



Aalborg Universitet

AALBORG UNIVERSITY
DENMARK

Det kræver kun et klik? Offentlig digitalisering, standarder og (mer)arbejde

Elmholdt, Kasper Trolle; Nielsen, Jeppe Agger; Noesgaard, Mette Strange

Publication date:
2021

Document Version
Accepteret manuscript, peer-review version

[Link to publication from Aalborg University](#)

Citation for published version (APA):

Elmholdt, K. T., Nielsen, J. A., & Noesgaard, M. S. (2021). *Det kræver kun et klik? Offentlig digitalisering, standarder og (mer)arbejde*. Paper præsenteret ved Symposium: Digital gnidningsløshed og arbejdet bag , Aalborg, Danmark.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal -

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at vbn@aub.aau.dk providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Det kræver kun et klik?

Offentlig digitalisering, standarder og merarbejde

Af Kasper Elmholdt, Jeppe Agger Nielsen, Mette Strange Noesgaard

Når jeg så skriver om en patient er jeg sommetider nødt til at putte en prik i kategorien, lukke den og fortsætte med at skrive på et stykke papir. Der er så mange kategorier i systemet i dag. Kategorierne indeholder den mest vigtige information. Nogle gange ville jeg gerne kunne skrive 'patienten smilte i dag efter at have været trist i fire uger'. Men det kan jeg ikke og så føler jeg, noget går tabt. Åbenbart er dette ikke længere vigtigt. Men det er det for mig, så jeg skriver det på et stykke papir alligevel (Social og sundhedsassistent).

Digitalisering og standardisering går ofte hånd i hånd, når nye digitale løsninger bliver taget i brug i den offentlige forvaltning. Her bliver det ofte fremhævet, hvordan standardiserede arbejdsgange og de rette digitale teknologier kan gøre deling af viden mere gnidningsløst ved at gøre den ensartet og synlig for flere. Mens synliggørelsen og ensartningen af viden kan lyde relativt gnidningsløst, kræver det imidlertid ofte en større forandring af arbejdet, hvor medarbejdere må kompensere for det nye systems virkning gennem et ofte skjult merarbejde.

Da Aalborg Kommune begyndte implementeringen af en ny omsorgsplatform (CURA) i 2018, var ønsket blandt andet at strømline dokumentationen gennem den nye standard Fælles Sprog III. I stedet for at skrive fritekst om borgerens tilstand skulle behandlingsformer, helbredstilstande, pleje mv. registreres via en digital platform, hvor friteksten på computeren delvist skulle erstattes af "klik" og "swipes" på en iPad. Som en projektleder for den nye standard beskrev: "I nogle af felterne kan du slet ikke skrive noget, der vælger du ud fra et rullegardin og- nogle gange kræver det kun et klik". Herved skulle dokumentationen blive mere enkel ved at flette sig sømløst ind i hverdagens arbejde, og digitale data skulle skabe nye muligheder for ledelsesinformation.

Mens denne dokumentation gør arbejdet hos borgeren synligt på nye måder, opstår der imidlertid også en usynliggørelse af andre dele af arbejdet. Bestemte dele af arbejdet dokumenteres og synliggøres, mens andre dele glider i baggrunden. Noget af det digitale (mer)arbejde, der knytter sig til Fælles Sprog III og CURA handler om at få de minimale kategorier, der knytter sig til klik og swipes, til at passe til en kompleks arbejdspraksis. Her må medarbejdere agere brobyggere mellem den digitale platform og borgernes hverdag.

Som det indledende citat illustrerer, måtte social og sundhedsassistenter i Aalborg Kommune etablere uformelle måder at dele viden på, for at sikre sig, at hvad de vurderede som kritisk viden om borgeren, blev dokumenteret og delt. Med dette brobygningsarbejde opstår en spænding mellem synligt og usynligt arbejde, hvor medarbejdernes kompenserende arbejde eksempelvis forblev usynligt for ledelsen og dermed skjult merarbejde for medarbejderen. Et manglende blik for dette merarbejde og den krævende forandring af arbejdet kan være kritisk, når digitalisering og standardisering skal virke i praksis.

Forskere fra Center for IT ledelse ved Aalborg Universitet er involveret i et fireårigt følgeforskningsprojekt af implementering, ledelse og organisering af en ny digital omsorgsplatform (CURA), som skal bruges af 7.000 tusinde medarbejdere i Ældre- og Handicapforvaltningen i Aalborg Kommune. Projektet undersøger digitale platformes rolle i og for strategiske forandringsprojekter af storskala karakter, og hvordan organisationer kan understøtte de nye arbejdspraksisser, som digitale teknologier potentielt skaber. Aalborg Kommune medfinansierer projektet som har et budget på kr. 1.900.000. Projektet løber fra 2018-2022.