

**Rapportering – genomförd kontroll**

Kontrolldatum:	2017-10-31
Rapportering till:	Åsa Fasth

Nämnd	Enhet Produktionsenhet Omsorg
Rutin/process/system It-kunskap	
Kontrollmoment Finns rätt kompetens hos personal i organisationen vid införandet av nytt verksamhetssystem och annan It-teknik?	
Kontrollansvarig Camilla Andersson, verksamhetsutvecklare	

**Resultat/ iakttagelser**

1. Aktuell dokumenterad rutinbeskrivning finns	<input checked="" type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nej
2. Rutinen fungerar enligt rutinbeskrivning	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nej
3. Rutinen fungerar men behöver utvecklas	<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nej
<p>4. Följande avvikelser mot rutinen har konstaterats:          Det fanns indikationer om att medarbetare i organisationen saknar grundläggande datakunskaper genom att man inte läser, svarar på mejl och webbenkäter som skickas ut, tar del av information på intranät eller är självständiga i användandet av lönerapporteringssystemet. Inför att verksamhetssystemet Pulsen Combine och annan IT-teknik ska införas ansågs det viktigt att säkerställa att datorvana finns hos medarbetarna.</p> <p>En kontroll av kunskapsnivån i olika program genomfördes i form av ett självskattningsformulär. I den framkom att 66% (167 personer) hade tillräckliga kunskaper medan 34% (87 personer) ansågs behöva utbildning. En datorutbildning med grundläggande datakunskaper i Outlook, Medvind, Word, Ekot och servern togs fram. Under året har 86 personer gått datorutbildningen.</p> <p>För de personer som gick utbildningen kartlades kunskap, behörigheter till systemen och användandet av de olika programmen för att undersöka varför datorkunskapen/-användandet är lågt i denna grupp. Det visade sig att drygt 70% tittar sin mejl och använder lönerapporteringssystemet regelbundet (men inte alltid med den frekvens som är önskvärd). Word används i stort sett till att fylla i och spara i färdiga mallar. Ekot och servern används av dessa personer i rätt låg omfattning. De flesta kan internet men använder det inte så mycket i arbetet.</p> <p>Kunskapsnivån i Medvind var god (vissa enheter har någon som gör det åt dem). Mejl - de flesta kan läsa, svara på mejl, öppna bifogade filer. Vet inte hur de hämtar/söker "adresser" har därför svårigheter i att skicka mejl. Få kunde bifoga filer pga osäkra var de hittar det de sparar/vill skicka. De flesta förstått principen med olika arbetsytor, telefonbok och allmänna nyheter. Bristande kunskap om att de kan hitta info/blanketter fr HR, It-stöd, felanmälan mm. Låg användning av den egna arbetsytan. Word – kan skriva i färdiga mallar men begränsad kunskap om funktioner för att göra egna dokument. Server – Vet hur man sparar tillägg i befintliga dokument, men begränsad kunskap om "trädet" att man aktivt döper och väljer var i datorn man vill spara.</p> <p>Olika enheter har också olika förutsättningar i form av tid och krav på användandet, uppkoppling och tillgång på datorer. Vissa enheter/personer har också hittat andra lösningar för att få ut information så att den läses eller att de som kan mer gör dessa uppgifter.</p> <p>Utbildningen var väldigt uppskattad och deltagarna tyckte att de lärde sig mycket. En uppföljningsuppgift och frågor om användandet skickades ut. Svarsfrekvensen var relativt låg, 38%</p>				

skickade in uppgiften. Av de som skickade in sa 80% att de fått ökad kunskap i programmen och till viss del ökat sitt användande. Några anser att de behöver öva mer. Vissa säger att de inte använder programmen i sitt arbete.

### **Förslag till åtgärder**

Internkontrollen visade på brister i datorkunskapen hos ca 1/3 av medarbetarna. Vid närmare kartläggning visade det sig inte enbart vara en kunskapsfråga utan hänger också samman med rutiner och krav på användandet av programmen. Det kan därför vara så att det finns medarbetare i de 2/3 av medarbetarna som har kunskapen, som inte heller använder programmen i den uträkning som är önskvärd.

Utbildningen var en åtgärd för öka kunskapsnivån för de personer som inte ansågs ha tillräckliga kunskaper i de olika programmen/systemen för arbetet. Många fick en ökad kunskap i utbildningen, men det krävs att man använder programmen regelbundet för att kunskapen ska bli bestående. Användandet av programmen har enligt uppföljningen ökat lite.

För att nå målet att alla kan och använder, krävs andra/ändrade rutiner i hur arbetet bedrivs. I organisationen/enheterna behöver man tydliggöra vilka informations- och kommunikationskanaler som ska gälla, egenansvar för vad som krävs och se till att det finns förutsättningar för hur det läggs in i ordinarie arbete. I rekrytering och medarbetarsamtal ska frågor om datorvana undersökas och säkerställas. Slutligen, görs bedömningen att medarbetarna har tillräcklig kompetens för införandet av nya verksamhetssystemet Pulsen Combine och annan IT-teknik. Digitaliseringen verkar gå mot mer webbaserade system och appar, vilket också påpekas i internkontroll är lättare att ta till sig. Att ta i beaktande är att utbildningen läggs upp på ett strukturerat sätt, i mindre grupper och tid ges för att öva och att ha någon att rådfråga när man fastnar och att det finns incitament för att använda dem.

*Kontrollansvarigs underskrift:*

Camilla Andersson