

Ulrika Hagström
+46 70 555 1220
ulrika.hagstrom@tco.se

2020-06-29

Digitalisering – Valfärdskommissionen

Digitalisering med utvecklingspotential

Digitalisering är en del i verksamhetsutvecklingen i arbetslivet och av samhällets service i form av välfärdstjänster och myndighetservice. Rätt utformad kan den underlätta arbetet och frigöra resurser.

TCO:s välfärdsförbund ser att digitalisering har hög potential. Vi efterfrågar ett ökat statligt ansvarstagande för stöd och samordning kring digitaliseringens utveckling med utgångspunkt från verksamheternas behov.

Arbetsmiljön påverkas starkt

Samtidigt erfar vi alltför många digitala satsningar som slår fel. Konsekvenserna av felsatsningar är ekonomiska, men når också betydligt längre ut i medarbetarnas vardag, med stress i arbetsmiljön till följd av onödig tidsåtgång för omständliga eller krånglande system.

Exempelvis kan en sjuksköterska behöva logga in uppåt 50 gånger per dag i ett tiotal olika system. Bara det blir mycket till slut och skapar ineffektivitet. Tittar man på ett moment i taget, då ser man inte problemet. Det är det sammanlagda, som gör arbetsdagen problematisk i slutänden. Även inom socialtjänsten finns många digitala verksamhetssystem som inte kommunicerar med varandra vilket ger mycket merarbete.

Inflytande ökar kvalitén

De medlemmar som upplever inflytande vid utveckling eller inköp av IT-systemen uppger i väsentligt högre grad att kvaliteten i arbetet blir bättre, att resurser används mer effektivt och att stress och strul i arbetet minskar.

Enbart 23 procent av välfärdens chefer¹ anger att de har möjlighet att kunna involvera medarbetare så att de har inflytande vid utveckling eller inköp av de IT-system som används i verksamheten.

¹ Visions rapport "IT-strul kostar välfärden miljarder", 2019

Chefer som är män uppger i högre utsträckning än chefer som är kvinnor att man har inflytandemöjligheter och att man även kan involvera medarbetarna vid utveckling eller inköp av IT-system.²

Kompetensutveckling avgörande

Enligt forskning är it-pedagogiskt stöd och kompetensutveckling helt avgörande för att implementeringen av digitala verktyg ska bli verkningsfull³. Det handlar om yrkesroller som förändras, arbetsuppgifter som automatiseras och arbetssätt som utvecklas. Behovet av kompetensutveckling för den digitala utvecklingen har nog aldrig varit större.

Staten behöver ta större ansvar

Alltför många kommuner saknar både tillräcklig kapacitet och kompetens för att ro i land de stora digitaliseringsbehoven. Förutsättningar är inte likvärdiga över landet och behoven är ofta som störst där kapaciteten är som lägst. De statliga satsningar som görs inom respektive verksamhetsområde är inte tillräckliga när det i grunden är ett samlat grepp som behövs.

På alltför många håll saknas också tillräckliga förutsättningar för att ta tillvara digitaliseringens möjligheter i skolan. Tillgången till och användningen av digitala verktyg skiljer sig stort mellan både huvudmän och skolor. Det krävs därför en starkare nationell samordning av digitaliseringen i skolväsendet, och att såväl regering som arbetsgivare tar sitt ansvar.

Verksamheternas behov ska styra utvecklingen

Välfärdens olika verksamheter har mycket gemensamt vad gäller svårigheter och möjligheter i utvecklingen av digitaliseringslösningar. Men det finns också skillnader. Vision vill att Myndigheten för digital förvaltning ges ett starkare uppdrag att stödja digitaliseringsarbetet, medan Lärarförbundet främst riktar in sig på Skolverkets förutsättningar eftersom de är ansvarig myndighet för skolväsendets digitalisering. Gemensamt är ändå kravet på att staten måste ta ett större ansvar för den nationella samordningen av IT-utveckling i kommuner och regioner.

Vårdförbundet utgår från sitt arbete för att all vård och omsorg ska organiseras enligt en personcentrerad modell med ”nära vård”, och

² Visions rapport ”IT-strul kostar välfärden miljarder”, 2019

efterlyser därför ett tydligt uppdrag att utveckla arbetet i den riktningen utifrån en nationell definition.

I likhet med Vision och Lärarförbundet ser Vårdförbundet ett starkt behov av en utveckling av informations- och kommunikationssystem så att de bättre motsvarar invånarnas och personalens behov, och för det krävs även standardisering.

För samtliga gäller även att distansen mellan it-förvaltare och slutanvändare är för stor. Professionerna måste i mycket högre utsträckning involveras som kravställare och få möjlighet att delta som innovatörer i utvecklingen av morgondagens tekniska lösningar.

Algoritmer kan ta över jobb, men inte ansvar

Algoritmer av olika slag används till allt fler saker i dagens arbetsliv. Till användningsområdena hör att göra urval vid rekryteringar, att organisera arbete och vid beslutsfattande, inklusive vid myndighetsutövning. En stor del av tjänstemännen har också yrken där delar av arbetet kan automatiseras.

AI-system måste göras transparenta och med mekanismer för spårbarhet, så att det går att förstå beslut som fattats. Fackförbundet ST lyfter att detta är ett absolut krav för införande av automatiserat beslutsfattande. En ny bestämmelse om automatiserat beslutsfattande måste klargöra att man har rätt att begära att en människa fattar beslutet samt att man alltid får en beskrivning av hur automatiseringen fungerar. Fackförbundet ST ser att artificiell intelligens främst bör användas för att bidra till analyser av stora mängder data samt till styrning och optimering av processer och inte primärt för myndighetsbeslut.

Den nya förvaltningslagen saknar så pass viktiga delar i förarbetena kring bestämmelsen om automatiserat beslutsfattande att bestämmelsen varken bör eller kan tillämpas. Därför vill Fackförbundet ST se ett stopp för nya automatiseringar av beslutsfattande tills dess att en ny och genomarbetad lagstiftning finns på plats.

Dessutom behöver den som använder sig av AI regelbundet kontrollera att inte systemet blir partiskt eller diskriminerande. För även om tekniken är neutral kan skev, missvisande data ge felaktiga utfall.

Algoritmerna får aldrig leda till att ansvar för till exempel beslut kring arbetsledning eller myndighetsutövning delegeras från en människa till ett datorsystem.

Besparingar ska inte styra

Digitaliseringen av välfärden har rätt använt potential att leda till bättre kvalitet och frigöra resurser. Det är dock viktigt att fastslå att detta är på längre sikt. På kort sikt ökar ofta kostnaderna både i investeringar i system och kompetensutveckling. TCO:s välfärdsförbund ser flera oroande exempel på att ekonomi snarare är kvalitet blir styrande när kommunernas ekonomi försämras.

Inom socialtjänsten saktas automatiseringen av ekonomiskt bistånd ner på grund av bristande finansiering, trots ökad kvalitet för medborgarna. Inom skolan har distansundervisningen i gymnasieskolan och vuxenutbildningen inneburit avkall på kvalitet i undervisningen samtidigt som huvudmannaföreträdare argumenterar för att distansundervisning även bör vara möjligt efter pandemin. I spåren av corona är det angeläget att fortsätta investera i digitalisering inom områden som bidrar till ökad kvalitet – inte ökade besparingar.

Förslag till åtgärder

- Staten bör ta fram en nationell infrastruktur för digital hantering av uppgifter i den offentliga förvaltningen. Det är varken effektivt eller möjligt att varje kommun, region och statlig myndighet använder olika system.
- Kommuner och regioner behöver stöd i att utveckla sin kompetens gällande digitalisering, både för att löpande utbilda befintlig personal och för att anställa personer med rätt kompetens. Medel behöver tillskjutas för att säkerställa detta och Myndigheten för digital förvaltning bör ges ett mer tydligt och kraftfullt uppdrag att stödja digitaliseringsarbetet utifrån de reella behoven.
- Säkerställ utbyggnad och underhåll av bredband i hela landet så att välfärdsteknikens kapacitet kan utvecklas även i mindre orter och i glesbygden.
- Inför nationell e-legitimation. Att använda personligt BankID i tjänsten är inte optimalt. Alla privatpersoner har heller inte tillgång till BankID.
- I samband med anpassning av gällande rätt ska även samverka mellan myndigheter för att utbyta digital information ses över. Avvägningar av å ena sidan nyttan av ökat informationsutbyte och å andra sidan den personliga integriteten ska vägas in.
- Medarbetare ska göras mer delaktiga i verksamhetsutvecklingen och arbetsgivare behöver säkerställa en god digital arbetsmiljö genom kompetensutveckling och bra digitala verktyg. Digi-ronden är ett verktyg som tagits fram av

Suntarbetsliv för att hjälpa organisationer att systematiskt arbeta med sin digitala arbetsmiljö. Med hjälp av verktyget kan medarbetare, chefer och skyddsombud tillsammans skapa en bättre digital arbetsmiljö.

- En ny bestämmelse om automatiserat beslutsfattande vid myndighetsutövning måste klargöra att man har rätt att begära att en människa fattar beslutet samt att man alltid får en beskrivning av hur automatiseringen fungerar.