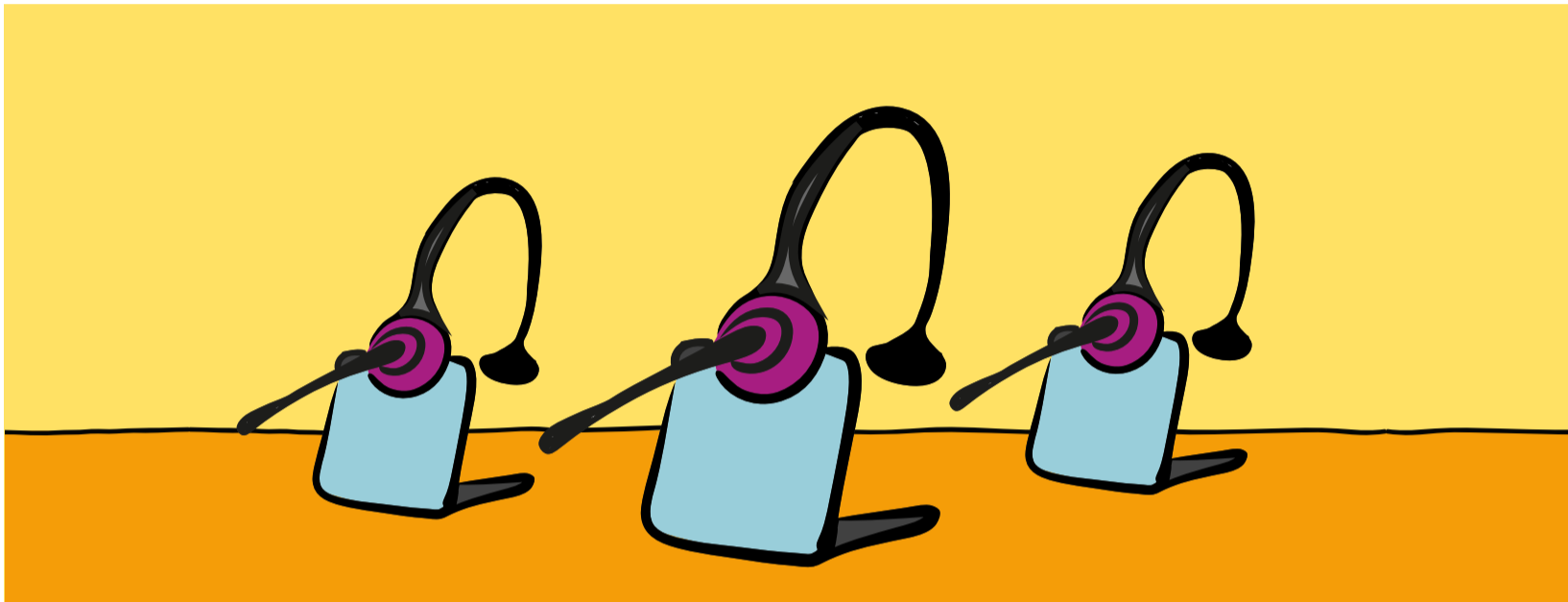


Det hybride arbejdsliv

Teknologien flytter opgaver

Dette tema handler om konsekvenserne for arbejdsmiljøet, når ny teknologi flytter opgaver - geografisk, mellem faggrupper eller over til borgere og kunder.



usynligtarbejde, digitalisering, centralisering callcentre, selvbetjening

Digitalisering betyder helt overordnet, at opgaver som før blev løst manuelt og gennem personlig kontakt nu løses automatisk via software og digitale netværk. Det mere effektivt, og fører ofte til bedre service – som når man selv kan rette sin forskudsregistreringen med få tastetryk på Skats hjemmeside.

Selv om digitaliseringen kan lette det administrative arbejde for tidskrævende og rutineprægede opgaver, vil der også ofte være nogle konsekvenser, der ikke bliver taget hånd om, og som kan gå ud over arbejdsmiljøet på arbejdspladsen.

Her er tre eksempler på, at teknologien kan have uventede eller uønskede konsekvenser:

1: Når opgaver flytter fra administrative til sagsbehandlere, akademikere, ledere osv.

Det klassiske eksempel er rejseafregningen, som de administrative medarbejdere tidligere har stået for, men som sagsbehandlere, konsulenter og andre medarbejdergrupper nu selv skal klare i det nye rejseafregningssystem. Men mange af medarbejderne rejser ikke så ofte, så de kan ikke huske systemet fra gang til gang. Derfor går de til de administrative medarbejdere og beder om hjælp.

Et andet eksempel er elektroniske patientjournaler på sygehusene, som har flyttet opgaver med at indtaste data fra lægesekretærer til læger og sygeplejersker. I begge eksempler kan teknologien give frustration og ekstra arbejde, som ikke altid er kalkuleret ind på forhånd.

2: Når opgaver flytter fra lokale administrative medarbejdere til centrale enheder og callcentre

Mange virksomheder bruger digitalisering af arbejdsfunktioner som en anledning til at centralisere og standardisere opgaver. Det sker fx i kommunernes centrale borgerservice, eller i centrale callcentre som varetager virksomhedens support og kundebetjening.



Men centralisering kan reducere fleksibiliteten lokalt, og standardisering kan betyde, at opgaver, som medarbejderne anser for nødvendige for at udføre arbejdet fagligt forsvarligt, ikke indgår i standardløsningen og dermed ikke er længere en del af jobbeskrivelsen eller ikke bliver målt. Et eksempel er hjemmehjælperes indsats for at lære borgere velfærdsteknologi, som er et nødvendigt arbejde, som mange steder ikke registreres og anerkendes.

3: Når opgaver flytter fra myndigheder og virksomheder til borgere og kunder.

Digitalisering og standardisering af opgaver vil ofte give mulighed for en større grad af selvbetjening for både borgere og kunder. Det er effektivt og opleves ofte som en god service: Vi køber flybilletten via nettet, retter selv vores forskudsopgørelse hos Skat og forsøger selv af finde svar på virksomhedens hjemmeside inden vi kontakter kundesupport.

Men selvbetjening kan også føre til utilfredse borgere og kunder, der ikke kan finde ud af at løse opgaven. Så vokser telefonkøen, fordi brugernes problemer eller spørgsmål måske ikke passer ned i en ny digital skabelon.

Det usynlige arbejde

Teknologien kan generelt føre til en vækst i det usynlige arbejde, som ikke registreres eller anerkendes. Det kan være det arbejde, som en ny teknologi giver anledning til for at få teknologien til at virke i praksis – eller det ekstraarbejde, der opstår for at afbøde for teknologiens mangler i sig selv eller mangelfulde bidrag til i eksisterende arbejdsgange.

Usynligt arbejde kan forstås som det uformelle arbejde, som ikke står i job- eller procesbeskrivelser, men som ofte kan udgøre den lim, der får det hele til at hænge sammen på arbejdspladsen. Det kan fx være opgaver med at dække af for syge medarbejdere eller i ferieperiode, opgaver med at få dagligdagen og logistikken til at hænge sammen eller opgaver med instruktion, oplæring og mentor-rådgivning af nyansatte.

Det er i øvrigt opgaver, som på de mange arbejdspladser overvejende udføres af kvindelige ansatte. De risikerer dermed at miste terræn i forhold til kolleger, der udfører mere synlige og dermed karrierefremmende opgaver.

Teknologien og det hybride arbejde

Digitalisering og ny teknologi er en forudsætning for fremkomsten af det hybride arbejde: Uden standardiserede it-systemer og digitale kommunikationsmidler ville mange medarbejdere ikke have mulighed for at løse deres opgaver fra hjemmearbejdspladsen.

Omvendt kan det hybride arbejde være med til at accelerere brugen af digitale løsninger, og måske også være med til at forstærke nogle af de uønskede konsekvenser og teknologien. Det kan fx ske gennem et stærkere fokus på de opgaver, som er bedst understøttet af de digitale systemer og dermed et lettest at løse derhjemme. Mens omvendt de opgaver, som falder uden for systemerne, bliver nedprioriteret. Det kan svække både den faglige udvikling og den sociale sammenhængskraft på arbejdspladsen.



Dialogspørgsmål

Formål: At identificere og løse uventede og uønskede konsekvenser af ny teknologi.

Målgruppe: Ledelsen og MED eller arbejdsmiljøorganisationen/ samarbejdsudvalget.

Situation: Fx et møde i MED eller arbejdsmiljøorganisationen/ samarbejdsudvalget.

- Har vi oplevet uventede eller uønskede konsekvenser af ny teknologi? Hvilke opgaver og hvordan? Tænk i fx centralisering – standardisering – flytning af opgaver – usynligt arbejde?
- Hvordan belaster de? Øget arbejdspress? Begrænsning af faglighed? Mindre fleksibilitet? Usynligt arbejde?
- Hvem belaster de? Særlige faggrupper? Enkeltpersoner? Kunder eller borgere?
- Hvad kan vi gøre for at imødegå disse konsekvenser?
- Hvad kan vi gøre selv? Hvad skal sendes opad i virksomheden?

Læs mere - kilder til dette tema

- **Det usynlige arbejde skal frem i lyset:** Når det nye sagsbehandlingssystem ikke taler sammen med det gamle. Når opgaver flytter fra administrative medarbejdere til andre medarbejdere og borgere, der ikke føler sig hjemme i dem. Når det nye system ikke understøtter det faglige skøn eller den arbejdsgang, der foregår.
- **Desk study: Sammenhænge mellem digitalisering og arbejdsmiljø, kerneopgave, faglighed og relationer:** Nye teknologier og digitalisering af arbejdet i BFA Velfærd & Offentlig administrationsbrancher kan potentielt ændre arbejdets indhold og karakter.

Andre gode kilder

- **Det usynlige administrative arbejde:** Vi anerkender ofte kun arbejde, som er synligt for omverdenen. Derfor mangler vi et mere tydeligt billede af, hvilke elementer kontorarbejde egentlig består af. Det mener Rikke Thomsen, som har skrevet en ph.d.-afhandling om det særlige ved administrativt arbejde.