete mig och tänka för att orka med...”
 - *(suntliv.nu, 18 mars 2005)*



6: Vaksamhetens börda

- Förbättringar eller tidsbesparingar som nya system ger äts upp av behovet av mer och striktare säkerhet:
 - Virusskyddsuppdateringar
 - Systempatchar
 - Striktare inloggningsrutiner

Inte en olycklig **biverkning**...

- ... som kan fixas i nästa version.
- En direkt följd av de vinster man vill ha ut
- Den hopkopplade vårdkedjan gör att alla maskiner nu är utsatta för virusangrepp och måste uppdateras och skyddas
- All tid kanske inte äts upp – men det har ändå tillkommit ytterligare ett arbetsmoment för användaren, som är för det "riktiga" arbete hon vill utföra.



7: Ingen tid för utbildning

- Utbildning negligeras systematiskt
- Nya system införs skarpt direkt i drift – ofta försenade, ofta halvfärdiga
- Utbildning irrelevant eller överspelad
- Innan:
 - ”Den nya generationen kan det här”
 - ”Det är bara ett litet system”
- Men efteråt...

”Kaos i färdtjänsten”

- Skånetrafiken visste att oddsen att lyckas var dåliga.

Det amerikanska datasystemet skulle inte hinna anpassas

till svenska förhållanden och **personalen inte hinna läras upp förrän tidigast i augusti**. Man bestämde sig ändå för att köra i gång den första juli.

- ”Varför väntade ni inte, Ingemar Ryman?

- – Därför att vi räknade med **inkörningsproblem** men att de skulle vara övergående. Nu blev det mycket värre än vi trodde.”



(Sydsvenskan: Kaos i färdtjänsten, 4 aug)

”Inkörningsproblem”?

- Bara om man utgår ifrån att människan alltid ska anpassa sig, kan man med vett och vilje köra igång ett system utan att utbilda medarbetarna.

Nytt PA-system: mejl från den lokale personalredogöraren

- ”Detta mejl kom till mig i tisdags eftermiddag (17/2). Det är mycket viktigt att ni läser den bifogade filen.

”Till alla.doc”: FRÅN OCH MED IDAG UPPHÖR VÅRT GEMENSAMMA LÖNESYSTEM. I fortsättningen gäller X-system självservice och Y-system (nytt rese-räkningsprogram.) Så snart du gått utbildningen (anmälan görs i intranätet) ska du rapportera in dina löneavvikelser direkt i X-system självservice. (...)

Vänd er gärna till mig om ni har några frågor, men jag kommer förmodligen inte kunna besvara någon av dem förrän efter den 17 mars, då jag själv ska gå en kurs i hur man använder det nya PA-systemet.”

Alla projekt lovar det ...



Snabbare, enklare, smartare



Göran Netterstedt, affärscontroller
på Carema Orkidén.

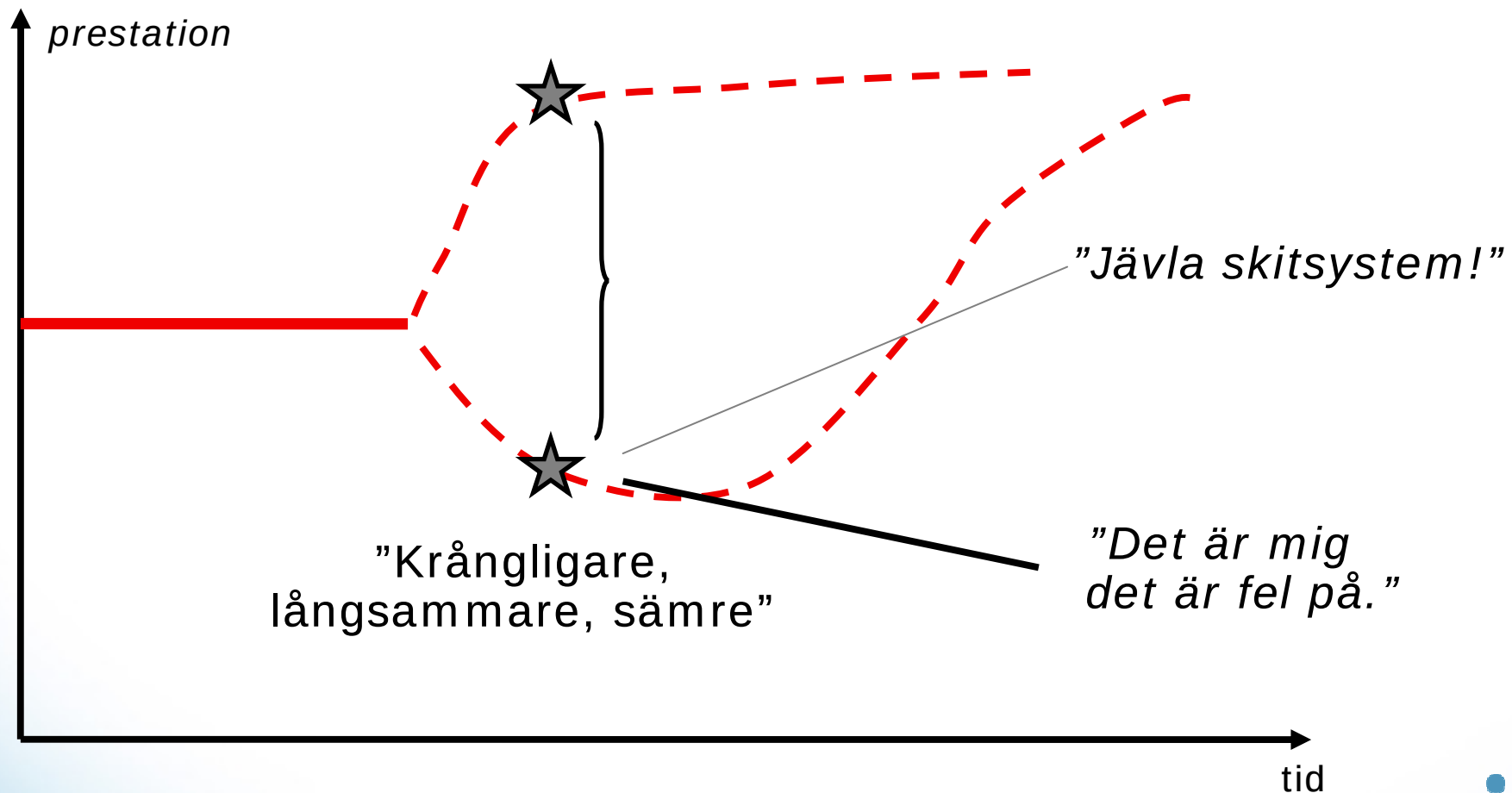
Carema Orkidén ger högsta betyg åt **XOR Controls** stöd för elektronisk fakturahantering - Invoice Manager. Att jaga fakturor för attest kan ta sin tid. Inte minst om man som vårdföretaget Carema Orkidén har nästan 100 affärsenheter utspridda över hela landet. Därför blev installationen av Invoice Manager rena lyftet, menar Göran Netterstedt, affärscontroller. - Numera kan alla behöriga medarbetare gå in på skärmen och attestera var man än befinner sig. Carema Orkidén valde **XOR Control** helhetslösning med ekonomisystem, beslutsstöd och elektronisk fakturahantling. Hur vill du själv öka din effektivitet?

XOR Control
När du vill öka effektiviteten.

 **VISMA**
www.vismasoftware.se

- Så säljs varje system in till användarna

Lära *av* – inte bara lära nytt



”Det är deras fel”

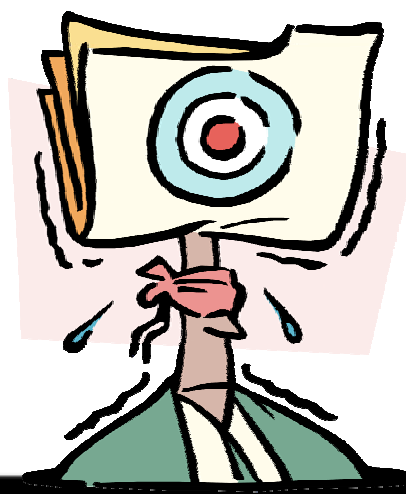


“Usel leverantör”



“Ovan beställare”

“Dålig datamognad hos personalen”



Skyll på användaren 1:

Polisens utredningssystem DUR 2

- Mest erfarna utredarna hotade säga upp sig
- Utredningstiderna hade förlängts med 20 %
- ”Anpassat för entusiaster och datasnillen”
- Orimliga väntetider
- Klumpigt system – man tvingades skriva in samma info flera gånger

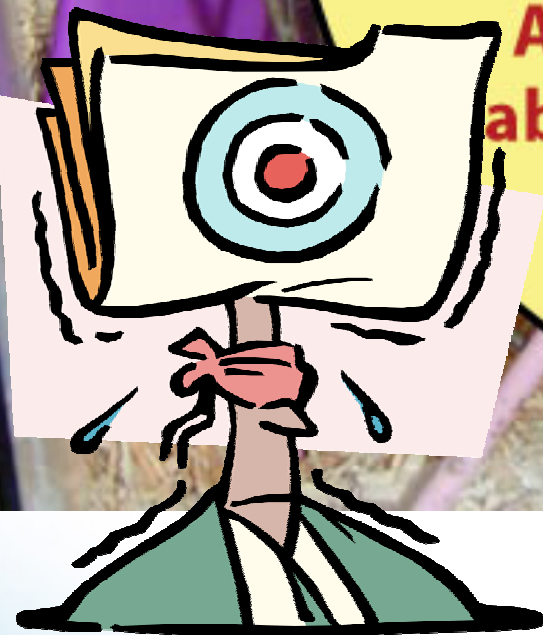
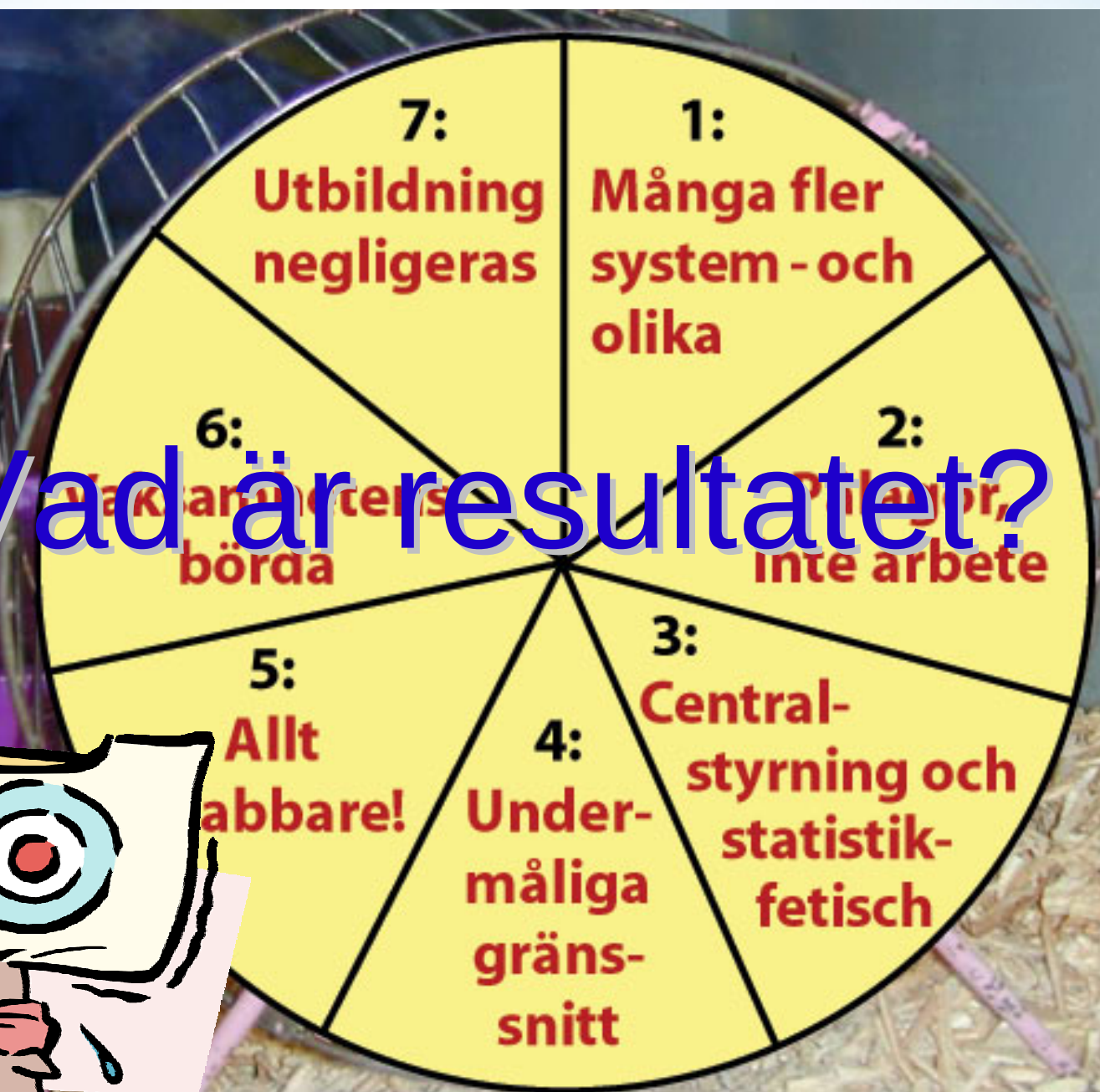
DUR 2: Vad sa den ansvarige?

- **”I allmänhet uppvisar en svensk polis dålig datamognad.”** (DN 30/8)
- *När kombinationen människa – dator inte fungerade, var det människan som fick skulden.*

Skyll på användaren 2: Passmyndigheten

- ”Flera har svimmat på arbetsplatsen och dagligen finns det de som drar sig undan till det speciella ”*bryta-ihop-rum*” som ordnats och brister ut i gråt ... det är det nya datasystemet, som ska hantera passen, som inte fungerar”
 - (*DN, 17 okt 2005*)
- Men:
- ”Vi har gjort **objektiva tester** som visar att det nya datasystemet i huvudsak fungerar bra, säger Lars Karlsand som ansvarar för passfrågor på Rikspolisstyrelsen.”

Vad är resultatet?



Den ökande stressen

- "Lättare psykiska diagnoser" har ökat brant sedan 1998
- Stress av dålig **kognitiv ergonomi**
- Människor skuldbeläggs
- Rimlig faktor bakom ökande ohälsa
- System når inte upp till sin potential
- Investeringar slösas bort

Teknikskifte 1996-97: fler konsekvenser

- Webbteknologi svag, teknisk sett
 - Mikrostress
 - Sessionsproblem, data går lätt förlorade
 - Kedja med många komponenter
- Lättare ignorera utbildning när programmen distribueras/uppdateras automatiskt
- Förväntan om enkelhet
- Unga, oerfarna utvecklare



Vad ska vi göra?

Från användbarhet till **digital arbetsmiljö**

- Vi måste se till **användarnas hela arbetsmiljö**
- Vi måste se till införandetakt
- Sluta prata om “bildskärmsarbete”
- Det finns ingen användbarhetslagstiftning ...
- ... men det finns arbetsmiljölagstiftning

Från användbarhet till **digital arbetsmiljö**

- Acceptera inte begreppet “datormognad”
- Leverantörer: Acceptera inte att leverera ett system om inte vettig utbildning och träning ingår

Vi kan inte göra det

- Det är uppenbart att användbarhets-kåren själv inte har kraft att förändra sättet som it-system utvecklas
- **Vi måste ta hjälp av användarna**
- Vi måste göra användarna medvetna om vilka krav de kan ställa ...
- ... och hur utvecklingen bör bedrivas

Helhetsansvar för människan saknas i processen

- Effekten uppstår i användningen ...
- ... och det är människor som använder systemen.

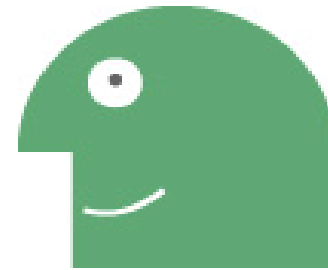
Husbyggets tre roller

Anpassat till
människor



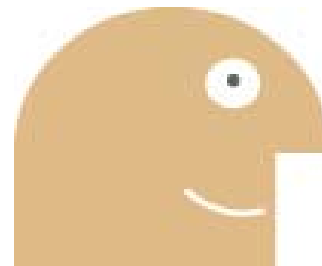
Arkitekt

Stabil teknik



Byggmästare

Tid och
pengar



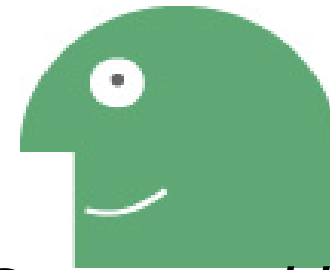
Projektledare

It-projektets roller

Anpassat till
människor



Stabil teknik



*Systemarkitek
t*

Tid och
pengar



Projektledare

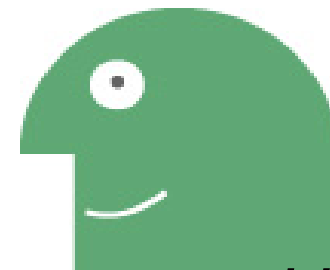
It-projektet

Anpassat till
människor



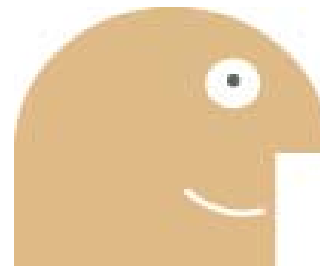
- *Usability architect*
- *Interaktionsdesigner*
- *Informationsarkitekt*

Stabil teknik



Systemarkitekt
t

Tid och
pengar



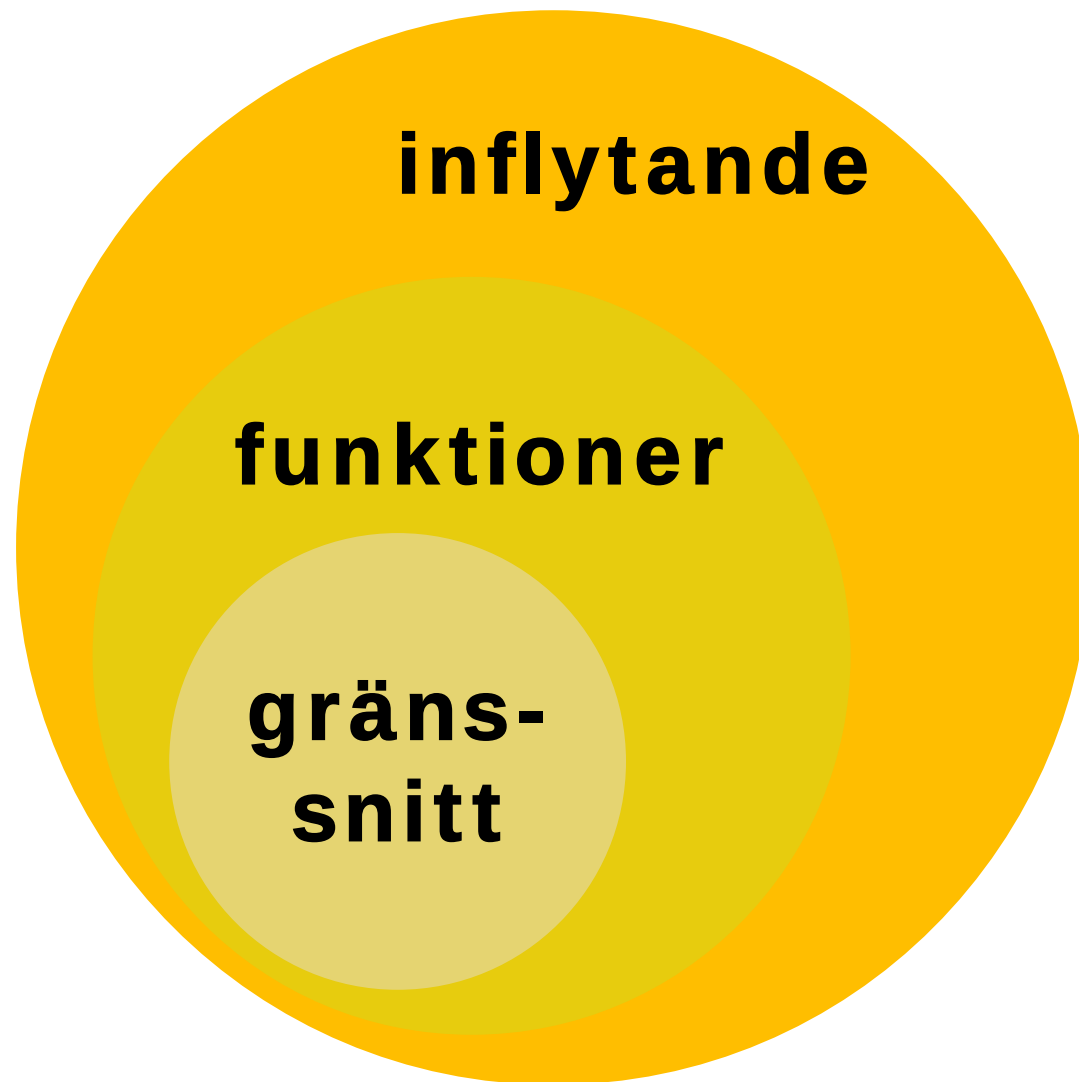
Projektledare

Checklista i 6 punkter

1. Kräv att tidigare system utvärderas
2. Kräv att det finns klara effektmål
3. Kolla med tidigare användare
4. Kräv en redovisning av underhållskrav
5. Kräv att en person med **kompetens inom användbarhet** finns med som er ambassadör under HELA utvecklings- och implementeringsperioden.

Effektmål i IT-projekt

- Effektstyrning®
- Effektkarta®



inuse.se
digitalarbetsmiljo.se

jonas.soderstrom@inuse.se

Om du vill veta mer...

- **Effektstyrning av IT**
av Ingrid Ottersten & Mijo Balic
Liber Ekonomi 2004



- **www.inuse.se**
Riktlinjer för gränssnittsdesign, artiklar, smakprov ur böckerna mm.



- **Användbarhet i praktiken**
av Ingrid Ottersten & Johan Berndtsson
Studentlitteratur 2002



- **Användbarhet i praktiken**
film av inUse och Microsoft
www.microsoft.com/sverige/msdn/msdntv/



- ... eller skicka ett e-mail till jonas.soderstrom@inuse.se

Checklista i 6 punkter

- Kräv att tidigare system utvärderas
- Kräv att det finns klara effektmål
- Kolla med tidigare användare
- Kräv en redovisning av underhållskrav
- Kräv användbarhets-kompetens
- Kräv **ordentligt planerad tid för utbildning, träning och stöd** av arbetsgivaren, och en **plan för att sätta in extra resurser** vid införandet.