

Vad kan du göra på din arbetsplats?

Det här avsnittet ger några tips på hur du själv kan gå vidare för att förbättra din digitala arbetsmiljö. Börja med att kontrollera hur läget är i din egen organisation. I princip är sådana kartläggningar inget märkvärdigt – det gäller bara att fråga på och fråga på. (Men känner du att det är för svårt går det förstås att anlita en expert.) Om ni står inför beslut om nya system finns här också en enkel checklista för vad ni bör tänka på.

Inventera den digitala arbetsmiljön

Ett första steg för att ta kontroll över din digitala arbetsmiljö är att inventera den.

Det finns flera saker ni kan studera och försöka kartlägga.

Försök till att börja med ta reda på *objektiva grundfakta*. Hur många system förväntas du och dina medarbetare använda i arbetet? När infördes de? Vilken utbildning har ni fått i varje system? Hur många är ni som använder det? Hur ofta använder ni det? Hur ofta uppdateras systemet? Vilken typ av information får ni vid uppdateringar? Hur ofta tillkommer helt nya system?

En viktig poäng är att den samlade redovisningen ska sätta *användaren i centrum – inte systemen!* Man ska alltså till exempel på en tidslinje kunna se att en användare på ekonomiavdelningen blivit utsatt för sju nya system under de senaste tolv månaderna. Eller att det gick sex månader mellan hennes utbildning och systemets införande.

Medan ni kartlägger systemen kan ni, för det andra, dokumentera *hur de är att använda*. Även här bör ni försöka vara objektiva. Hur många klick eller musrörelser krävs det för vanliga arbetsuppgifter eller moment? Finns det tangentbords-kommandon eller inte? Ger det begripliga och användbara felmeddelanden? Notera också om medarbetarna använder systemen när de arbetar enskilt, eller när de interagerar med kunder eller andra medarbetare?

Ni kan sedan jämföra systemen med varandra. Finns det tydliga inkonsekvenser, till exempel att liknande moment utförs på olika sätt? Eller är systemen ändå ganska lika?

För det tredje bör ni också kartlägga *vad användarna känner* och tycker om systemen. Bra eller dåligt? Bli de stressade? I vilka situationer?

Ett bra sätt att arbeta är att låta medarbetarna att *föra dagbok över sin datoranvändning*. Där kan de notera när de går in och ut ur system, när systemen kraschar, ger felmeddelanden, skapar stress, när de anmäler skador till support, när supporten verkligen kommer, och så vidare.

Checklista för nya system

Det här är en enkel checklista för vad man ska tänka på när ett nytt system ska utvecklas eller köpas in till din organisation.

1. Utvärdera det gamla!

Kräv att det nuvarande arbetssättet utvärderas grundligt innan ett nytt system köps in eller börjar utvecklas. Det gäller oavsett om ni idag har ett äldre datasystem, eller gör arbetet ”analogt” och ”manuellt”. Vad är bra, vad är dåligt? Hur nöjda eller missnöjda är användarna? Finns det

nyttiga ”sidoeffekter” av det gamla arbetssättet, som man inte tänkt på, och som riskerar att försvinna med det nya?

Särkilt viktigt kan vara att mäta exakt hur lång tid det tar att göra viktiga uppgifter. De siffrorna kan ni spara till en senare utvärdering.

Kanske görs någon form av processkartläggning i arbetet med det nya systemet. Se till att få tillgång till den, granska den och se om er egen kartläggning kan komplettera den. Var särskilt uppmärksam på om processkartläggningen missat ovanliga fall eller scenarios, där arbetet inte kan löpa lika automatiskt som man oftast förutsätter.

Om ni är osäkra på om ni själva kan utvärdera det nuvarande arbetssättet, ta hjälp av en konsult; helst med kompetens inom beteendevetenskap, användbarhet eller arbetsmiljö.

2. Sätt effektmål

Kräv att det finns klara effektmål för vad systemet ska uppnå. Kräv en plan för utvärdering och uppföljning.

Här kan ni använda er utvärdering av det nuvarande arbetet. Fråga projektet eller ledningen: hur lång tid är ert mål att den och den arbetsuppgiften ska ta att utföra i det nya systemet?

Om ni inte gjort en egen studie, kräv att det görs en referensmätning som grund för den senare mätningen mot effektmålen.

De effektmål som är viktiga ur arbetsmiljösynpunkt kan vara av flera slag. Förutom tiden det tar att utföra en uppgift, kan det vara att se till att antalet fel minskas, eller att det går snabbare att rätta ett fel. ”Antalet klick” för att göra en uppgift kan också vara en grov mätare på hur krångligt det är att utföra en uppgift.

Försök se till att det finns en plan för vad som ska ske om effektmålen inte uppnås. Kan man gå tillbaka till det tidigare systemet?

3. Jämför med andra

Finns det nya systemet redan i bruk på andra företag eller organisationer? Kolla med användarna där hur nöjda eller missnöjda de är,

både med systemet som sådant och med införandet. Hur fungerade utbildningen? Hur sköts supporten?

Gör klart om det verkligen är samma system som ni ska få, eller om andra organisationer använder en tidigare version av systemet.

Var extra vaksam på nya system som inte använts tidigare!

4. Kräv besked om underhåll

Vad kommer det nya systemet att kräva av underhåll, uppdateringar och nya säkerhetsrutiner? Kräv en redovisning – i tid och i personal. Följ upp och kontrollera den efter införandet.

5. Användbarhetskompetens

Kräv att minst en person med kompetens inom användbarhet finns med som er ambassadör under *hela* utvecklings- och implementeringsperioden. Är det ett mycket stort projekt kan det behövas flera.

Om varken leverantören eller organisationen har egen kompetens behöver den hyras in.

6. Kräv utbildning och fortlöpande stöd

Kräv ordentligt planerad tid för utbildning, träning och stöd från arbetsgivaren – med uppföljning och repetition.

Kräv också en plan för hur man kan sätta in extra resurser vid införandet, om det visar sig att det är krångligare eller besvärligare än man trott.