



# **Digitalisering i välfärden**

**Medarbetarnas attityder  
och erfarenheter**

**Andra  
vågen**

# Innehåll

Sammanfattning.....	3
Välfärden utvecklas med hjälp av digitalisering.....	4
Om studien.....	6
Om respondenterna.....	7
<b>Kapitel 1. Attityder till digitalisering.....</b>	<b>8</b>
Många positiva till den ökade digitalisering i samhället och på arbetsplatsen .....	9
<b>Kapitel 2. Erfarenheter från arbetet under pandemin .....</b>	<b>12</b>
Majoriteten är positiva till de nya arbetssätt och verktyg som införts under pandemin .....	13
Många vill att de nya digitala verktygen/arbetssätten ska finnas kvar	16
<b>Kapitel 3. Kompetensen i ett digitaliserat arbetsliv.....</b>	<b>18</b>
Ökade kompetenskrav? .....	19
Den egna digitala kompetensen .....	20
Viktigt med digitala stöd .....	22
<b>Kapitel 4. Digitaliseringens påverkan på arbetsplatsen .....</b>	<b>25</b>
Så påverkar digitaliseringen arbetsplatsen enligt medarbetarna .....	26
<b>Kapitel 5. Attityder till digitalisering av olika arbetsuppgifter .....</b>	<b>29</b>
Digitalisering av olika arbetsuppgifter.....	30
Digitalisering inom hälso- och sjukvård .....	30
Digitalisering i socialt arbete.....	33
Digitalisering i skolan .....	35
<b>Kapitel 6. Digitaliseringens påverkan på patienter, brukare och elever .....</b>	<b>38</b>
Påverkan för patienter och brukare .....	39
Påverkan för elever.....	40
<b>Kapitel 7. Medarbetarnas medskick .....</b>	<b>41</b>
Slutsatser .....	43

## Sammanfattning

Hösten 2021 genomförde SKR med hjälp av Kantar Sifo en enkät till tusen personer anställda som lärare, läkare, sjuksköterskor, undersköterskor och socionomer om deras inställning till digitalisering och hur situationen har upplevts under pandemin. En liknande enkätundersökning som genomfördes 2019 till samma yrkesgrupper med samma eller liknande frågor.

Resultaten från enkäten 2021 visar att:

- ✦ 7 av 10 är positiva till den ökade digitaliseringen i samhället.
- ✦ 7 av 10 är positiva till den ökade digitaliseringen på arbetsplatsen.

Andelen medarbetare som är positiva är i båda fallen lika hög som i undersökningen från 2019. Det finns variationer mellan yrkesgrupperna där socionomer och sjuksköterskor är mest positiva och undersköterskor är minst positiva. Bland gymnasielärare har attityden till digitalisering i samhället och arbetsplatsen ökat mest sedan 2019<sup>1</sup>. Inställningen är dock varierande i olika arbetsmoment.

- ✦ 3 av 4 anser att de digitala arbetssätt som införts under pandemin har fungerat bra eller mycket bra.
- ✦ 6 av 10 vill att de nya verktygen och arbetssätten ska vara kvar när verksamheterna återgår till ett mer "normalt" läge efter pandemin.
- ✦ 5 av 10 tror att kompetenskraven kommer att öka de närmaste tre åren.
- ✦ 5 av 10 anser att de har behov av viss kompetensutveckling för att klara sina arbetsuppgifter.

1. Digitalisering i välfärden - attityder och erfarenheter bland medarbetare och studenter.

Det finns skillnader mellan de olika yrkesgrupperna i hur de ser på förändringarna under pandemin och vilka konsekvenser de haft. Skillnader finns även inom yrkesgrupper mellan olika bakgrundsfaktorer som ålder, kön och geografi.

## **Välfärden utvecklas med hjälp av digitalisering**

Den demografiska utvecklingen med en åldrande befolkning ger ökade behov av välfärdstjänster. Samtidigt ökar personer i arbetsför ålder långsamt och bristen på arbetskraft blir alltmer påtaglig i många branscher. Situationen kräver förändringar på flera områden, bland annat diskuteras att fler behöver arbeta längre innan de går i pension, fler behöver arbeta heltid samt att ny teknik kan effektivisera arbetet.

I takt med att teknologi och innovationer utvecklas ändras förutsättningar för individer i samhället och på arbetsplatser. Ny teknik med nya verktyg som påverkar människors vardag är något som pågått länge. Sedan utbredningen av internet har utvecklingen gått snabbare där tekniken tidigare inte haft så stor inverkan på verksamheten.

Den teknologiska utvecklingen inom majoriteten av välfärdstjänsterna har varit långsammare jämfört med många andra branscher. En faktor är att arbetet ofta sker i nära kontakt med människor, vilket gör det svårare att ändra befintliga arbetsätt och där det inte funnits tekniska alternativ som på ett effektivt sätt kunnat förbättra verksamheten. En del arbetsmoment är lättare att antingen ersätta med teknologi eller ändra sättet de utförs på genom att använda nya verktyg och arbetsätt, medan andra moment inte lika lätt kan utvecklas. Dels beroende på arbetsmomentens art, dels på grund av att det inte finns tillräckligt utvecklad teknologi.

Hela arbetsmarknaden står inför stora förändringar och utmaningar, ändrade demografiska förhållanden, nya krav på innehåll och kvalitet samt ny teknologi. För att möta dessa utmaningar krävs bland annat utveckling av medarbetarnas kompetens, kunskap och färdigheter. SKR har tagit fram nio strategier för att möta kompetensutmaningen, där en är "Utnyttja tekniken smart". Genom att använda tekniken smart kan invånare få en mer tillgänglig välfärd av högre kvalitet. Samtidigt kan det bidra till minskade rekryteringsbehov. Att utnyttja tekniken smart innebär att utmana det traditionella - något som ställer stora krav på delaktighet, ledarskap och digital kompetens.

När pandemin slog till 2020 påverkades samhället på många olika sätt. För att klara välfärdsuppdraget ställde många av välfärdens verksamheter om med hjälp av olika digitala verktyg och hjälpmedel. En stor del av verksamheten i kommuner och regioner fortsatte att bedrivas på plats medan andra fick ställa om till distansarbete. Oavsett fysisk närvaro eller distansarbete har pandemin inneburit ändrade arbetssätt med nya verktyg.

2019 undersökte SKR medarbetares syn på, och erfarenheter av, digitalisering i välfärden. I studien ingick lärare, sjuksköterskor, undersköterskor, socionomer och läkare. För att se hur pandemin påverkat medarbetarna har SKR gjort en uppföljande undersökning riktad till samma yrkesgrupper som 2019. Syftet med studien är att se hur de förändringar som gjorts i verksamheten upplevts, vad som fungerat bra och vad som har fungerat mindre bra. Vilka lärdomar kan vi dra av erfarenheterna och hur kan implementering av ny teknik, nya system och arbetssätt göras bättre framöver?

## Om studien

Studien bygger på resultat från en webbenkätundersökning som genomfördes av Kantar Sifo på uppdrag av SKR. En del av frågorna är identiska med 2019-års studie, en del frågor har omformulerats för att bättre fånga upp utvecklingen och några frågor är nya. I enkäten ingår även ett par frågor som ställts i tidigare SKR undersökningar av invånarnas inställning och förväntningar på digital service 2017-2020. I 2021-års studie har enkäten inte besvarats av studenter, vilka ingick i studien 2019.

Undersökningen genomfördes under perioden 12-25 oktober 2021. I studien ingår personer som arbetar som lärare i förskola, grundskola och gymnasieskola, läkare, sjuksköterska, undersköterska och socionom eller motsvarande. Statistiskt signifikanta skillnader mellan aktuell grupp och komplementgrupp är beräknade på 95 %-nivå med chi2-metoden och markerade med + eller - i studien beroende på om skillnaden är lägre eller högre. Totalt besvarade 1 008 personer enkäten, fördelade enligt följande:

### Antal respondenter i studien:

# 1 008

174

Förskollärare

115

Grundskollärare

114

Gymnasielärare

200

Socionomer

174

Sjuksköterskor

100

Läkare

143

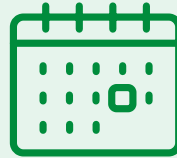
Undersköterskor

## Om respondenterna



### Geografisk spridning

30 procent av respondenterna var verksamma i en storstad, 56 procent i mellanstor stad och 13 procent i landsbygds-kommun. Bland undersköterskor var andelen verksamma i landsbygskommun 24 procent.



### Tid i yrket

4 av 10 respondenter har arbetat längre än 21 år i yrket. Bland undersköterskor är andelen 6 av 10. 2 av 10 respondenter har arbetat upp till 9 år i yrket.



### Chefs- och ledarposition

I genomsnitt hade 7 procent av respondenterna chefs- och ledarposition. Bland läkarna var andelen 17 procent.



### Typ av arbetsgivare

6 av 10 respondenter har en kommunal arbetsgivare. Bland läkarna har 9 av 10 en regional arbetsgivare. 1 av 4 gymnasie-lärare arbetar i privat regi.

KAPITEL 1

# Attityder till digitalisering



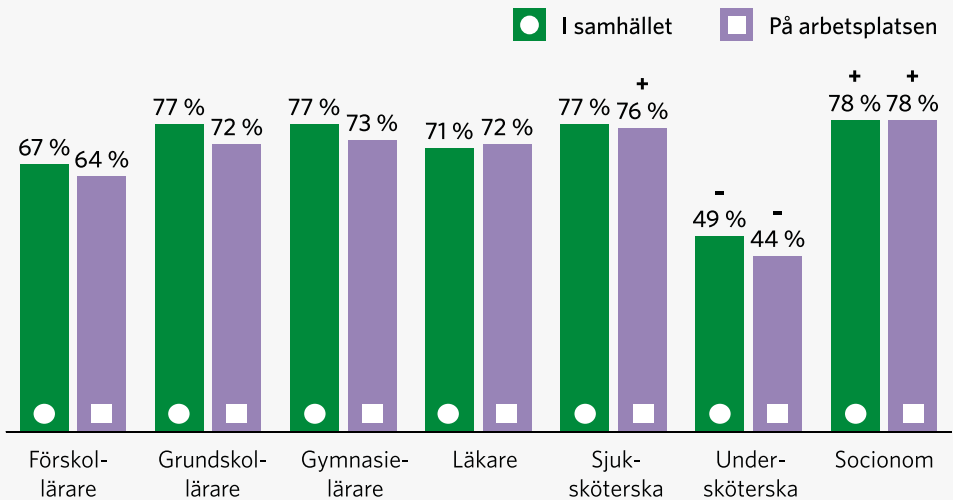
## **Många positiva till den ökade digitalisering i samhället och på arbetsplatsen**

71 procent av medarbetarna i undersökningen är positiva till den ökade digitaliseringen i samhället. Det är en marginell ökning jämfört med enkäten 2019 då 68 procent var positiva. Samma fråga ställdes också till invånarna 2020, då svarade 77 procent att de var positiva, vilket är en ökning från året innan då andelen var 72 procent.

Störst förändring har skett bland gymnasielärarna, där andelen positiva ökat från 62 procent 2019 till 77 procent 2021. Bland läkare och undersköterskor har andelen positiva minskat, bland läkare från 79 till 71 procent och bland undersköterskor från 54 till 49 procent.

Inställningen till digitaliseringen i samhället skiljer sig en del mellan åldersgrupperna. Andelen positiva i åldersgruppen 50–65 år är lägre jämfört med övriga åldersgrupper, 64 procent jämfört med runt 80 procent i de båda de yngre åldersgrupperna. Bland lärarna anger 87 procent i åldersgruppen 20–35 år att de är positiva, medan 67 procent i åldersgruppen 50–65 år är positiva. Samma mönster finns bland socionomerna där samtliga i den yngsta åldersgruppen (20–35 år) är positiva medan 70 procent i den äldsta åldersgruppen (50–65 år) är positiva. Bland medarbetare som arbetar inom vården är det däremot åldersgruppen 35–49 år som har högst andel som är positiv, 78 procent.

## Hur ställer du dig till den ökade digitaliseringen i samhället respektive på arbetsplatsen?



I diagrammet redovisas andel som svarat Mycket positiv samt Ganska positiv sammanslaget. Utöver de redovisade var svarsalternativen; Varken positiv eller negativ, Ganska negativ, Mycket negativ samt Kan inte bedöma.

7 av 10

av medarbetarna i undersökningen är positiva till den ökade digitaliseringen i samhället.

7 av 10

av medarbetarna i undersökningen är positiva till den ökade digitaliseringen på arbetsplatsen.

69 procent av medarbetarna är positiva till den ökade digitaliseringen på arbetsplatsen. Det är en liten ökning jämfört med 2019 då andelen var 65 procent. Sjuksköterskor och socionomer är de yrkesgrupper som är mest positiva till den ökade digitaliseringen på arbetsplatsen. Undersköterskor är minst positiva.

Jämfört med 2019-års studie har andelen positiva till ökad digitalisering på arbetsplatsen ökat mest bland gymnasielärarna, från 52 procent 2019 till 73 procent 2021. Bland läkare och undersköterskor har andelen positiva däremot minskat jämfört med 2019. Andelen positiva läkare har minskat från 79 till 72 procent och andelen positiva undersköterskor har minskat från 51 till 44 procent.<sup>2</sup>

Samtliga yrkesgrupper förutom socionomer och läkare är något mindre positiva till digitalisering på arbetsplatsen än i samhället. Socionomer är den yrkesgrupp som är mest positiv till digitalisering både i samhället och på arbetsplatsen, medan undersköterskor har den lägsta andelen som är positiva. Störst attitydförändring till digitalisering har skett bland samtliga lärarkategorier, särskilt på arbetsplatsen.

Noterbart är att knappt hälften av undersköterskorna är positiva till digitalisering i samhället och färre än hälften är positiva till digitalisering på arbetsplatsen.

2. Förändringar i andelen positiva jämfört med 2019 är statistiskt signifikanta bland gymnasielärare.

KAPITEL 2

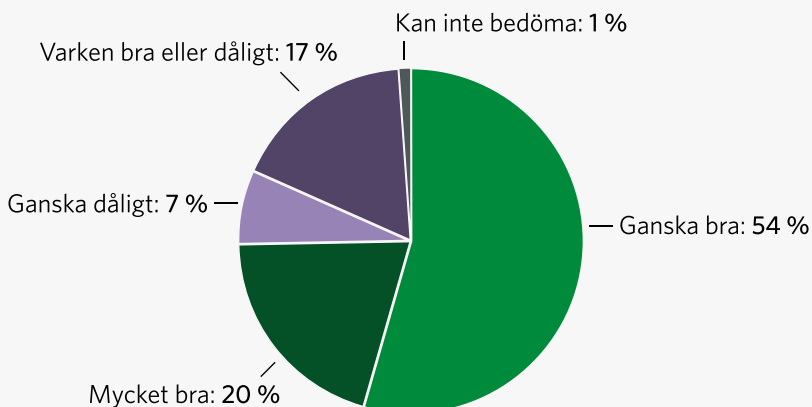
Erfarenheter från arbetet  
under pandemin

## Majoriteten är positiva till de nya arbetssätt och verktyg som införts under pandemin

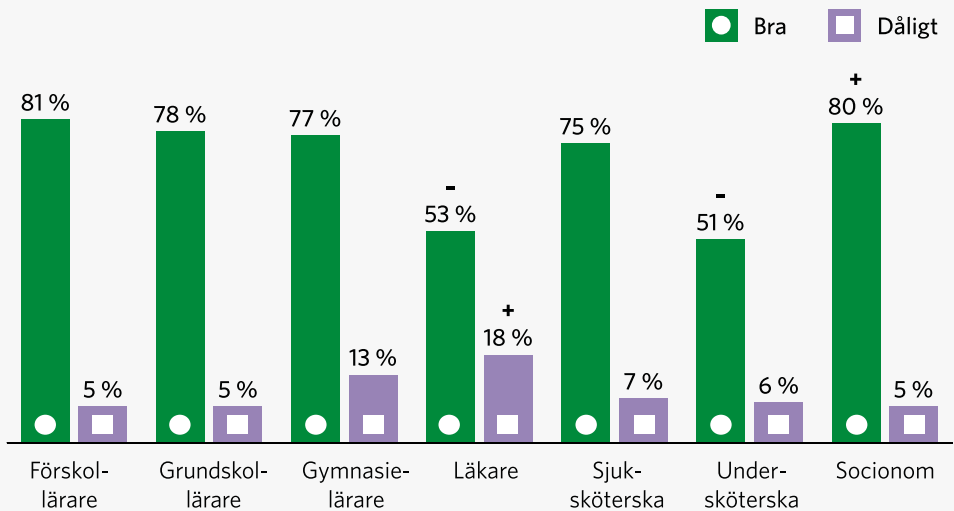
Pandemin framtvängde flera nya arbetssätt och införandet av nya verktyg skedde ofta snabbt. Hur upplevdes det bland medarbetarna? En övervägande del av medarbetarna är positiva till de digitala arbetssätt/verktyg som införts under pandemin. 74 procent svarar att de digitala arbetssätten fungerat ganska eller mycket bra under pandemitiden. Endast 7 procent tycker att de nya verktygen och arbetssätten fungerat ganska dåligt.

Andelen som tycker att det fungerat mycket bra eller ganska bra varierar mellan yrkesgrupperna. Läkare och undersköterskor skiljer sig mot övriga yrkesgrupper där 53 respektive 51 procent är positiva. Bland de övriga yrkesgrupperna är 75–81 procent positiva.

### Tänk på de digitala verktyg/arbetssätt som införts under pandemitiden. Hur har dessa digitala verktyg/arbetssätt fungerat för dig?



## Tänk på de digitala verktyg/arbetsätt som införts under pandemi-tiden. Hur har dessa digitala verktyg/arbetsätt fungerat för dig?



I diagrammet ovan redovisas en sammanslagning av svaren Mycket bra, Ganska bra samt Mycket dåligt och Ganska dåligt. Utöver de ovan redovisade var svarsalternativen Varken bra eller dåligt samt Kan inte bedöma.

Bland lärarna är det den yngsta åldersgruppen (20–34 år) och personer verksamma i en landsbygdskommun som har högst andel positiva, 88 procent vardera. Bland läkare, sjuksköterskor och undersköterskor är andelen störst bland personer mellan 35–49 år samt anställda med chefs- eller personalansvar, 69 procent. Högst andel negativa finns bland personer verksamma i en landsbygdskommun.



### Visste du att...

Störst andel positiva till de nya digitala arbetsätten och verktygen som införts under pandemitiden finns:

- ▶ i den yngsta ålderskategorin sacionomer 20–34 år, 88 procent.
- ▶ bland lärarna som är nya i yrket (upptill 9 år) samt bland de två yngsta åldersgrupperna (20–34 år) 63 respektive 61 procent vardera. Högst andel negativa finns bland män, 39 procent.
- ▶ bland vårdpersonal i åldersgruppen 35–49 år, 66 procent. Högst andel negativa finns bland män, 31 procent.

Frågan ställdes 2019 med skillnaden att frågan syftade till de senaste två åren i stället för "pandemitiden". Då var spridningen något större mellan yrkesgrupperna, från 50 procent bland läkarna till 81 procent bland grundskollärarna. Även i den uppföljande enkäten är spridningen relativt stor, dock med skillnaden att andelen positiva bland sjuksköterskor och sacionomer ökat 9 respektive 13 procentenheter. Samtidigt har andelen positiva undersköterskor minskat från 76 procent till 51 procent.

## Förändring i andel positiva 2019-2021 i frågan om hur de digitala verktygen/arbetsätten som införts har fungerat:\*

Sjuksköterskor



**+ 9 %**

Socionomer



**+ 13 %**

Undersköterskor



**- 25 %**

\*2019 syftade frågan på "de senaste två åren", 2021 under "pandemitiden".

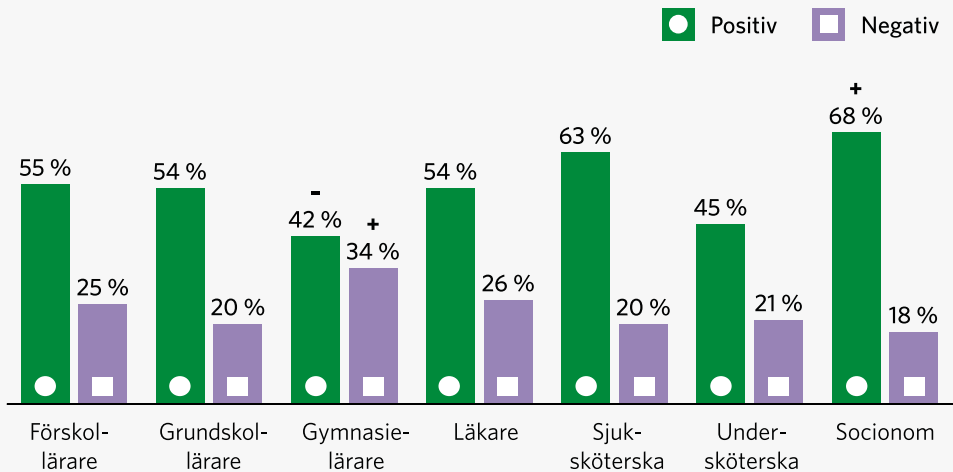
En genomgång av de öppna svaren på frågan "Om du skulle ge ett råd till din arbetsgivare, kopplat till införandet av nya digitala verktyg/arbetsätt på din arbetsplats, vilket skulle det vara"? Enkäten visar att samtliga yrkesgrupper betonar vikten av utbildning samt tid för utbildning och lärande i de system och verktyg som implementeras i verksamheterna. Till det finns kommentarer kring att de system och verktyg som införs ska bidra och utveckla verksamheten och inte vara ett mål i sig, vilket en del respondenter ger uttryck för.

## Många vill att de nya digitala verktygen/arbetsätten ska finnas kvar

Synen på huruvida de nya digitala verktygen/arbetsätten ska vara kvar när arbetsförhållandena återgår till ett mer "normalt" läge varierar mellan yrkesgrupperna. Socionomer är den yrkesgrupp som har högst andel positiva till att behålla de nya arbetsätten (68 procent) medan andelen är lägst bland gymnasielärarna (42 procent). Bland gymnasielärare är andelen som i mycket eller ganska låg grad vill behålla arbetsätten/verktygen högst, 34 procent.



**I vilken grad vill du att de nya digitala verktygen/arbetsätten ska vara kvar då arbetsförhållandena återgår till ett mer "normalt" läge?**



I diagrammet redovisas en sammanslagning av svaren I mycket hög grad, I ganska hög grad samt I mycket låg grad och I ganska låg grad. Utöver de ovan redovisade var svarsalternativen Varken eller samt Kan inte bedöma.

**57%**

av medarbetarna är positivt inställda till att behålla de nya digitala arbetsätten/verktygen.

**23%**

av medarbetarna är negativt inställda till att behålla de nya digitala arbetsätten/verktygen.

KAPITEL 3

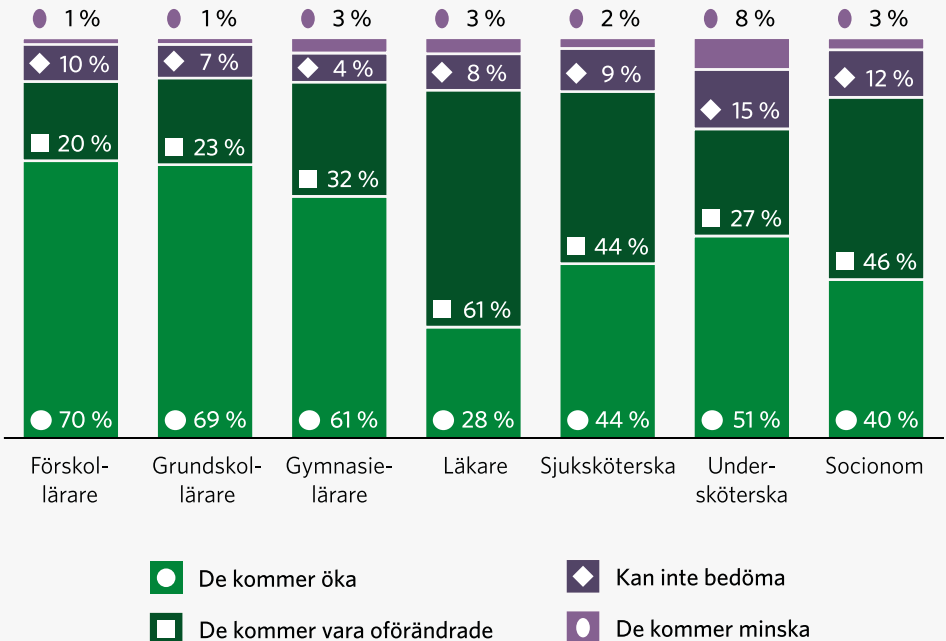
Kompetensen i ett  
digitaliserat arbetsliv

## Ökade kompetenskrav?

Nya arbetssätt där olika former av digitala verktyg används kommer att kräva nya och förändrade kunskaper. Med de senaste två årens erfarenheter, hur ser medarbetarna att digitaliseringen kommer påverka kompetenskraven de kommande åren?

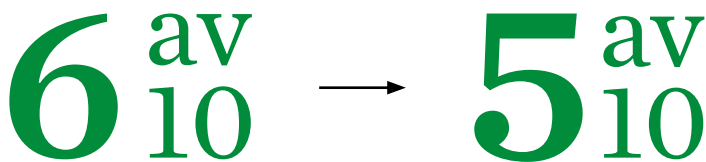
Drygt hälften av medarbetarna tror på ökade kompetenskrav. Synen på kommande kompetenskrav varierar mellan yrkesgrupper och verksamheter. I samtliga lärargrupper är det en stor andel, 61-70 procent, som anser att kraven kommer att öka.

### På vilket sätt bedömer du att digitaliseringen påverkar kompetenskraven på din arbetsplats de närmaste tre åren?



Däremot är det bara 28 procent av läkarna som anser att kraven kommer öka, medan 61 procent tror att de kommer att vara oförändrade. Bland socionomer och sjuksköterskor är andelen som tror att kraven kommer öka respektive vara oförändrade i stort sett lika stora.

I enkäten 2019 svarade totalt 6 av 10 att de trodde på ökade kompetenskrav inom de närmaste tre åren. Det är således en något lägre andel i denna undersökning. Även 2019 fanns en stor spridning mellan de olika yrkesgrupperna. Det har inte skett någon större förändring inom någon av yrkesgrupperna förutom att nivån bland de som tror på ökade krav har minskat med 10-15 procentenheter.



medarbetare trodde på ökade kompetenskrav i 2019-års enkät.

medarbetare tror på ökade kompetenskrav i 2021-års enkät.

## Den egna digitala kompetensen

Hälften av medarbetarna anser att de är i behov av viss kompetensutveckling och 4 av 10 att de inte har några stora behov. Andelarna varierar mellan de olika yrkesgrupperna.

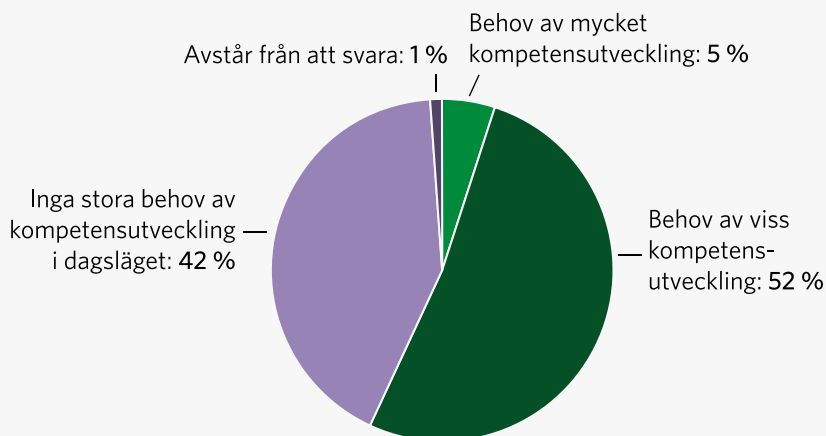
Det är relativt jämnt fördelat mellan andelen som anser att de inte har stora behov av kompetensutveckling i dagsläget och de som ser att de har visst behov av kompetensutveckling, förutom bland grundskollärare och förskollärare. I de grupperna är det en större andel som anser att de har behov av viss kompetensutveckling.

Det är en liten andel som anser att de är i behov av mycket kompetensutveckling, 2-8 procent bland de olika yrkesgrupperna. I förra enkäten ställdes frågan om "Jag vet hur jag ska använda de digitala verktygen jag behöver i mitt arbete". Då svarade 85 procent av respondenterna "ja" på frågan. Frågorna är av liknande art och om en jämförelse ska göras av svaren blir tolkningen att andelen som ser att de inte har tillräcklig kompetens för att klara förändringarna i arbetet har ökat under pandemin.

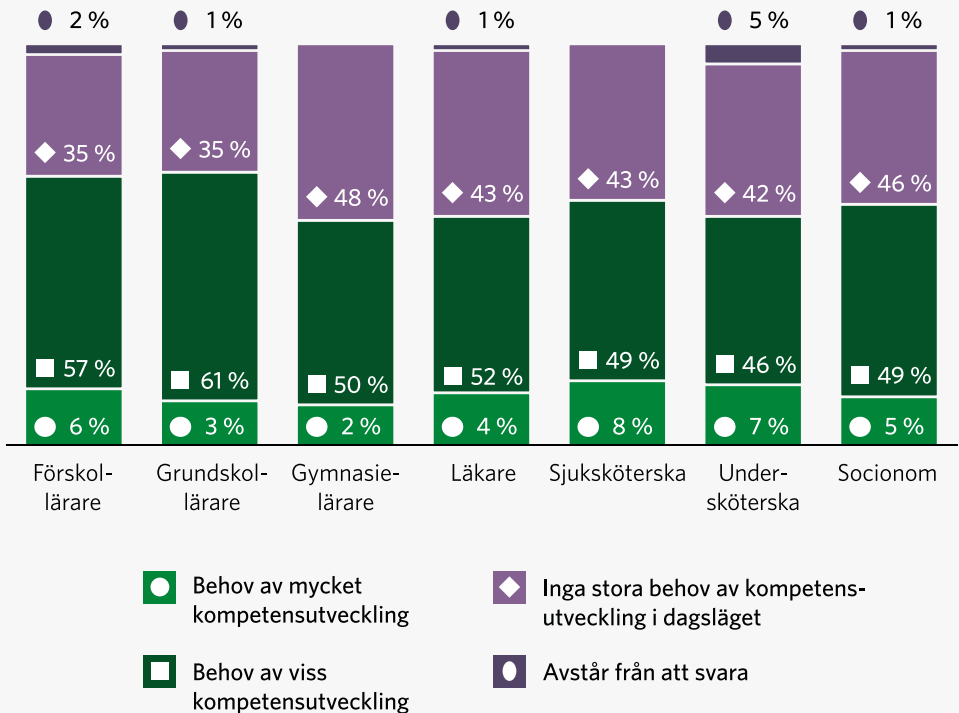
Det finns även en stor grupp inom samtliga yrken som inte anser att de har behov av kompetensutveckling i dagsläget. Andelen är något lägre bland grundskollärare och förskollärare jämfört med övriga yrken.

Yngre i samtliga yrkesgrupper anser att de inte har några stora behov av kompetensutveckling. Andelen varierar mellan yrkesgrupperna, från 52 procent av de unga anställda inom vård till 68 procent bland de unga socionomerna.

### Hur bedömer du din digitala kompetens idag i förhållande till dina arbetsuppgifter? Samtliga yrkesgrupper



## Hur bedömer du din digitala kompetens idag i förhållande till dina arbetsuppgifter?



## Viktigt med digitala stöd

Under pandemin har nya verktyg och arbetssätt implementerats i relativt snabb takt, vilket medfört att behov av kompetens och form av stöd blivit tydligt. Några röster från de öppna svaren nämner att de fått en känsla av att arbetsgivarna har överskattat medarbetarnas digitala kunskaper, vilket enligt deras svar medfört att de inte fått tillräckligt med utbildning i de nya verktygen.

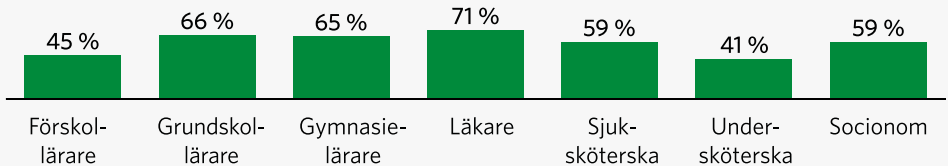
Samtliga yrkesgrupper anser att teknisk support, kollegialt lärande, superanvändare och utbildning är viktiga stöd för att de digitala verktygen/arbetsätten ska fungera bra, men med lite olika prioritet. Lägst prioritet har "superanvändare" medan "kollegialt lärande" eller "utbildning" har högst prioritet hos nästan samtliga yrkesgrupper. Denna fråga ställdes även 2019 och då var "utbildning i verktygen" den insats som fick högst prioritet hos samtliga yrkesgrupper, följt av kollegialt lärande. Rangordningen var lika hos alla förutom socionomer där "superanvändare" prioriterades högre än "kollegialt lärande".

Att det varierar mer i synen på olika insatser mellan yrkesgrupper kan bero på de olika erfarenheter de gjort under pandemin. Utbildning är fortfarande efterfrågat samtidigt som det i de öppna svaren framkommer exempel på problem i utbildningens inriktning och omfattning samt hur den genomförts. Det kan påverka möjligheterna att ta till sig de nya verktygen.

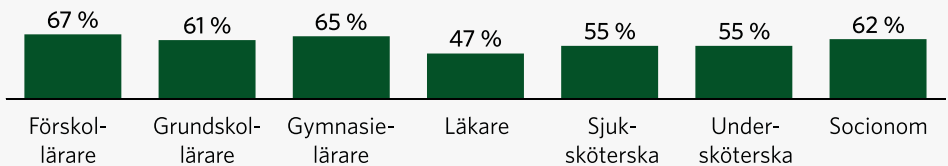
Bland lärarna finns det varierande åsikter om vilka verktyg som krävs. Grundskole- och gymnasielärarna värderar teknisk support högre jämfört med förskollärarna som värderar kollegialt lärande högst. Vad som behövs varierar i relativt stor grad mellan de olika yrkena inom vård och omsorg. Läkarna värderar teknisk support i betydligt högre grad jämfört med undersköterskorna som precis som sjuksköterskorna ser utbildning som det viktigaste verktyget.

## Vilka stöd krävs på din arbetsplats för att de digitala verktygen/arbetsätten ska fungera på bästa sätt? Flera svar kan väljas

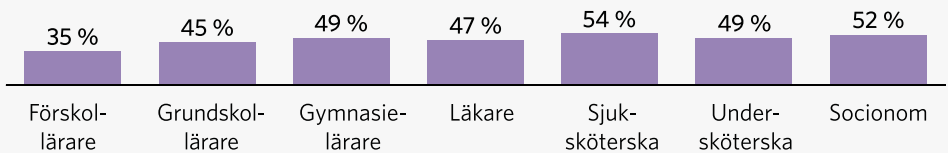
### Teknisk support:



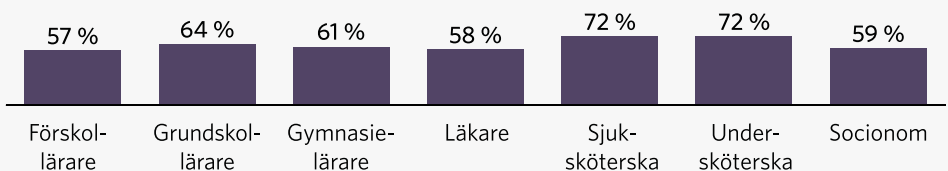
### Kollegialt lärande:



### Superanvändare:



### Utbildning i de system/verktyg som används:



Utöver de redovisade svaren fanns svarsalternativen Annat samt Tveksamt, vet ej.



KAPITEL

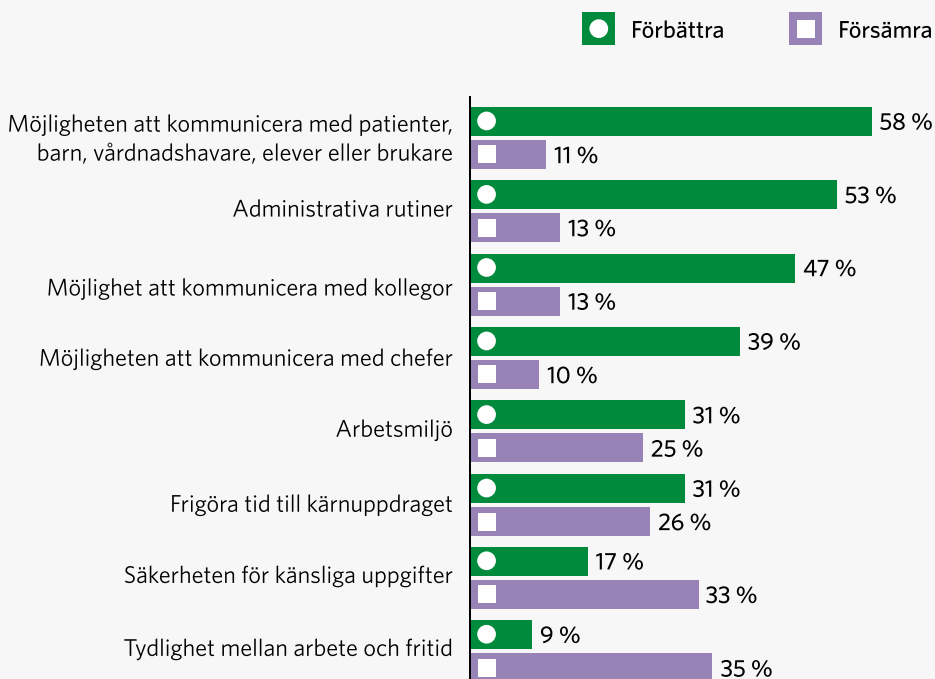
# 4

## Digitaliseringens påverkan på arbetsplatsen

## Så påverkar digitaliseringen arbetsplatsen enligt medarbetarna

Syftet med att införa nya verktyg och processer är ofta att effektivisera och utveckla resursanvändandet. Med ny teknik och nya verktyg ska arbetet underlättas och det ska även möjliggöra att tjänster ska kunna produceras med en bättre resursanvändning och/eller att tjänster kan utvecklas för att möta brukare/patienter/elevs behov på ett bättre sätt.

### Hur bedömer du att en ökad digitalisering kommer att påverka följande på din arbetsplats?



Ovan redovisas Förbättra mycket samt Förbättra i viss mån som Förbättra och Försämra mycket och Försämra i viss mån som Försämra. Övriga svarsalternativ utöver de redovisade var; Varken eller samt Kan inte bedöma.

I enkäten ställs ett antal frågor om hur digitalisering påverkar arbetsplatsen och arbetet. I diagrammet ovan är samtliga yrkesgruppers svar sammanslagna, men en närmare analys visar att de varierar mellan yrkesgrupperna.

Inom flera områden ser medarbetarna att digitalisering ger möjligheter till förbättring. Det gäller framför allt teknikens möjligheter att kommunicera med brukare, barn, patienter, samt kommunikation med kollegor och chefer. Vissa variationer finns mellan yrkesgrupperna men generellt är andelen som upplever förbättringar större jämfört med de som ser försämringar.

Att digitalisera administrativa rutiner är något som en stor andel ser som positivt. Inställningen varierar mellan yrkesgrupperna där läkarna är minst positiva och grundskollärarna mest positiva, 32 respektive 66 procent.

Med dessa två frågor i bakgrunden blir det intressant att se att andelen som anser att digitalisering frigör tid för kärnuppdraget är relativt låg och endast marginellt högre jämfört med andelen som anser att det försämras. Bland förskollärare, gymnasielärare, läkare och undersköterskor är andelen som anser att det försämrar möjligheten till att frigöra tid till kärnuppdraget högre än de som tycker att det förbättrar möjligheterna. Även säkerhetsaspekten är något som en stor andel ser som något som kan försämrars. Här är andelen som anser att det kan försämrars större inom samtliga yrkesgrupper och högst bland gymnasielärare och läkare, 45 procent.

När det kommer till arbetsmiljön är andelen som tror att den kan förbättras något högre jämfört med andelen som tror den försämras. Gymnasielärare och läkare skiljer ut sig med en högre andel som anser att den försämras, 34 respektive 36 procent. Nära kopplad till arbetsmiljön är frågan om gränsdragningen mellan arbete och fritid. Här är det en betydligt högre andel som anser att den

försämras i och med digitalisering av arbetsplatserna. Högst andel som anser att tydligheten försämras finns bland gymnasielärare (63 procent) följt av grundskollärare (44 procent) och socionomer (45 procent). Lägst andel som tror på en försämring finns bland sjuksköterskor (17 procent), undersköterskor (20 procent) samt förskollärare (29 procent). En anledning till denna uppdelning kan vara att de senare i större omfattning har ett arbete som är mer knutet till en plats under en viss tid.

KAPITEL 5

Attityder till digitalisering  
av olika arbetsuppgifter

## Digitalisering av olika arbetsuppgifter

I enkäten 2019 ställdes frågan till medarbetare inom sjukvård och socialtjänst om hur de ställde sig till vård, konsultation och behandling respektive stöd och omsorg i hemmet med digital teknik.<sup>3</sup>

Åsikterna skilde sig mellan de olika yrkesgrupperna i båda frågorna. Inställningen till konsultation och behandling var mest positiv bland sjuksköterskor, 58 procent och minst positiv bland undersköterskor 41 procent, samtidigt som 38 procent var negativa jämfört med 21 procent av sjuksköterskorna. På frågan om stöd och omsorg i hemmet var 62 procent av läkarna positiva medan 41 procent av undersköterskorna var positiva.

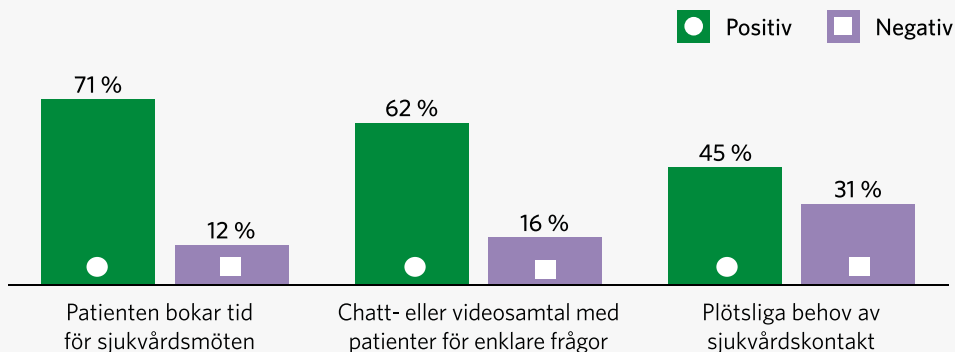
I denna enkät ställs frågan på ett annorlunda sätt för att få en bild av hur synen på användandet av teknologi i olika moment ser ut. Läkare, sjuksköterskor och undersköterskor redovisas för sig medan socionomer redovisas separat.

## Digitalisering inom hälso- och sjukvård

På frågan om användande av digital teknik när det gäller plötsliga behov av sjukvårdskontakt, är andelen positiva inte lika högt. Fortfarande är över hälften av sjuksköterskorna positiva, 55 procent, medan andelen bland läkare och undersköterskor är lägre, 34 respektive 41 procent. Noterbart är att det är en högre andel bland läkarna som är negativa, 39 procent.

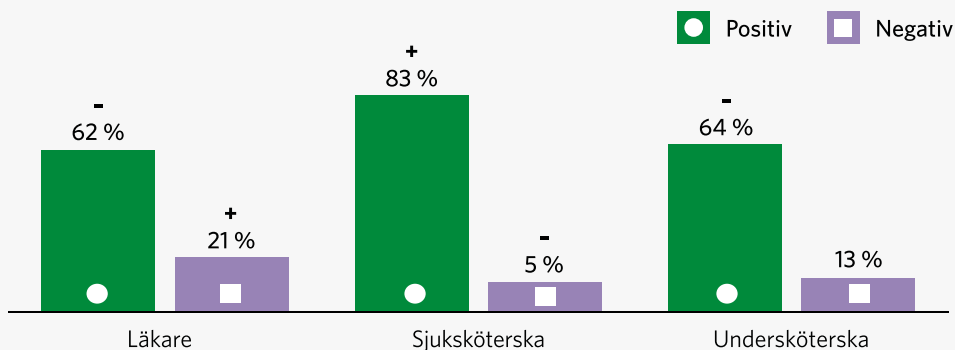
3. Med digital teknik avsågs till exempel sådant som tidsbokning av vårdmöten, online, chatt- eller videosamtal med patienter eller brukare samt kameratillsyn nattetid, sensorer som larmar vid fall och digitala larm för påminnelser för att ta medicin.

## Hur ställer du dig till att följande hälso- och sjukvårdsuppgifter utförs med stöd av digital teknik? Samlade svar för läkare, sjuksköterskor och undersköterskor



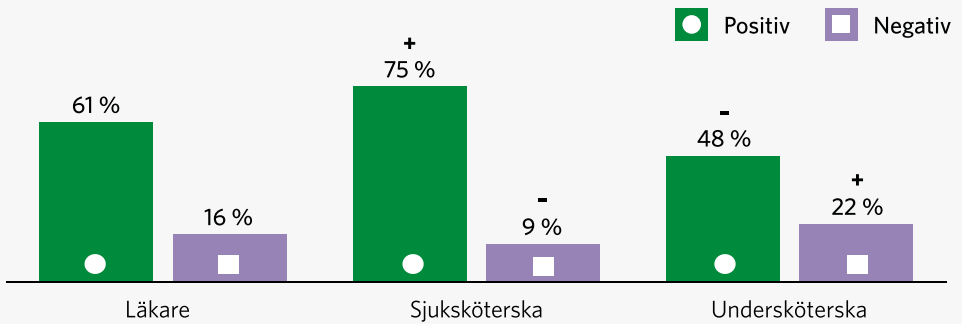
Ovan redovisas Mycket positiv och Ganska positiv som Positiv samt Mycket negativ och Ganska negativ som Negativ. Övriga svarsalternativ utöver de ovan redovisade var; Varken positiv eller negativ samt Kan inte bedöma.

## Patienten bokar tid för sjukvårdsmöten



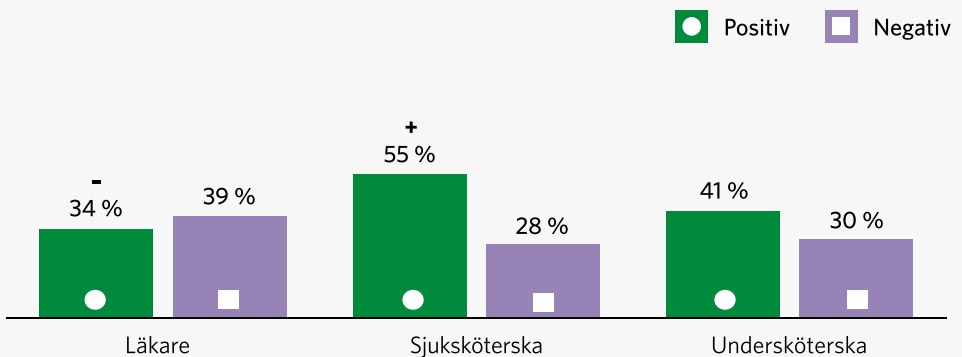
Ovan redovisas Mycket positiv och Ganska positiv som Positiv samt Mycket negativ och Ganska negativ som Negativ. Övriga svarsalternativ utöver de ovan redovisade var; Varken positiv eller negativ samt Kan inte bedöma.

## Chatt- eller videosamtal med patienter för enklare frågor om behandling eller liknande



Ovan redovisas Mycket positiv och Ganska positiv som Positiv samt Mycket negativ och Ganska negativ som Negativ. Övriga svarsalternativ utöver de ovan redovisade var; Varken positiv eller negativ samt Kan inte bedöma.

## Plötsliga behov av sjukvårdskontakt



Ovan redovisas Mycket positiv och Ganska positiv som Positiv samt Mycket negativ och Ganska negativ som Negativ. Övriga svarsalternativ utöver de ovan redovisade var; Varken positiv eller negativ samt Kan inte bedöma.



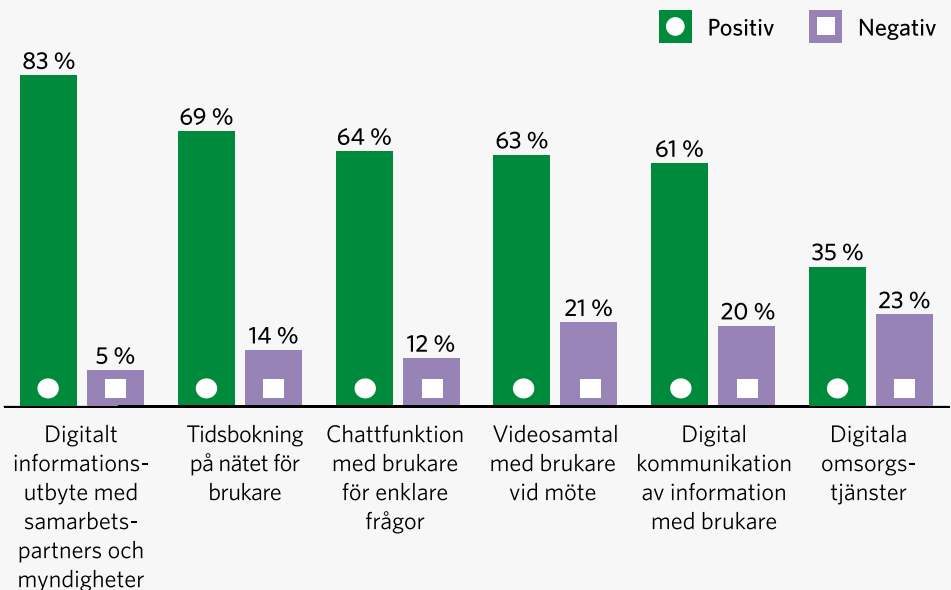
De ovan redovisade frågorna har delats upp i fler frågor jämfört med 2019, men svaren tyder på att andelen som är positiva till att arbeta med mer digital teknik inom de två första områdena har ökat mellan undersökningarna. Samtidigt är andelen positiva lägre gällande "plötsliga behov av sjukvårdskontakt". Att vikta ihop svaren på de tre frågorna för att få en referenspunkt till den förra undersökningens svar blir svårt. Svaren visar dock att inställningen beror till stor del på vilka arbetsuppgifter som förändras. Det går således inte att säga att attityden blivit mer positiv eller negativ under pandemin. Kunskaper och erfarenheter av att arbeta med digitala verktyg under pandemin har ökat, vilket även gett större insikt om vad man tycker fungerar bättre att digitalisera och vad man tycker fungerar sämre.

## **Digitalisering i socialt arbete**

Inställningen bland socionomer till att olika arbetsuppgifter utförs med digital teknik varierar mellan arbetsuppgifter. Högst andel positiva är det till "digitalt informationsutbyte med samarbetspartners och myndigheter", 83 procent och lägst andel positiva till "digitala omsorgstjänster" 35 procent. I enkäten 2019 så innefattade frågan som ställdes ett flertal av de frågor som ställdes i denna enkät, vilket gör jämförelser svåra. Frågan som ställdes 2019 var Hur ställer du dig till vård, konsultation och behandling med digital teknik? och till det ställde sig 49 procent positiva.

Inställningen till att digitalisera omsorgsuppgifter som är inriktade på kommunikation och viss administration är övervägande positiv med en andel på 60 procent eller högre. När det kommer till omsorgstjänster är andelen positiva betydligt lägre. Detta är något som även bekräftas av de öppna svaren där det personliga mötet framhålls i arbetet med klienter.

### Hur ställer du dig till att följande stöd och omsorgsuppgifter utförs med stöd av digital teknik?



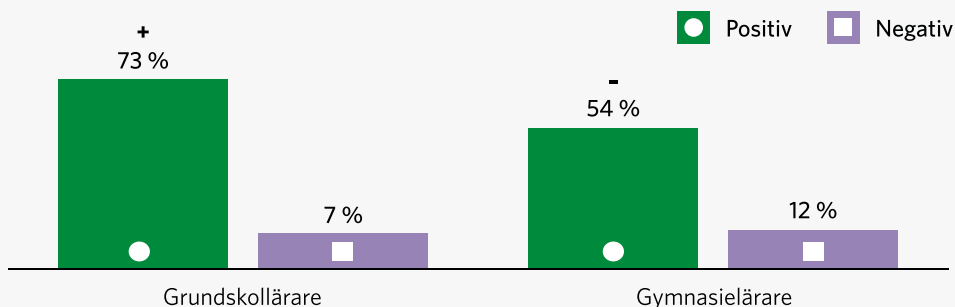
Ovan redovisas Mycket positiv och Ganska positiv som Positiv samt Mycket negativ och Ganska negativ som Negativ. Övriga svarsalternativ utöver de ovan redovisade var; Varken positiv eller negativ samt Kan inte bedöma.

## Digitalisering i skolan

I enkäten 2019 ställdes frågan om hur lärare ställde sig till användandet av digitala pedagogiska verktyg i undervisningen? 70 procent svarade att de var positivt inställda. I enkäten 2021 delades frågan upp i flera specifika delar för att få en mer nyanserad bild av inställningen till olika pedagogiska verktyg.

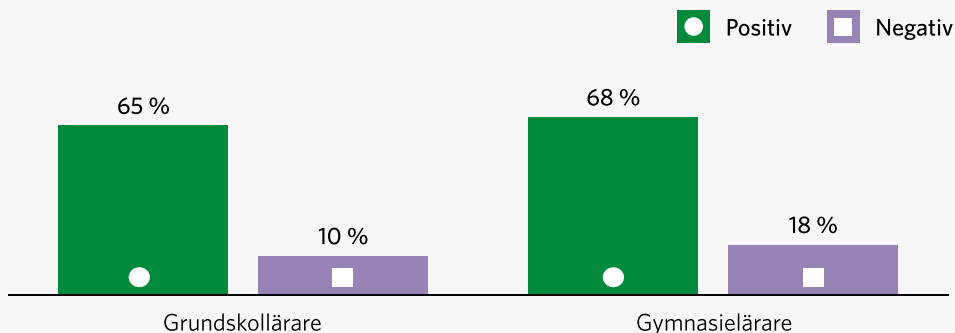
När det kommer till att använda sig av digitala verktyg för att utveckla olika färdigheter är 73 procent av grundskollärarna och 54 procent av gymnasielärarna positiva. En majoritet av båda lärargrupperna är även positiva till att använda sig av digitala hjälpmedel.

### Hur ställer du dig till att följande utförs med digital teknik? Samarbetsträning, färdighetsträning, logiskt tänkande med digitala hjälpmedel



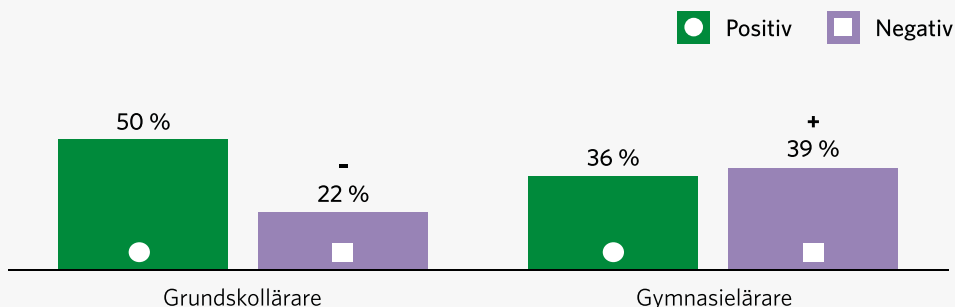
Hur ställer du dig till att följande utförs med digital teknik? Ovan redovisas Mycket positiv och Ganska positiv som Positiv samt Mycket negativ och Ganska negativ som Negativ. Övriga svarsalternativ utöver de ovan redovisade var; Varken positiv eller negativ samt Kan inte bedöma.

## Digitala prov



Hur ställer du dig till att följande utförs med digital teknik? Ovan redovisas Mycket positiv och Ganska positiv som Positiv samt Mycket negativ och Ganska negativ som Negativ. Övriga svarsalternativ utöver de ovan redovisade var; Varken positiv eller negativ samt Kan inte bedöma.

## Hybridundervisning för att hantera undervisning där alla elever inte kan vara med i klassrummet



Hur ställer du dig till att följande hälso- och sjukvårdsuppgifter utförs med digital teknik? Ovan redovisas Mycket positiv och Ganska positiv som Positiv samt Mycket negativ och Ganska negativ som Negativ. Övriga svarsalternativ utöver de ovan redovisade var; Varken positiv eller negativ samt Kan inte bedöma.

Andelen lärare som är negativa till att använda digitala hjälpmedel till samarbetsträning, färdighetsträning och logiskt tänkande är liten. Det är även en liten andel grundskollärare som är negativa till digitala prov. Andelen negativa gymnasielärare är högre och i nivå med andelen som svarar "varken eller".

På frågan om att använda hybridundervisning där vissa elever är på plats och andra är med via digitala plattformar, är andelen positiva lägre. Bland grundskolelärarna är 50 procent positiva och motsvarande andel bland gymnasielärarna är 36 procent. Andelen gymnasielärare som är negativa är högre jämfört med andelen negativa grundskollärarna, 39 procent respektive 22 procent.

Andelen positivt inställda till frågorna om "samarbetsträning" och "digitala prov" är lite lägre jämfört med den mer samlande frågan i enkäten 2019 där 70 procent var positiva. Inställningen till frågan om hybridundervisning visar att andelen positiva är lägre och även här blir det svårt att vikta ihop de tre frågorna för att kunna jämföra med 2019.

Ett antal öppna svar lyfter att många arbetsuppgifter inte kan ersättas med olika digitala verktyg eller system, utan de framhåller den mänskliga kontakten och det personliga mötet i samtliga verksamheter där enkätens yrkesgrupper är verksamma. De digitala verktygen beskrivs som komplement och kan fungera som hjälpmedel, men kan inte helt ersätta kontakten mellan vårdgivare och patient eller lärare och elev.

Utöver att effektivisera och underlätta arbetet, är även syftet att utveckla välfärdstjänsterna. Hur ser då medarbetarna inom de olika områdena på att ny teknik och nya verktyg kommer att medföra förändringar för patienter, brukare och elever?

KAPITEL

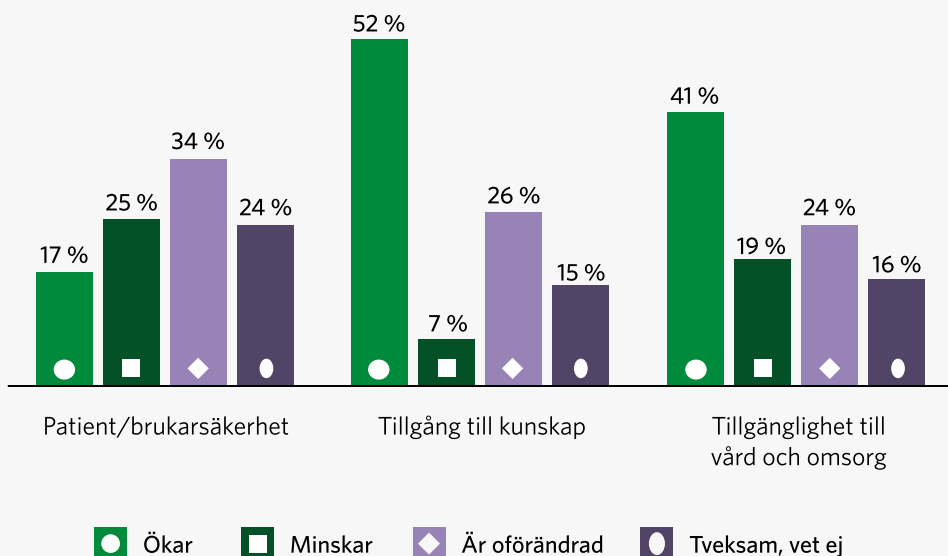
6

# Digitaliseringens påverkan på patienter, brukare och elever

## Påverkan för patienter och brukare

En stor andel av medarbetare inom vårdomsorg och socialtjänst anser att brukarnas tillgång till kunskap och tillgängligheten till vård och omsorg kommer att öka. Däremot när det gäller patient- och brukarsäkerheten så tror en tredjedel att den kommer vara oförändrad och 25 procent tror den kommer att försämrans. Medarbetarna fick även svara på frågor om hur de tror att digitaliseringen kommer att påverka för patienter, brukare och elever.

**På vilket sätt bedömer du att digitaliseringen kommer att förändra följande för patienterna, inom de närmaste tre åren?**

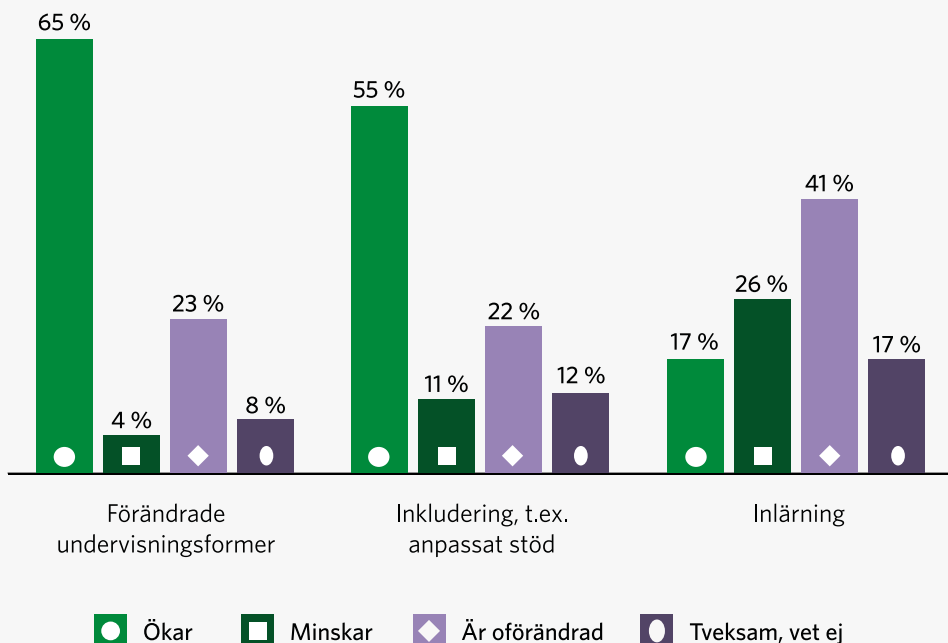


Frågan besvarades av sjuksköterskor, läkare och undersköterskor.

## Påverkan för elever

65 procent tror att förändrade undervisningsformer kommer att ha en positiv effekt för elever. Andelen som anser att inkludering och anpassat stöd kommer att förbättra för elever är relativt hög, 55 procent. Däremot är det en betydligt lägre andel som anser att inlärningen kommer att förbättras med digitala verktyg. I den frågan är andelen som anser att den kommer att försämrans högre, 26 mot 17 procent.

### På vilket sätt bedömer du att digitaliseringen kommer att förändra följande för eleverna, inom de närmaste tre åren?



Frågan besvarades av grundskollärare och gymnasielärare.



KAPITEL

7

# Medarbetarnas medskick

I enkäten ges möjlighet att lämna öppna svar på frågorna "Vilka stöd krävs på din arbetsplats för att de digitala verktygen/arbets-sätten ska fungera på bästa sätt?" samt "Om du skulle ge ett råd till din arbetsgivare, kopplat till införandet av nya digitala verktyg/arbets-sätt på din arbetsplats, vilket skulle det vara?" Något som personer från samtliga yrkesgrupper lyfter fram är att det fysiska mötets betydelse inte får glömmas bort när digitalisering och nya verktyg diskuteras. Inom samtliga verksamhetsområden tas upp att en del av arbetet går förlorat när fysiska möten, undervisning eller konsultationer genomförs via olika digitala plattformar. Enklare informationstillfällen kan underlätta och effektivisera arbetet men när det krävs mer ingående interaktion blir inte effekten densamma digitalt som fysiskt.

Det framkommer även att när många av respondenterna pratar om digitalisering, handlar det framför allt om administrativa verktyg och system samt om digitala möten via Teams, Zoom eller Google Meets. Av svaren framgår att det än så länge inte handlar om automatiserade processer, eller att använda teknologi som ett komplement till det mänskliga arbetet i produktion av tjänster, så kallad augmentisering. Den utvecklingen har hittills vuxit fram framför allt inom varuproduktion hittills men med teknologisk utveckling har det börjat sprida sig till tjänsteproduktion. Till exempel finns det system som benämns SSBTEK inom socialtjänsten, där kontroll av klienters inkomster från olika socialförsäkringssystem nu genomförs digitalt. Några kommuner har börjat arbeta med automatiserade processer för att söka ekonomiskt bistånd, bygglov etcetera.

Kameraövervakning och larm för fallolyckor inom äldreomsorgen har börjat användas i några kommuner. Med ny teknologi och implementering av 5G finns möjligheter att utveckla produktionen av välfärdstjänster på ett sätt som idag inte helt finns med i framtidsdiskussionerna.

## Slutsatser

Enkäten visar att flertalet av de som svarat på enkäten är positiva till digitalisering i samhället och på arbetsplatsen. Det är inte några större förändringar i andelen positiva jämfört med enkäten som gjordes 2019. Däremot finns skillnader inom några yrkesgrupper; andelen gymnasielärare som är positiva har ökat, samtidigt har andelen positiva läkare och undersköterskor minskat jämfört med 2019.

De två år som gått mellan enkäterna har för de flesta inneburit en hel del förändringar i arbetslivet, antingen genom att mer arbete har skett på distans med hjälp av digitala plattformar eller genom att verksamheter har varit tvungna att fokusera mer på vissa delar av uppdraget beroende på pandemin. En del frågor har ändrats mellan de båda enkäterna genom att de har delats upp och blivit mer specifika. Resultaten visar att inställningen till hur bra olika arbetsuppgifter kan skötas med digitala verktyg varierar. Att digitalisera arbetsuppgifter av mer administrativ karaktär, kommunikation med kollegor, patienter, brukare och elever och situationer där teknik kan vara ett komplement upplevs som positivt. När det kommer till mer komplicerade arbetsuppgifter där den mänskliga kontakten upplevs som viktig för att lyckas med uppdraget är det däremot en lägre andel som anser att digitala verktyg kan bidra till utveckling. Det är dock intressant att notera att det är en relativt låg andel som anser att ökad digitalisering frigör tid till kärnuppdraget. I stället uttrycks i ett flertal av de öppna svaren vikten av det mänskliga mötet och farhågor över att det ska få ett mindre utrymme i arbetet med patienter, brukare och elever.

Tre fjärdedelar av de tillfrågade anser att de verktyg och arbetssätt som införts under pandemin har fungerat bra eller mycket bra. Nästan 6 av 10 vill att de implementerade arbetssätten eller verktygen ska vara kvar efter pandemin när verksamheten återgår till ett normalt läge. Andelarna skiljer sig en del mellan yrkesgrupperna men det visar att många tycker att det fungerat ganska väl under pandemin och vill fortsätta.

På frågan om balansen mellan arbete och fritid varierar inställningen mellan de olika yrkesgrupperna. Bland lärare, läkare och socionomer är det en relativt stor andel som anser att tydligheten kommer att försämrats. Många av dessa medarbetare kan uppleva att teknik underlättar tillgängligheten även utanför arbetstid. Flexibilitet som till exempel digitala möten ger och som har många fördelar, kan även ha negativa effekter om det inte går att styra tidsmässigt.

Av de öppna svaren framgår att när digitalisering diskuteras är det oftast administrativa verktyg och digitala möten som avses. Utöver detta så nämns kameraövervakning av äldre eller olika form av larm men inte någon annan teknik, teknologi eller system.

Att det finns många andra verktyg som skulle kunna utveckla arbetet och frigöra tid är inte något som framkommer. Med tanke på av utvecklingen av robotisering, AI, sakernas internet (där apparater kommunicerar direkt med varandra) och annan teknologi som finns och hur den skulle kunna användas, finns en stor utvecklingspotential. Det gäller framför allt inom det som kallas för "augmented reality" (översatt till förstärkt verklighet) som innebär att teknologi och verktyg används av personella resurser för att underlätta, utveckla och förbättra verksamheten.

En stor andel av medarbetarna bedömer att de inte har stora behov eller endast visst behov av kompetensutveckling för att klara arbetsuppgifterna. Hälften av medarbetarna tror dock att kompetenskraven kommer att öka de kommande åren på grund av ökad digitalisering. Framför allt lärare bedömer att digitaliseringen kommer öka kompetenskraven inom de närmaste tre åren. Läkare, sjuksköterskor och socionomer tror i högre grad än andra att kompetenskraven kommer vara oförändrade och samtidigt är andelen som tror att kraven kommer minska låg. I de öppna svaren framkommer det att utbildning och kompetensutveckling i nya verktyg och system som implementeras efterfrågas, detta oavsett yrkesgrupp.

Även om 4 av 10 anger att de inte har några stora behov av kompetensutveckling, är utbildning och kompetensutveckling något som många betonar vikten av. Tillsammans med utbildning är teknisk support det stöd som efterfrågas i hög grad följt av kollegialt lärande. Det tyder på att även om många anser att det har kompetens, så finns behov av ytterligare lärande för att hantera de verktyg och system som införs.

Utöver medarbetarnas kompetens är även beställarkompetens och implementeringskompetens faktorer som måste beaktas i utvecklingen av verksamheterna. Att sedan fokusera på andra delar av verksamheten med andra tekniker är något som bör beaktas, så att inte synen på digitalisering är att det är begränsat till administrativa verktyg och kommunikation.

Rapporten är skriven av Tor Hatlevoll, arbetsmarknads-ekonom på Arbetsgivarpolitiska avdelningen. Studien är en del av SKR:s satsning Sveriges Viktigaste Jobb. Satsningen syftar till att öka kunskapen om välfärdsjobben och om kommuner och regioner som arbetsgivare.

Andra rapporter och material på samma tema:

- Personalen i välfärden – Personalstatistik för kommuner och regioner 2021 (2022).
- Prioritera arbetsmiljöarbetet – en strategi för välfärdens kompetensutmaning (2021).
- Möt kompetensutmaningen – rekryteringsrapport 2020 (2020).
- Digitalisering i välfärden – Attityder och erfarenheter bland medarbetare och studenter (2020).
- Sveriges Viktigaste Jobb-podden.

För upplysningar om innehållet:  
Tor Hatlevoll, [tor.hatlevoll@skr.se](mailto:tor.hatlevoll@skr.se)

ISBN: 978-91-8047-058-2  
Beställ eller ladda ner på [skr.se/publikationer](https://skr.se/publikationer)  
Post: 118 82 Stockholm | Besök: Hornsgatan 20  
Telefon: 08-452 70 00 | [skr.se](https://skr.se)

