

Har tekniken strulat på jobbet idag?

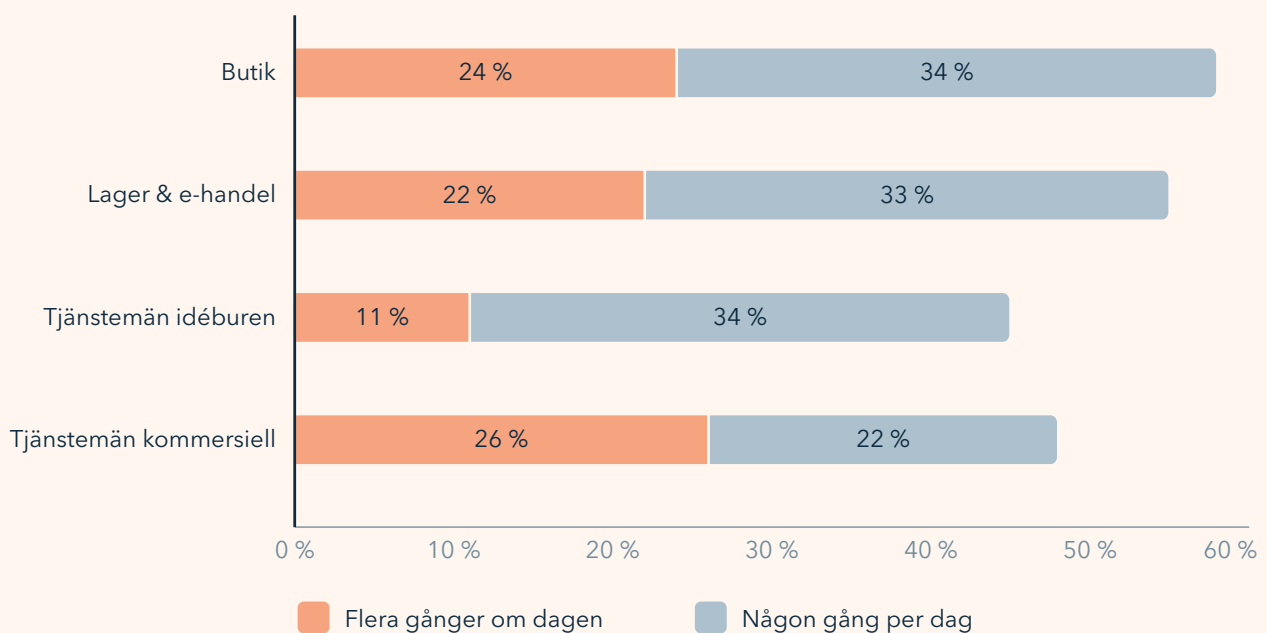
Kortrapport om negativ påverkan på arbetet på grund av att program och system är långsamma eller har andra störningar.

Över hälften av anställda i butik och på lager upplever *dagligen* att deras arbete påverkas negativt på grund av att program och system är långsamma eller har andra störningar¹ (se Figur 1). Problemen kan till exempel gälla kortterminaler, kassasystem, självscanningskassor, olika typer av plocksystem, datorer eller internetuppkoppling. Det innebär att fler än 200 000 anställda i butik och på lager påverkas negativt av tekniskt krångel i digitala system varje dag.

Problemen minst lika stora i butik och på lager som för tjänstemän

Höga kostnader till följd av problem med digitala system har tidigare uppmärksammats bland tjänstemän, där kostnaden har beräknats till över 31 miljarder per år.² En undersökning bland Handels medlemmar¹ bekräftar att många tjänstemän blir negativt påverkade av program och system som är långsamma eller har andra störningar. Det gäller både tjänstemän inom idéburen verksamhet (i till exempel fackförbund och politiska partier) och i kommersiell verksamhet (så som butikschefer). Undersökningen visar dock att proble-

Hur ofta påverkas ditt arbete negativt på grund av att program och system är långsamma eller har andra störningar?



Figur 1. Andel som rapporterar att program och system är långsamma eller har andra störningar flera gånger om dagen eller någon gång per dag.

“Strul med digitala system, felanmälningar och plötsliga förändringar tar otroligt mycket tid från jobbet. Feedback och förbättringsönskemål får inte riktigt gehör”

(Medlem butik)

“Kassasystem som krånglar ofta vid transaktioner, vilket leder till irritation både hos kunder och personal”

(Skyddsombud butik)

“Teknikens utveckling går fortare än jag hinner lära mig ibland”

(Medlem tjänsteman)

“Tanken var att det skulle underlätta med det systemet istället så har man fått extra mycket jobb som kräver ännu mer tid”

(Medlem butik)

“Är alldeles för mycket störningar och man kan inte hålla fokus på det man gör”

(Medlem lager)

“Man blir stressad eftersom kunderna blir irriterade”

(Skyddsombud butik)

“Ny teknik införs och förenklar för kunder men det motsatta för personalen”

(Medlem butik)

men kan vara minst lika stora i butik och på lager som för tjänstemän. Tekniskt krångel gör det svårare för anställda att göra sitt jobb vilket riskerar att leda till en ohälsosam arbetsbelastning. Förutom höga kostnader försvårar tekniska problem för arbetsgivare att leva upp till sin skyldighet att förebygga en ohälsosam arbetsbelastning.

Att involvera medarbetare - en framgångsfaktor

Forskning kring införande av innovationer visar att en viktig, men ofta förbisedd, framgångsfaktor när ny teknik ska införas är att involvera medarbetare i varje steg,³ det vill säga inför, under och i utvärderingen av införandet av ny teknik. Över 70 procent av anställda i butik och på lager svarar att de inte alls involveras eller endast involveras i låg/viss grad när ny teknik införs.¹ Omkring hälften av skyddsombuden blir inte heller involverade när nya digitala system införs eller förändras på arbetsplatsen.⁴ Många skyddsombud uppger att

rutiner för att hantera att digitala system krånglar eller slutar att fungera visserligen finns, men inte fungerar (38%) eller att rutiner saknas (17%). Däremot finns också exempel på när rutiner faktiskt finns och fungerar. Ungefär 24 procent av skyddsombuden säger att sådana system finns och fungerar bra.⁴

Digitala system behöver ingå i det systematiska arbetsmiljöarbetet

Digitala system utgör en stor del av många handelsanställdas arbetsvardag och de behöver ingå i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Det innebär att arbetsgivare ska se till att 1) problem som kan uppstå med digitala system inte leder till en ohälsosam arbetsbelastning,⁵ 2) att riskbedömningar görs när digitala system införs eller förändras⁶, 3) att anställda har tillräcklig kunskap om digitala system för att kunna utföra sitt arbete,⁵ 4) är informerade om vad som ska prioriteras om tiden inte räcker till samt 5) vet vem de ska vända sig till om tekniken strular.⁵

¹ Medlemsundersökning Handels 2025. Enkäten gick ut till ett slumpvis urval av Handels medlemmar. Totalt svarade 2 681 medlemmar på enkäten. Svarefrekvens 12 procent. Svaren har efterstratifierats med avseende på kön och ålder och kan anses representativa för Handels medlemmar.

² Unionen 2025: IT-strul på jobbet kostar över 31 miljarder per år | Unionen

³ Hasson, H. & von Thiele Schwarz, U. (2023). Implementeringsboken: Så inför du nytt som gör nytta. Stockholm: Natur och Kultur. ISBN: 9789127461147.

⁴ Skyddsombudsundersökning Handels 2025. Antal svarande 847 (22% svarsfrekvens).

⁵ Arbetsmiljöverket (2023). Arbetsmiljöverkets föreskrifter och allmänna råd om planering och organisering av arbetsmiljöarbete: Grundläggande skyldigheter för dig med arbetsgivaransvar. (AFS 2023:2).

⁶ Arbetsmiljöverket (2023). Arbetsmiljöverkets föreskrifter och allmänna råd om systematiskt arbetsmiljöarbete: Grundläggande skyldigheter för dig med arbetsgivaransvar (AFS 2023:1).