

Innehåll

Det stora sveket9

- En rad av katastrofer 11
- Mardröm utan slut 13
- Varför? 13
- Bättre – och sämre 15
- Den bortglömda faktorn 16

DEL ETT: ÅTTA SKÄL TILL VARFÖR ANVÄNDARNA ÄR STRESSADE

1: Allt fler system – och för lite standard21

- Program som används sällan är svåra att lära sig 25
- Ökning de senaste tio åren 26

2: Pålagor – inte arbete29

- Nedskärningar och nya arbetsuppgifter 30
- Datatekniken driver på 32
- Måste allt vara så krångligt? 34
- Informationsfetischismen 35
- Övertron på data 37
- Du får snart ännu fler arbetsuppgifter 38

3: Stela system, nytaylorism och central kontroll .41

- Ovanliga fall ställer till problem 42
- Att kunna styra sitt arbetssätt 44
- Orealistisk bild av verksamheten 45
- Att kunna påverka sitt arbete 46
- En gammal filosofi går igen 47
- Nytaylorism ... 48
- ... och ny övervakning 49
- Ett hinder för demokratiseringen av arbetslivet 51

4: Det allt högre tekniktempot.....55

Fler uppdateringar med webbt teknik 56

Full it-fart framåt – titta inte bakåt 57

Hög införandetakt utmattar 59

Svag teknik 60

5: Usla gränssnitt och dålig interaktion63

Gränssnitt och interaktion 64

Hur många gånger ska man klicka? 64

En provkarta av problem 65

Hur ser man hur den ska användas? 67

Brist på överblick stressar 68

För mycket information 70

Programmerare skapar för maskinerna 70

6: Vaksamhetens pris.....75

Integritet kräver säkerhet 77

När olika säkerhetskrav kolliderar 78

Vem har nytta av säkerhetsarbetet? 80

7: Den skamliga bristen på utbildning83

Ett vanligt scenario 84

Svepskäl och önsketänkande 86

Dubbla skygglappar 87

”Nu blev det värre än vi trodde...” 88

Inkörningsproblem? 89

Inte bara att lära in – vi måste också lära av 89

Det är mitt fel 93

8: Skyll på användaren!95

Beställare och leverantörer 95

”Objektiva tester” och ”bristande förmåga” 97

Ett bekvämt svepskäl 99

En summering100

”Jag vet inte hur jag ska tänka för att orka med...” 101

Ökande ohälsa av allt större kognitiv belastning 103

Teknikskiftet 105

IT som lösningen i det ideologiska tomrummet 106
Bara i Sverige? 108
Forskningen har letat efter fysiska problem 108
Långtidssjukskrivningar minskar, men stressproblemen kvarstår 109
Är det skillnad på hur män och kvinnor hanterar tekniken? 110

MELLANAKT: EN DEL HOPP, EN DEL ILSKA

Blir det bättre av sig självt?.....115

Bristande konsumentmakt 116
Det blir inte bättre – men kanske 117

DEL TVÅ: SÅ TAR VI TILLBAKA KONTROLLEN

Börja här:Tre förutsättningar123

Ett: Användarna måste bli medvetna! 123
Två: Ensam är inte stark 124
Tre: Prata klarspråk! 126

Så skapas mänskligare datasystem129

Användaren har ingen egen representant i it-utvecklingen 130
IT-projekt fokuserar på teknik 132
Styr projekt mot effekter – inte mot funktioner 136
Lättare att hålla rätt kurs under projektets gång 138
Effektstyrning ger bättre stöd 139
Effekt är ett ord som ledningen förstår 140

Stå emot! Åtta försvar mot det som stressar oss.....143

- 1: Allt fler system?
Skapa standarder och värdera effekterna! 143
- 2: Pålagor – inte arbete?
Värna specialisterna och ge bättre feedback 147
- 3: Stela system, nytaylorism och central kontroll?
Kräv bättre förstudier och verklig flexibilitet! 148
- 4: Allt högre teknikt tempo? Kräv tid för omställning! 151
- 5: Usla gränssnitt och dålig interaktion? Kräv bättre! 152
- 6: Vaksamhetens pris? Kräv en ordentlig redovisning 153

- 7: Den skamliga bristen på utbildning?
 Kräv utbildning anpassad till arbetet 153
8: Skylla på användarna? Slå dövörat till! 156

**Se upp! Återvändsgränder,
villovägar och fallgropar159**

- ”Vi fixar det i nästa version” 159
Integrerade system 160
Omorganisation och ny teknik samtidigt 168

Ett mänskligare arbetsliv171

- Från verkstadsgolv till arbetsmiljö i världsklass 176
Verkstadsgolv då, datorgolv nu 177

APPENDIX: VAD KAN DU GÖRA NU?

Vad kan du göra på din arbetsplats?.....179

- Inventera den digitala arbetsmiljön 179
Checklista för nya system 180

Dela med dig på javlaskitsystem.se183

Lästips och litteraturlista184

Tack189

Noter190

Sakregister198