BESLUTNINGSOVERBLIK

Når nye arbejdsgange skaber tvivl i driften

En fiktiv driftsafdeling med 16 medarbejdere oplever mere pres efter et IT-skifte. Dette eksempel viser, hvordan et afgrænset undersøgelsesforløb kan munde ud i en beslutning.

PRIORITERET ANBEFALING

Afprøv én fælles arbejdsgang for én sagstype.

Gør prioritering og oplæring konkrete i en fireugers afprøvning, før I beslutter en bredere indsats.

FUND

Tegn på ujævn oplæring

To af tre interviewede medarbejdere beskriver forskellige måder at lære det nye system på.

USIKKERHED

Årsagen er ikke afgjort

Flere opgaver og ændringer i bemandingen kan også bidrage. Vi kan ikke isolere IT-skiftets betydning.

OPFØLGNING

Vurder efter fire uger

Se på tidsforbrug, genarbejde og medarbejdernes erfaringer, før arbejdsgangen udbredes.

Tre beslutninger for lederen

1. **Vælg en lille, håndterbar afprøvning**

   Én hyppig sagstype og én fælles vejledning. Lederen ejer opgaven.

2. **Afsæt tid til fælles oplæring**

   Brug 30 minutter på at gennemgå arbejdsgangen og afklare spørgsmål.

3. **Aftal, hvad I skal lære af forsøget**

   Sammenlign samme sagstype før og efter. Beslut at fortsætte, justere eller stoppe.

S · SAGEN / P · PERSPEKTIVER

Hvad bygger vurderingen på?

Spørgsmålet er, hvad der kan forklare oplevelsen af mere pres i hverdagen. Lav motivation behandles som en hypotese, ikke som et fastslået problem.

Afgrænset grundlag

4 samtaler

Én leder og tre medarbejdere. Medarbejderne er valgt med forskellig anciennitet og vagt.

2 dataudtræk

Opgavemængde og behandlingstid fra perioder før og efter IT-skiftet. Alle tal her er syntetiske.

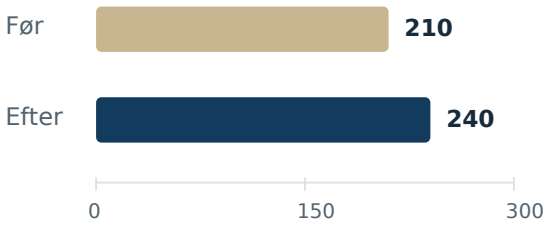
3 dokumenter

Arbejdsgang, introduktionsmateriale og bemandingsoversigt. Intet fuldt organisationsstudie.

FIKTIVE DATA FØR OG EFTER IT-SKIFTET

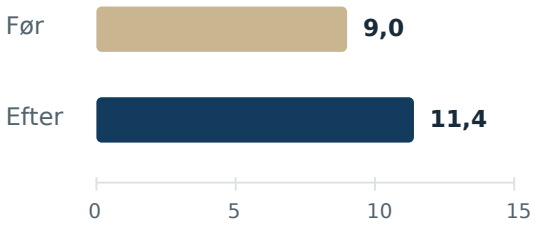
To tegn på en ændret hverdag

Modtagne opgaver pr. uge



Gennemsnit af fire uger før og fire uger efter skiftet.

Minutter pr. sag



Median for 30 sager af samme type i hver periode.

Det kan tallene ikke fortælle

Perioderne er ikke et kontrolleret forsøg. Sagskompleksitet, erfaring og bemanding kan have ændret sig. Tallene viser et mønster, men dokumenterer ikke, at IT-systemet er årsagen. Tre medarbejderinterviews kan heller ikke fastslå hele afdelingens trivsel.

O · OPSTIL OG AFPRØV HYPOTESER

Flere mulige forklaringer

Hypoteserne vurderes op mod det tilgængelige materiale. Flere forhold kan være på spil samtidig. En sandsynlig forklaring er stadig ikke en dokumenteret årsag.

01 Uens oplæring

MEST STØTTE

OBSERVATION I EKSEMPLET

To medarbejdere beskriver manglende fælles introduktion. Materialet omtaler ikke de hyppigste undtagelser.

NÆSTE AFPRØVNING

Afprøv en fælles vejledning. Se, om usikkerhed og behov for genarbejde falder.

02 Uklare prioriteter

NOGET STØTTE

OBSERVATION I EKSEMPLET

Leder og medarbejdere beskriver forskelligt, hvilke opgaver der skal løses først, når der er travlt.

NÆSTE AFPRØVNING

Afklar rækkefølgen for én sagstype. Undersøg, om den bliver forstået og brugt ens.

03 For lidt kapacitet

UAFKLARET

OBSERVATION I EKSEMPLET

Der er flere opgaver. Oversigten viser personaleskift, men giver ikke et sikkert mål for tilgængelige arbejdstimer.

NÆSTE AFPRØVNING

Sammenhold opgavemængde med faktiske arbejdstimer, fravær og oplæringstid.

04 Lav motivation

IKKE UNDERBYGGET

OBSERVATION I EKSEMPLET

Lederen oplever mindre initiativ. Samtalerne giver ikke grundlag for at gøre manglende vilje til hovedforklaring.

NÆSTE AFPRØVNING

Undersøg fortsat oplevelsen af mening og indflydelse. Undlad at sidestille langsommere arbejde med lav motivation.

Samlet vurdering: Begynd med oplæring og prioritering i én arbejdsgang. Det er konkret og muligt at afprøve. Bevar kapacitet som en åben forklaring.

Alle data, udsagn og fund er opdigtede. Ingen dokumenterede kunderesultater.

R · RETNING

Én indsats. Tydelig opfølgning.

Afprøvningen nedenfor er et forslag til kundens næste skridt. Den er ikke gennemført, og der foreligger ingen målte effekter.

INDSATS: FÆLLES ARBEJDSGANG FOR ÉN SAGSTYPE

Lederen og to medarbejdere samler en kort vejledning med rækkefølge, håndtering af undtagelser og ét sted at stille spørgsmål. Den gennemgås med teamet på 30 minutter.

FØR START

Aftal grundlaget

Lederen vælger sagstype og ansvarlig. Notér en frisk baseline for tid og genarbejde.

UGE 1

Gør det fælles

Leder og to medarbejdere færdiggør vejledningen. Alle relevante vagter introduceres.

UGE 2

Ret det til

Lederen samler spørgsmål og fejl. Uklarheder rettes, og ændringerne noteres.

UGE 4

Tag en beslutning

Lederen sammenholder måling og erfaringer. Fortsæt, justér eller undersøg andre forklaringer.

Se efter forbedring uden nye problemer

TID

Samme sagstype

Sammenlign medianen af 30 sager før og efter. Notér forskelle i kompleksitet.

KVALITET

Genarbejde

Tæl sager, der kræver rettelser, blandt de samme 30. Hurtigere er ikke nok.

ERFARING

Kort teamdialog

Spørg alle relevante vagter, hvad der er blevet tydeligere, og hvad der stadig er svært.

Beslutningsregel: Fortsæt, hvis tidsforbruget falder uden mere genarbejde, og arbejdsgangen opleves tydeligere. Ved blandede tegn: justér. Ved manglende fremgang: undersøg især kapacitet og de øvrige hypoteser.