

En summering

Låt oss summera vad vi gått igenom.

- 1. Antalet datasystem som vi använder i arbetet har exploderat. De är ofta påtagligt olika, och vi använder dem ofta oregelbundet. De är därför svåra att lära.**
- 2. De används i hög grad för uppgifter som ligger utanför det som vi uppfattar som vårt egentliga arbete – utanför vår egentliga yrkeskompetens. Nyttan av dem är inte alltid uppenbar för oss själva.**
- 3. De innebär en styrning av arbetet in i mycket små detaljer, och tar bort möjligheten till flexibilitet. De ger också möjligheten till övervakning av oss.**
- 4. De införs i ett allt snabbare tempo.**
- 5. De är ofta dåligt utformade, med svårtolkade skärmbilder, bristande pedagogik i hur informationen presenteras, och dålig överblick.**
- 6. De kräver nya arbetsinsatser för sin egen administration och sitt underhåll.**
- 7. Utbildning i de nya systemen är ofta bristfällig.**

Införandeprocessen kan vara dålig: de förväntade positiva effekterna överbetonas, och naturliga övergångssvårigheter negligeras.

8. Ledning och leverantörer lägger gärna skulden på användarna, när systemen inte ger de effekter man hoppats.

Alla nya datasystem är inte usla. Alla de här punkterna stämmer inte heller in på varje nytt system.

En enstaka punkt för sig behöver inte heller skapa stora problem för varje användare. Vi människor är fantastiska på att lösa problem och klara av besvärligheter. En del har inga problem med att på egen hand, utan utbildning, lära sig hur ett system fungerar. En del har förmågan att begripa och bemästra de mest förbryllande gränssnitt. Att utföra en del arbetsuppgifter utöver de man helst vill syssla med kanske är något som vi måste acceptera.

Men det är den *samlade* bilden som ger en radikalt ny belastning på oss i arbetet, menar jag. Och det är en belastning på tänkandet – på hjärnan snarare än på armbågen.

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

Jag har gett många exempel från verkliga projekt när jag gått igenom de åtta områdena ovan. Hade de systemen bara dragits med något av problemen, hade konsekvenserna säkert inte blivit så katastrofala. I praktiken har nästan alla de system jag tagit som exempel visat flera av problemen, även när jag bara valt att lyfta fram ett.

I kapitlet *Det allt högre tekniktempot* citerade jag kort ur en intervju med arbetsterapeuten Eva Rydling.⁶⁷

Eva jobbade på ett företag som arbetade med rehabilitering och friskvård. Ett nytt journalsystem hade nyligen införts, som hon beskrev som en flopp: det nya systemet var mer trögjobbat än det gamla.

Varken Eva Rydling eller journalisten Bibbi Eriksen hade sett min sammanställning av problemen med dåliga datasystem när intervjun

gjordes och artikeln publicerades. Men det var slående hur väl Eva Rydlings egna upplevelser stämde överens med den helhetsbild jag försökt förmedla här.

”Jag har fått en hammare när jag behöver skruva. Den liknelsen gör arbetsterapeuten Eva Rydning när hon beskriver det nya datoriserade journalprogrammet.

Inte bara tekniken utan också att hon fått mindre tid för sina patienter gör henne frustrerad och stressad.

Större delen av Eva Rydlings arbetstid som arbetsterapeut går åt till administrativt arbete. En stor del av denna tid är hon hänvisad till datorn.

– Jag tycker det är roligt med den nya tekniken men nu börjar den stå mig upp i halsen, säger hon frustrerat.”

Vad var det som var dåligt?

Jo, det nya programmet minskade flexibiliteten och den egna kontrollen över arbetet (*punkt 3*):

”I det gamla programmet kunde jag göra egna mallar. I det nya programmet kan man inte skapa fraser eller lägga in förkortningar. Man kan heller inte lägga in egna sökord.”

Datorerna används för nya, utökade arbetsuppgifter som hon tyckte går ut över hennes väsentliga arbete (*punkt 2*):

”Den ökade administrativa arbetsmängden har medfört att patientbesöken blivit kortare. (...) Nu är det hon som tar betalt och utfärdar frikort.”

Utbildningen och införandet har varit bristfälliga (*punkt 7*):

”Ett nytt tidbokningssystem infördes i höstas och all bokning sker nu i en tidbok som finns på datorn. (...)

– Jag har inte hunnit lära mig tidboken.”

Allt fler system (*punkt 1*):

”Innan jag hunnit lära mig tidbokningen är redan nästa system på gång.”

Dramatiskt ökad förändringstakt (*punkt 4*):

”Nya rutiner införs i en så snabb takt att jag inte vet hur jag ska bete mig och tänka för att orka med...”

Informationsfetischism var skälet till att systemet köptes in (*punkt 2*):

”När hon började där 1997 användes ett journalprogram som är vanligt inom många vårdcentraler. Det är användarvänligt men det saknar möjligheten att kunna ta fram tillräckligt mycket statistik. Därför köptes ett nytt journalprogram in...”

Eva Rydling beskriver det som ”trögjobbat”, men artikeln har inga detaljerade exempel på systemets gränssnitt eller interaktion. Men det framgår att överblicken var bättre i det gamla verktyget (*punkt 5*):

”Tidigare var det lätt att få snygga och utförliga journalutskriftar där alla uppgifter var införda.”

Vi vet inget om arbetsledningen på något sätt lägger skulden för problemen på Eva (*punkt 8*). Däremot är det tydligt att hon lägger en stor del av ansvaret för att lära sig tekniken på sig själv:

”För tio år sedan trodde jag inte att jag skulle behöva lära mig att använda datorer. Jag räknade med att hinna gå i pension innan det skulle bli aktuellt.”

Rubriken har artikeln ”Datorisering på gott och ont” – men den är lite missvisande. Det kommer inte fram något gott alls i intervjun. Den slutar med citatet i början av det här avsnittet, i uppgivenhet och frustration: ”Jag inte vet hur jag ska bete mig och tänka för att orka med.”

Ökande ohälsa av allt större kognitiv belastning

Jag tror att Eva Rydling satte fingret rakt på problemet. Dåligt fungerande och utformade datasystem ger framför allt en belastning på *tänkandet*, på hjärnan. Man brukar kalla det för *kognitiv* belastning. Ordet kognitiv syftar på ”de tankefunktioner med vilkas hjälp information och kunskap hanteras”; som varseblivning, minne, problemlös-

ning, uppmärksamhet. Det är där vi kan se en ökande påverkan på oss människor – och den yttrar sig som stress, frustration och ohälsa.

Och det går också att se tydligt i statistiken – särskilt i statistiken från just arbetslivet.

1998 började kurvorna över den svenska ohälsan stiga. Brant.

Vad svenskarnas ökade sjuklighet från 1998 och framåt berodde på har blivit en brännande fråga politisk fråga. Ett antal utredningar, debattörer, forskare, ledarskribenter och insändarskribenter har försökt förklara fenomenet utan att riktigt lyckas.

Egentligen var det två saker som hände samtidigt. Dels ökade långtidssjukskrivningarna. Dels ändrades profilen på ohälsan.

Den största ökningen av sjukskrivningar låg bland det man kallat ”lättare psykiska diagnoser”, som depression och oro (diagnosen ”utbrändhet” räknades inte in här, och utgjorde hela tiden en mindre del av ökningen). Dessa diagnoser ökade ännu snabbare än kurvan över långtidssjukskrivna.⁶⁸

Under åren efter 1998 kunde man också i en rad undersökningar se att människors upplevelse av sin arbetsmiljö förändrades. I Statistiska Centralbyråns Arbetsmiljöundersökningar rapporterade män och kvinnor om att de upplevde ”högre krav” i arbetet. I Undersökningen om levnadsförhållanden rapporterade de intervjuade om ökande ”oro och ängslighet”. I Arbetskraftsundersökningarna såg man hur andelen som uppgav att de hade ”psykiska besvär orsakade av arbetet” fördubblades mellan 1996 och 2000; från 6 till 12 procent för kvinnorna och från 3 till 6 procent för männen.⁶⁹ Dessa undersökningar ger en ännu bredare bild av utvecklingen än enbart sjukskrivningsstatistiken. Man kan uppleva svåra krav eller oro, utan att bli sjukskriven.

Sammanställer man de olika källor som finns är bilden helt klar. Töres Theorell, legendarisk forskare inom arbetsmiljö, har tydligt visat att orsaken till ökningen måste ligga i förändringarna på arbetsmarknaden.

Men vilka var förändringarna?

Det som förbryllat forskare har varit man hittills framför allt sett att stress och psykisk ohälsa ökar i tider av arbetslöshet, nedskärningar,

otrygghet. Men de stora nedskärningarna på svensk arbetsmarknad skedde under krisåren i *början* av nittioalet. Arbetslösheten ökade chockartat: den tredubblades på två år i början av nittioalet. Och under samma tid blev vi allt friskare. Ohälsan sjönk stadigt, och nådde en lägsta punkt 1997. Ökningen av stress och psykisk ohälsa kom istället med *högkonjunkturen* i slutet av nittioalet.

Så vad var det som hände?

Man har försökt förklara sjukligheten som en förut inte sedd kvardröjande effekt av tidigare arbetslöshet och nedskärningar. Men varför en sådan skulle uppstått just nu, men inte tidigare, är oklart.

Men det finns en förändring på arbetsmarknaden som är unik för den här perioden. Det är den intensiva och snabba datoriseringen inom allt fler yrkesgrupper och branscher under just dessa år. Det är den nya karaktären hos de datasystem som introducerades. Och, inte minst, det löfte om effektivisering som systemen inte infriade.

Teknikskiftet

Mitten av nittioalet betydde webbt teknikens genombrott. Och trots webbens alla fantastiska fördelar innebar den en rad förändringar, jämfört med de tidigare tjugo åren av datorisering. Sammantaget har de gett grunden för en mer stressande arbetsmiljö.

Jag har redan tagit upp flera av problemen: att webbt tekniken har inneburit en svagare miljö för användaren än tidigare program, och bristen på standarder.

Dessutom innebar alltså den nya tekniken att distributionen av program blev enklare. Det ledde till att en lång rad nya ”små” tillämpningar, som det tidigare skulle varit olönsamt att utveckla, installera och hålla uppdaterade, nu blev möjliga. Dessutom kunde också införandetakten ökas väsentligt.

Ytterligare en faktor tror jag är att internets genombrott också innebar att en stor mängd mycket unga människor – framför allt unga män och pojkar – plötsligt stod längst framme vid fronten i it-branschen. Programmerare och projektledare kunde vara blott 19–20 år.

Nu började de skapa system för ett arbetsliv som de själva hade mycket liten erfarenhet av.

En av dem som uppmärksammade denna sociala ensidighet var Jämställdhetsombudsmannen. ”Efterhand har bilden av en bransch skapad av unga ogifta män för likasinnade synliggjorts”, konstaterade JämO i en rapport om IT-företagens jämställdhetsplaner. (JämO drog dock inga slutsatser om det kunde påverka de produkter som företagen levererade).⁷⁰

På en tidstypisk teckning av Jan Berglin betraktar två figurer en yngling i hiphop-utstyrsel. ”Det jobbiga med de här nya internetföretagen är att man inte vet vem som är vd och vem som är prao”, konstaterar de.

Och få vågade ifrågasätta de nya genierna. När den nya internetvågen rullade in var det med ett starkt löfte om en helt ny och fantastisk framtid, som fick starkt fäste under andra halvan av 90-talet.

IT som lösningen i det ideologiska tomrummet

Det löftet fyllde det stora ideologiska tomrum, som öppnats under första halvan av 90-talet. Det var en tid som präglades av ekonomi i kris, stor arbetslöshet, räntechock, stålbad, nedskärningar och omställning. Den borgerliga regeringen Bildts program (”den enda vägen”) visade sig leda till en krasch rakt in i väggen. Socialdemokraterna och Ingvar Carlsson tog över 1994, men med en politik som få kände igen som socialdemokratisk. En stor vilshenhet inträdde.

Men sedan kom internet.

I praktiken levde vi i slutet av nittiotalet i en revolutionär, utopisk, teknisk väckelserörelse. Det var ingen ände på förhoppningarna kring vad den nya tekniken skulle kunna åstadkomma. Hela samhället, ekonomin, språket, tideräkningen – allt skulle nu förvandlas.⁷¹

I denna väckelserörelse framstod webbt tekniken från första början som ”enkel”, som en kontrast mot den tidigare ”krångliga” tekniken. Att bara peka och klicka sig fram – kunde det bli enklare?

Den här bilden av webbteteknik som alltid enkel finns kvar än idag. ”Eftersom systemet ligger i en webbmiljö är det enkelt för användarna” kan man än idag läsa om många produkter, trots att det inte på något sätt är självklart längre. (För it-avdelningarna var webbteteknikens enkelhet just att man slapp skapa och hantera särskilda installationsprocedurer och resa runt och serva systemen.)

I denna allmänna entusiasm över internet tappades en hel del kunskap om datorer och arbetsmiljö bort. På åttiotalet och en bit in på nittiotalet hade det funnits ett intresse bland arbetsmiljöforskare för kognitiv ergonomi, och för sambanden mellan datorisering, stress, inlärning och tänkande.⁷² Från mitten av nittiotalet försvann det nästan helt. Det dåvarande Arbetslivsinstitutet hade formellt en kontaktperson för frågor om ”kognitiv ergonomi” – men det fanns inte ett enda dokument, inte en enda referens till området på hela deras webbplats.

Webb-baserade system är utan tvekan den största förändringen i svenskt arbetsliv på många år. Ändå har den varit märkligt frånvarande i analyserna över varför stressen kan ha ökat.

Töres Theorell nämner datoriseringen på flera ställen i sin bok *I spåren av 90-talet*. ”Sverige har blivit ett av de mest datoriserade och mest högteknologiska länderna i världen”, konstaterar han i inledningen. ”Den moderna informationsteknologin [har] på allvar tagat in i våra liv”, konstaterar han också. Men analysen av förändringar i arbetslivet fokuseras sedan snabbt om på annat: chefer, omorganisationer. Frågan är naturligtvis varför dessa i så fall förändrades så snabbt under så kort tid. Blev cheferna plötsligt mycket värre?

Jag tror inte att dåliga it-system är den enda förklaringen till ökningen av stress och ohälsa. Omorganisationer och rationaliseringar har säkert spelat in. Låt oss bara komma ihåg att datorisering har varit själva motorn i många sådana nedskärningar (se kapitlet *Pålagor – inte arbete*). I många fall har dessutom de effektivitetsvinster som systemen skulle ge, och som skulle möjliggöra nedskärningarna, helt enkelt inte uppstått (som vi såg i kapitlet *Det allt högre tekniktempot*).

Om det finns ett nytt samband mellan tidigare nedskärningar och senare stress, kan det mycket väl vara detta: de

icke uppnådda effektiviseringsvinsterna, och den ökade belastningen av den teknik som skulle ha levererat dem.

Bara i Sverige?

Det har ibland framställts som om ökningen av sjukligheten bara var ett svenskt fenomen; någon typ av systemfel i det svenska sjukförsäkringssystemet, och att det inte visade någon ”riktig” sjuklighet. Det kan kanske stämma när det gäller en del av långtidssjukskrivningen. Men ökningen av stress och psykisk påfrestning syns också i andra länder.

”Stress is the big problem facing employers up and down the country as rates of sick leave soar.” rapporterade brittiska *The Observer* 2003. ”Work-related stress has reached record levels, with 13.4 million lost days a year blamed on the pressures of office life. Stress has replaced backache as the biggest cause of absenteeism, and the financial burden is enormous. Cases of stress, depression and anxiety are said to have doubled in the past seven years, with one in five employees reporting that they feel stressed.

Yet no one can come up with a proper definition of what it is.”⁷³

I artikeln listade man också vad som man traditionellt visste var de tio främsta anledningarna till stress. På första plats kom arbetslöshet. Men när artikeln publicerades var den brittiska arbetslösheten den lägsta sedan andra världskriget. Det avspeglar tydligt hur svårt man haft att sätta fingret på vad som egentligen orsakar stressen, eller ens definiera den.

Forskningen har letat efter fysiska problem

Tyvär är nog också en del av skälet till att man haft svårt att urskilja datoriseringens effekter, att arbetsmiljöforskningen inte hunnit hålla jämna steg med de nya förhållandena på arbetsmarknaden.

För fysiska besvär undersöker man till exempel exakt vilka kroppsdelar som drabbats. Därför finns specifika siffror för besvär i:

- hals och nacke

- axel och arm
- hand, handled, fingrar
- rygg utom nacke
- höftled, ben, knä
- huden (eksem)
- hörseln
- allergi (med snuva, astma)

... och så vidare.

Icke fysiska problem buntas däremot ihop i en enda jättekategori med alla möjliga blandade besvär: *oro, ångest, depression eller andra nervösa besvär.*

Frågan är också om ”oro”, ”ångest” och ”depression” är tillräckliga begrepp för att fånga upp problem i arbetsmiljön. Lyssnar man på vad många som drabbas av dåliga datasystem säger, är det andra ord som först slår en: Frustration. Vanmakt. Mindervärdighetskänslor. Svårt att minnas. Svårt att förstå. Ilska.

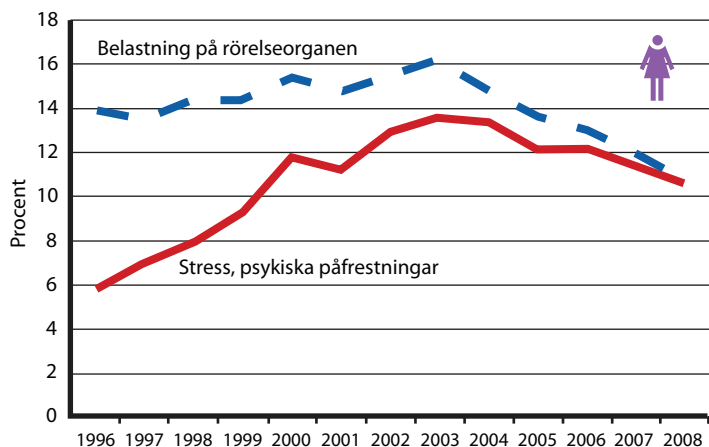
Andra undersökningar har fokuserat just på sådana ord. Det brittiska utbildningsföretaget City & Guilds gjorde 2006 en undersökning av 1200 brittiska tjänstemän.

- 37 procent sa att de var frustrerade över att de inte kunde hantera ny teknik på arbetsplatsen.
- 32 procent uppgav att de inte fått utbildning eller träning i den nya tekniken från sina arbetsgivare.⁷⁴

Vi vet också att en viktig faktor bakom stress är om man inte har möjlighet att påverka sitt arbete. Men frågorna som brukar ställas i arbetsmiljöundersökningar har typiskt varit ”Kan du påverka tillsättning av arbetskamrater?”, eller ”Kan du påverka dina arbetstider?”

Många datorsystem styr oss idag på en mycket, mycket mer detaljerad nivå. Vi kanske kan påverka våra arbetstider (jobba hemma!) – men i själva arbetet är vi fångna i ett stelt och styrt arbetsschema.

Det finns en klar risk att arbetsmiljöundersökningarna inte riktigt förmått fånga den nya tidens problem.



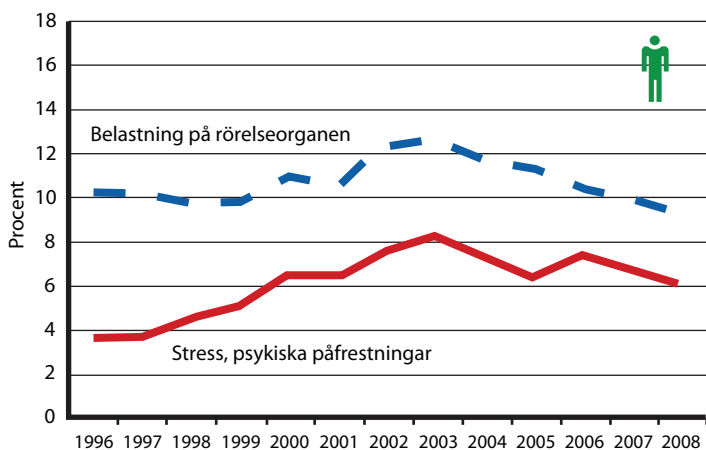
Långtidssjukskrivningar minskar, men stressproblemen kvarstår

Från 2004 har långtidssjukskrivningarna minskat radikalt. Och det är framför allt sjuklighet på grund av belastning på rörelseorganen som man fått ner. För kvinnor har andelen med den typen av besvär minskat rejält sedan mitten på 90-talet. Där har arbetsmiljöarbetet haft resultat.

Men de besvär som beror på ”stress och psykiska påfrestningar” ligger fortfarande kvar på en mycket högre nivå än vid nittioalets mitt, med bara en mindre minskning från toppen 2003.

Som syns i diagrammet ovan pekar trenden på att stressrelaterade problem snart drabbar fler kvinnor än värk. 2008 var de både praktiskt taget lika stora.

För män (nästa sida) är mönstret likadant, men något mindre dramatiskt. Besvär beroende på belastning på rörelseorganen har pressats tillbaka, men ökningen av besvär på grund av ”stress och psykiska påfrestningar” har inte alls minskat lika mycket.



Källa: Arbetsmiljöverket: Arbetsorsakade besvär 2008.
Arbetsmiljöstatistik Rapport 2008:5.

Är det skillnad på hur män och kvinnor hanterar tekniken?

Alla undersökningar verkar visa på att kvinnor är mer drabbade av stress, oro och påfrestningar i arbetslivet. Vad kan det bero på?

Den traditionella förklaringen riktar in sig på bördan av dubbelarbete och bristande jämställdhet. Det spelar säkert in. Men blev verkligen jämställdheten snabbt mycket sämre i slutet på 90-talet?

En SIFO-undersökning våren 2007 visade att framförallt kvinnor upp till 29 år drabbas av problem med it. Hela 6 av 10 kvinnor anger att de blir arga, stressade och frustrerade av it-problem på jobbet. Motsvarande siffra för männen är 25 procent.⁷⁵

Varför skulle kvinnor vara mer utsatta för it-stress än män? Eftersom forskningen varit tämligen försummad, vet vi inte. Men man kan tänka sig flera olika förklaringar.

Det är ekonomichefer eller personalchefer som beslutar om införande av nya administrativa system. De är i hög grad män. På lägre nivå är däremot många administrativa yrken kvinnoyrken.

Chefer vill ha system som kan ge många rapporter, omfattande statistik, kontroll på alla detaljer (se kapitlet *Stela system*). De har oftast ingen uppfattning om den mängd av arbete som de underställda måste

lägga ner för att försörja systemet med siffror och data. De kollar sällan om gränssnittet – som en större del kvinnor får sitta och hantera – är orimligt arbetskrävande.

Också i serviceyrken finns det en hög andel kvinnor. Där kan den kognitiva stressen från dåliga datasystem förstärkas av miljön. Receptionisten eller expediten pressas från två håll, när hon samtidigt måste hantera en stressad, oroad eller krävande kund, och ett system som kräver onödigt mycket uppmärksamhet och kognitiv ansträngning. Och om det är lätt att göra fel uppstår förseningar, som irriterar fler väntande kunder och förlänger köerna ännu mer. Tjänstemannen inne på sitt kontor har kanske större möjligheter att hantera problem utan att också drabbas av den belastningen.

Men i många yrken finns också många män bland datoranvändarna. Finns det någon annan orsak till att kvinnor ändå verkar uppleva tekniken mer negativt?

Det är en vanlig åsikt kvinnor lägger större vikt vid sociala relationer än män. (En del hävdar till och med att en större eller mindre grad av autism är ett normalt inslag hos den manliga delen av vår art.⁷⁶)

Många nya system i arbetslivet idag är av den karaktären att de ersätter direkta mänskliga kontakter med maskinella.

När flera mindre kommuner i Hälsingland planerade att stänga sina lokala telefonväxlar och flytta alla till en central enhet i Hudiksvall, blev kvinnorna som jobbat i växeln oroliga för att servicen till medborgarna skulle bli sämre. Kommer telefonisterna verkligen att kunna hjälpa dem som ringer – ofta äldre människor – att hitta fram till rätt person, när de sitter många mil från arbetsplatsen?

– Känslomässigt ställer jag inte alls upp på det här med stordrift. Jag tycker det är olyckligt och blir servicen verkligen bättre? sade Päivi Esko till SKTF-tidningen.

Men telefonväxelns chef Bengt-Åke Nilsson var inte orolig. Kännedom om vilka som jobbar, om de sitter i möte, kommit försent eller sprungit ut en stund har telefonväxeln ändå:

– Det klarar vi lika bra, säger han. Med dagens teknik och om brukarna sköter sitt hänvisningssystem så är det inget problem.⁷⁷

Just det – *om alla sköter sina tekniska system perfekt* är det inga problem.

Finns det något typiskt manligt i att förlita sig på tekniken – och att alla måste anpassa sig till den? Är det mer ”kvinnligt” att själv se att Lasse eller Lotta verkligen kommit tillbaka efter lunch, att säga hej och byta några ord? Jag vet inte. Men jag misstänker att så är fallet.⁷⁸

Eller är det bara så enkelt att telefonisterna vet vilka som får ta emot skället när en handläggare inte går att få tag på? Det torde inte vara deras chef.