

# Bruger-rejser og -indsigter

RAPPORT TIL ARBEJDSTILSYNET

PROJEKT: BEDRE ARBEJDSMILJØ GENNEM DIGITALISERING

RAMBØLL / IN2MEDIA - 7. OKTOBER 2016

RAMBØLL



IN2MEDIA

# INDHOLDSFORTEGNELSE

## Slide

3: Indledning og baggrund

4: Hvad man kan man med en brugerrejse – og hvad kan man ikke

5: Fra segmentering og aktørlandkort til personaer og brugerrejser

6-7: Personas og brugerrejser

8-9: Læsevejledning

10-11: Brugerrejse 1: Birgitte, skolepædagog

12-13: Brugerrejse 2: Carsten, ejer af start-up

14-15: Brugerrejse 3: Kåre, AMO-repræsentant i it-virksomhed

16-17: Brugerrejse 4: Jette, AMO-repræsentant i et jobcenter

18-19: Brugerrejse 5: Vicky, viceskoleinspektør

20-21: Brugerrejse 6: Jens, arbejdsleder, bygge og anlæg

22-23: Brugerrejse 7: Frederik, kvalitetschef, café

24-25: Brugerrejse 8: Ove, leder, stor entreprenørvirksomhed

26-29: Insights

30-52: Indsigtskatalog

## INDLEDNING

I denne præsentation fremlægges Rambøll Management Consulting (herefter Rambøll) og In2medias bud på personaer (eller rolleprofiler) og disse personaers brugerrejser samt et samlet katalog over alle de indsigter, som brugerne og processerne har givet.

Formålet med personaerne og brugerrejserne er:

- ✓ at samle kompleks og mangeartet information om, hvordan nøgleaktører i virksomheder oplever forløb med arbejdsmiljø som omdrejningspunkt.
- ✓ at præsentere denne information i et format, som skaber overblikket til at foretage nedslagspunkter og isolere specifikke problematikker og potentialer i forbindelse med brugerrejserne.

Personaerne og deres brugerrejser, suppleret af indsigtskataloget, leverer på en gang et konkret og bredt dækkende bud på, hvilke behov og løsninger et digitalt strategisk scenarie for Arbejdstilsynet kan tale til.

Personaerne og brugerrejserne er blevet til på baggrund af segmentering, kortlægning af et aktørlandkort samt en række interviews og workshops. I de otte personaer løber input fra alt dette sammen i en kondenseret form, som det er muligt at forholde sig konkret til.





## HVAD KAN MAN MED BRUGERREJSER – OG HVAD KAN MAN IKKE?

En brugerrejse illustrerer i fortællende form den samlede oplevelse, som en persona har med arbejdsmiljø knyttet til en bestemt anledning, herunder mulige digitale kontaktpunkter.

Brugerrejsen udtrykker dermed vigtige indsigter omkring, hvilke problemer og løsninger personaen støder på, hvad baggrunden er for adfærden, og hvordan brugerrejsen kan forbedres.

Brugerrejser er især velegnet til at kvalificere svar på spørgsmål som disse:

- Hvad fungerer?
- Hvad fungerer ikke?
- Hvordan burde virksomheden opleve det?
- Hvordan oplever virksomheden det?

En vigtig skelnen i brugerrejsen står mellem *effekt* og *procesoplevelse*.

På den ene side handler brugerrejserne om, at brugere skal realisere en effekt – i sidste ende: at blive klædt på til øget egenindsats for et forbedret arbejdsmiljø.

På den anden side er der en sammenhæng mellem, hvordan brugerne oplever forløbet eller rejsen, og hvad den ønskede effekt er.

For at skabe nuanceret viden om oplevelsen undervejs i brugerrejsen er det derfor afgørende at identificere fx barrierer, biases, kontaktpunkter og kritiske begivenheder, hvor der potentielt kan skabes værdi, dvs. der hvor personaen kan rykkes i retningen af øget egenindsats.

Brugerrejser sætter kvalificerede billeder på virkeligheden, ikke mindst hvis de bygger på databaseret segmentering.

Men brugerrejser er ikke udtømmende eller repræsentative, så de kan ikke bruges til at drage endegyldige konklusioner om, hvordan målgruppen ser ud.

## FRA SEGMENTERING OG AKTØRLANDKORT TIL PERSONAER OG BRUGERREJSER

VIRKSOMHEDSTYPE	ORGANISERING	ANTAL ANSATTE	BRANCHE	DELTAGERE I WORKSHOPS OG INTERVIEWS	PERSONAER / BRUGERREJSER
<b>Privat virksomhed</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medarbejdere</li> <li>• Arbejdsledere</li> <li>• Arbejdsmiljørepræsentanter</li> <li>• Ledere</li> </ul>	Enkeltvirksomhed (ikke del af større organisation)	Op til 9 ansatte	Bygge og anlæg	Murer	
			Hotel og restauration	Barchef	
			Start-ups	Ejer	Carsten, ejer af start-up
			Socialøkonomisk virksomhed	Ejer	
		Mellem 10-49 ansatte	Industri	Arbejdsmiljøchef, arbejdsmiljøkoordinator	
			Bygge og anlæg Hotel og restauration	Tømre Tjener	
		Mindst 50 ansatte	Industri	Kvalitetschef, arbejdsmiljøkoordinator	Kåre, arbejdsmiljørepræsentant
			Bygge og anlæg	Kvalitets- og arbejdsmiljøchef, arbejdsmiljøchef, arbejdsmiljørådgiver, arbejdsmiljørepræsentant	Jens, arbejdsleder Ove, leder
			Servicesektor	Medarbejder (konsulent), arbejdsmiljøkoordinator, arbejdsmiljørepræsentant	
		Delvirksomhed (afdeling/del af større organisation)	Op til 49 ansatte	Hotel og restauration	Arbejdsmiljøleder, leder, arbejdsmiljørepræsentant, caféchef
Detailhandel	Arbejdsmiljøkoordinator, arbejdsmiljøkoordinator, arbejdsmiljøchef				
<b>Offentlig virksomhed</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medarbejdere</li> <li>• Arbejdsledere</li> <li>• Arbejdsmiljørepræsentanter</li> <li>• Ledere</li> </ul>	Enkeltvirksomhed (enten ikke del af større organisation eller med stor selvstændighed i forhold til den større organisation)	Mindst 50 ansatte	Statslige styrelser og lign.	Arbejdsmiljøkonsulent, arbejdsmiljørepræsentant	
			Ungdomsuddannelser	Uddannelsesleder	
			Hospitaler	Sygeplejerske, arbejdsmiljøkoordinator, arbejdsmiljøkonsulent	
			Forsyningsvirksomhed	Arbejdsmiljøchef, arbejdsmiljørepræsentant	
	Delvirksomhed (afdeling / del af større organisation)	Op til 49 ansatte	Skoler	Pædagog, lærer, viceinspektør, inspektør	Birgitte, skolepædagog Vicky, viceinspektør
			Jobcentre Dagtilbud	arbejdsmiljørepræsentant Pædagog	Jette, arbejdsmiljørepræsentant



# PERSONAER OG BRUGERREJSER

## Personaer

Personaerne er udarbejdet på baggrund af interviews og workshops med medarbejdere, ledere, arbejdsledere og arbejdsmiljørepræsentanter. Deltagerne er udvalgt ud fra to segmenteringsprincipper:

- Dels adfærd og ansvar i forhold til begivenheder og kontaktpunkter med Arbejdstilsynet, dvs. en kombination af position i værdikæden, motivation og daglige berøring med arbejdsmiljø.
- Dels tilhørsforhold til brancher samt virksomhedstyper og -størrelser.

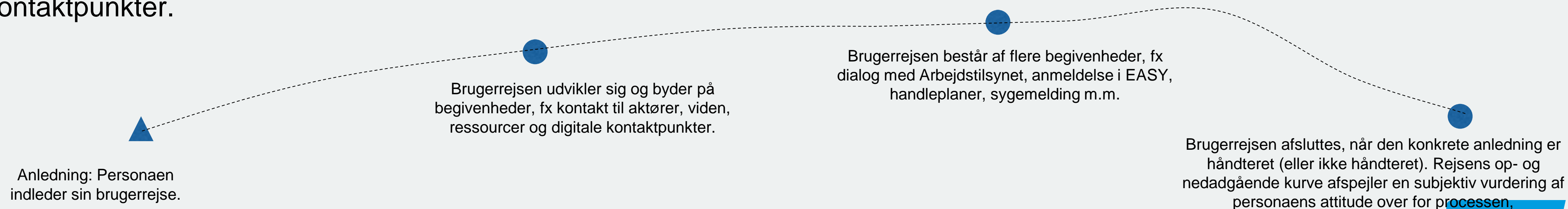
Ved at udfolde personaerne med detaljerede beskrivelser af alder, arbejdssted, interesser, personlighed m.m. bliver det muligt at forholde sig konkret til, hvordan rollernes adfærd kan tænkes at være i forhold til arbejdsmiljø og Arbejdstilsynet samt ikke mindst i forhold til digitale kontaktpunkter.

## Brugerrejser

For hver persona er der beskrevet en anledning, som sætter brugerrejsen i gang. Anledningerne kan fx være en ulykke, en APV, et påbud eller en sygemelding, og de kan føre til overvejelser, dialog, søgning efter viden, kontakt til Arbejdstilsynet samt konkret handling i forhold til arbejdsmiljø.

Afsættet for anledningerne er brugerworkshops og enkelt-interviews, og de bidrager dermed til, at personaer og brugerrejser giver et nuanceret og virkelighedstro billede af, hvornår, hvordan og hvorfor de udvalgte segmenter agerer i forhold til arbejdsmiljø.

Redskabet kan igangsætte en organisatorisk refleksion og fungere som øjenåbner for nye muligheder, herunder digitale, i forhold til personaerne og deres brugerrejser.





# HVORFOR NETOP DISSE BRUGERREJSER OG DISSE ANLEDNINGER?

## Brugerrejserne er synteser af flere brugeres oplevelser

I dokumentationen af workshops og interviews har vi illustreret deltagernes brugerrejse omkring tre centrale hændelser: Ulykke, tilsyn og APV. Og har spurgt ind til, hvad der er gået forud for dette, og hvordan der er blevet fulgt op. Vi har også bedt dem om at fortælle, om de udfordringer de har mødt, og de muligheder de kan se for forbedring, og om hvad der har været godt i processen.

Vi har fremhævet de begivenheder og tilhørende touch points, hvor en eller flere deltagere med samme rolle giver udtryk for en markant udfordring eller en mulighed, vi vurderer kan være relevant i forhold til digital strategi, baseret på vores erfaring.

Et eksempel kan være: To arbejdsmiljørepræsentanter fortæller om APV. Den ene fortæller at de udfører den elektronisk. Det virker godt, og der er ikke det store. En anden siger det samme, men tilføjer, at det materiale, der ligger på AT, er rigtig godt, hvis bare det var lidt lettere at finde. Så tager vi den sidste kommentar med.

Et andet eksempel er, at to ledere fortæller om en ulykke. Den ene fortæller, at deres proces blev overholdt, og at de indberettede til EASY, og at det var besværligt. Det samme fortæller den anden, men tilføjer, at de oplevede, at AT agerede uhensigtsmæssigt i deres opfølgning på arbejdspladsen. Der tager vi den sidste kommentar med.

Udvælgelseskriterierne er altså 1: Hvis mange respondenter har samme opfattelse (EASY er besværligt, digital APV er godt, tilsynet er for personafhængigt), eller 2: hvis en eller flere respondenter har en markant opfattelse, der kan være et udtryk for edge cases eller udfordringer ved bestemte situationer (tilsynsførende tager fejl af maskine under tilsyn og starter en langvarig proces, der kom en mand fra AT og skældte og smældte, EFTER at vi havde fået styr på forholdene).

Så for en given rolle, for en given central anledning, er brugerrejsen sammensat af hyppige og/eller meget markante hændelser, således at brugerrejsen illustrerer de generelle og specielle udfordringer og muligheder, den rolle ser for de centrale anledninger.

## Udgangspunktet er typiske anledninger som alle, eller de fleste har erfaringer med – men andre dukker op i rejserne

Idet brugerinddragelsen er foregået som workshops og interviews, har det været nødvendigt at tage udgangspunkt i officielle anledninger, som alle har en erfaring med. Andre typer af anledninger er dukket op i forskellige sammenhænge og medtaget i brugerrejserne (fx opstart af virksomhed - herunder rådgiveres/mentorers rolle og inddragelse af fagforening eller arbejdsgiverorganisation). Men de mere uofficielle anledninger er ofte ikke noget, deltagerne tænker over, og de opdages oftest bedst ved observationer og insitu interviews, som ikke har været en del af dette projekt.

Brugerrejserne indeholder altså tilsammen en række anledninger ud over tilsyn. Men for dem, der *har haft* tilsyn, er det en meget central anledning – på godt og ondt.

Vi har spurgt åbent omkring en række centrale anledninger og må ud fra det, respondenterne har svaret, erkende, at tilsynet spiller en stor rolle hos dem, der har fået det, og spiller en rolle i forhold de fleste andre anledninger, deltagerne har beskrevet. Tilsynet bliver opfattet som alt fra katalysator for arbejdet med arbejdsmiljø til den primære kontakt med AT og kan være en vigtig del af det opfølgende arbejde efter en ulykke. Vi har hørt respondenter efterspørge tilsyn i deres arbejde med arbejdsmiljø på byggepladser og observeret, hvordan tilsynet var en virksomheds første møde med reglerne omkring arbejdsmiljø.

## LÆSEVEJLEDNING

### Hvordan læses brugerrejsen?

Hver brugerrejse er bygget op omkring en primær, formel anledning, der er illustreret med en stor trekant. Denne anledning er også angivet i beskrivelsen af personaen, og er den anledning, brugerrejsen er struktureret omkring.

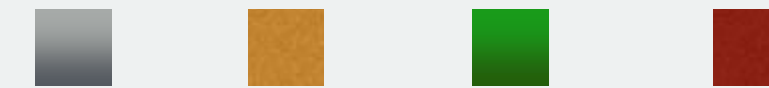
### Anledninger og begivenheder ▲ ● ▲

Til venstre for den centrale anledning ser man de anledninger og begivenheder, der går forud for den centrale anledning, og til højre dem, der følger efter. Formelle anledninger, dvs. de anledninger, vi i vores brugerinddragelse har taget udgangspunkt i, er markeret med en trekant, mens alle andre begivenheder er markeret med en cirkel.

### Attitude

En stiplede linje går gennem hele forløbet og viser den relative frustration eller utilfredshed, den enkelte persona oplever ved forløbet. Bevæger linjen sig ned, viser det en øget utilfredshed eller frustration, som personaen (og dermed de personer, der ligger til grund for personaen) oplever i forløbet.

### Touch points



De firkantede kasser viser de ressourcer eller kontaktpunkter, der er i spil under en anledning eller begivenhed. De grå kasser viser virksomhedens egne aktører, mens de orange viser eksterne aktører. De røde kasser viser digitale kontaktpunkter, mens de grønne illustrerer ressourcer eller viden, der ikke er digitale. Det kan være en aktørs viden, en papirpamflet eller noget mere abstrakt som en aktørs opfattelse af virksomhedskultur.



## LÆSEVEJLEDNING FORTSAT

### Udfordringer

Udråbstegn angiver udfordringer i forhold til brugerrejsen. Udfordringer er typisk forhold, der er til gene for personaen, forhold, der ikke giver mening for personaen, eller forhold, der fraholder en persona at udføre bestemte handlinger. Men der kan også være tale om en udfordring i forhold til, at personaen har en adfærd eller viden, der kan vise sig som en udfordring i forhold til den ønskede adfærd.

Generelt er udfordringer udtryk for forhold, der skal imødekommes eller tages til efterretning i strategiarbejdet.

### Eksempel:

! Har opfattelsen af, at APV laves fra bunden hver gang som et multiple choice-spørgeskema, og at der ikke udarbejdes handleplaner eller følges op.

### Muligheder

Plusset angiver muligheder. Der kan både være tale om idéer, som personaen udtrykker, der kunne gøre hans eller hendes liv nemmere, men der kan også være tale om forhold eller holdninger hos personaen, der kan være til gavn for at opnå den i projektet ønskede adfærd.

Generelt er muligheder udtryk for idéer eller holdninger, der kan hjælpe med at udvikle og prioritere idéer i strategiarbejdet.

### Eksempel:

+

Der spørges til fysisk og psykisk arbejdsmiljø; der er både fokus på trivsel, og der snakkes om det på arbejdspladsen.



## Birgitte, 29 Medarbejder Skole

### BESKRIVELSE

Birgitte er 29 år gammel og arbejder som pædagog på en mindre skole. Hendes opgaver består primært i at understøtte undervisningen samt skolefritidsordning og ungdomsklub.

### ANLEDNING – STRESS

Birgitte har i en periode haft meget travlt og taget en del ekstravagter. Samtidig er der især en særlig gruppe af børn, der skaber uro og konflikter på skolen.

Birgitte har forsøgt at tale med forældrene, der dog er uforstående over for, at der skulle være problemer. Det har kostet en del ressourcer at tage dialogen.

De seneste mange morgener og aftener har Birgitte været temmelig træt og plaget af susen for ørerne og svimmelhed og vælger derfor at tage fat i afdelingslederen.



### OFFENTLIG VIRKSOMHED

MIKRO



STOR



### MOTIVATION

Birgitte elsker arbejdet med børnene og at se dem udvikle sig. Hun har et godt fællesskab med kollegerne og har et drive for at gøre tingene bedre – ikke mindst er det altafgørende for hende at kunne tage del i at levere dygtige og velfungerende børn.



### VIDENSNIVEAU

Er ikke ekspert, men har sine holdninger. Mest erfaringsbaseret og fra andre kollegaer. På de ugentlige møder har sikkerhedsrepræsentanten et punkt om arbejdsmiljø, så der er fokus på det.



### HANDLEMØNSTRE

Søger viden hos leder, sikkerhedsrepræsentant eller tillidsmand. Kunne også finde på at ringe til BUPL for at høre om love og regler. Er ifølge hende selv ikke verdens bedste til at søge på nettet.





Personens attitude til processen

- ! Har opfattelsen af, at APV laves fra bunden hver gang som et multiple choice-spørgeskema, og at der ikke udarbejdes handleplaner eller følges op.
- + Der spørges i APV til fysisk og psykisk arbejdsmiljø; Birgitte har opfattelsen af, at der på arbejdspladsen er fokus på trivsel, og der snakkes om det på arbejdspladsen.
- ! Ved faktisk ikke, om der bliver varslet tilsyn.
  - "Det foresvæver mig, at de nogle gange varsler".
- ! Skolen er gammel og nedslidt, hvilket giver problemer i forhold til arbejdsmiljø.
  -

- + AT bliver lyttet til og taget alvorligt. "Vi gør, hvad AT siger. Skal der hjul på en reol, sætter vi hjul på en reol".
- + Arbejdsmiljø er på dagsordenen til hvert personalemøde.
- + "Kulturbærerne" er særligt vigtige for et godt arbejdsmiljø.

- ! Ved faktisk ikke, om der sygdom anmeldes.
- ! Medarbejderen inddrages ikke i processen fremadrettet og ved ikke, om sagen anmeldes eller ej. Det gør også, at opfølgende, korrigerende handlinger bliver en mundtlig aftale mellem medarbejder og arbejdsplads, hvilket kan give indtryk af en meget uformel og ikke så alvorlig proces.

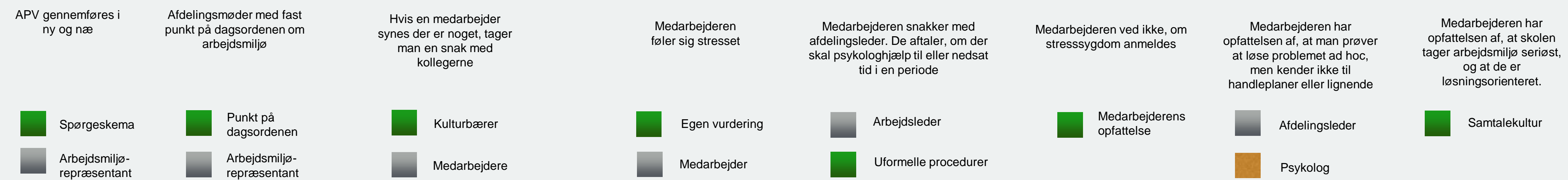
- + Har en opfattelse af, at de arbejder med arbejdsmiljø, men ser ikke AT som en del af dette.
- ! Har opfattelsen af, at det sker fra scratch hver gang, og at der ingen handleplaner er.



FØR

UNDER

EFTER







## Carsten, 26 Ejer af start-up

### BESKRIVELSE

Carsten er 26 år gammel og har studeret innovation og ledelse på CBS. Ved siden af studierne startede han sit eget firma med en onlinetjeneste og ejer i dag virksomheden med en partner og har yderligere to ansatte og outsourcet udvikling i Ukraine.

Carsten er ambitiøs og entreprenant og satser på en øget vækst økonomisk de næste par år, men regner dog ikke med at få flere ansatte.

### ANLEDNING – ULYKKE

Den ene af de to ansatte i Carstens virksomhed er Gitte. Hun er deltidsansat og fungerer som blæksprutte. Gitte sidder ofte hjemme og arbejder, og en dag ringer hun og fortæller, at hun er faldet på vej ud i køkkenet og har slået hånden. Hun er på skadestuen og vil lige orientere Carsten om situationen. Carsten spørger, om hun er ok, og om det går. De aftaler at tale ved om et par dage for at se, hvordan det ser ud med at kunne arbejde.



### PRIVAT VIRKSOMHED

MIKRO  STOR



### MOTIVATION

Carsten er entreprenør af natur. Han elsker at skabe og bygge og tænker hele tiden i udvidelsesmuligheder for sin tjeneste. Han vil helst outsource de fleste opgaver, da han ikke har lyst til at tage sig af alt det administrative med løn, samtaler, sygdom og planlægning. Derfor benytter han sig meget af freelancere og specialister, som han kan bede om at udføre en opgave, uden at han skal tage stilling til hvordan.



### VIDENSNIVEAU

Carstens viden kommer primært fra mentornetværk og opstartsnetværk på sociale medier. Han spørger ofte folk i samme situation som ham selv og går til temaarrangementer for nystartet virksomheder. Carsten kender ikke til arbejdsmiljøreglerne, og der bliver ikke gennemført APV i virksomheden.



### HANDLEMØNSTRE

Carsten opsøger ikke selv viden, men bruger mest sit netværk eller sine mentorer og investorer.





- ! Carsten støder ikke på nogen relevant oplysning om arbejdsmiljø i nystartet virksomhed, da han registrerer virksomheden og ansætter sin første medarbejder.
- + Carsten finder en del information på de sociale medier i diverse netværksgrupper om, hvad han skal være opmærksom på.
- ! Carsten kigger kun i e-Boks af pligt, og er der ikke lige noget, han skal gøre nu og her, arkiveres brevet.
- + En del af startpakken kunne være, at man skal validere sine oplysninger på det obligatoriske OnlineAT.
- ! Det obligatoriske AMO-kursus er en stor investering tidsmæssigt for små virksomheder eller virksomheder med korte ansættelser.

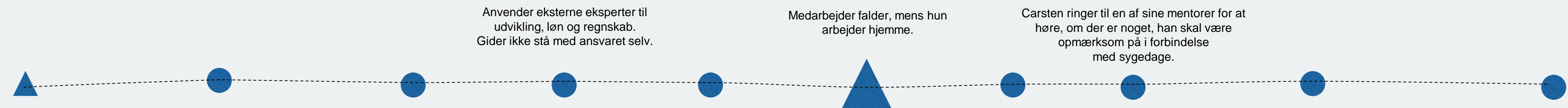
- ! Viden om arbejdsmiljø er ifølge Carsten ikke tilgængeligt eller synligt i de mange netværk for nystartede virksomheder på de sociale medier eller ved netværksmøder.
- + Arbejdstilsynet eller eksterne aktører kunne arbejde på at deltage i disse netværk ved at købe sig adgang eller stille relevante ressourcer til rådighed.

- ! Det er meget skiftende arbejdspladser og ofte en meget mobil arbejdsdag. Der er travlt og ikke tid til alt for mange formalia.
- ! Hverken Carsten eller medarbejderen er klar over, at dette er en arbejdsulykke, og at der gælder regler på området. De tror, det er et anliggende imellem dem.
- ! Der er ikke nogen systematisk eller struktureret opsamling af observationer, der vedrører arbejdsmiljø. Det er ikke noget, Carsten og de andre medarbejdere er bevidste om.

- + Carsten bruger meget sit netværk og sine mentorer til spørgsmål.
- + AT er synlig i Google-søgning og en god initial vejledning.
- ! Brugen af mentorer gør vidensniveauet meget personafhængigt og kan forstærke en negativ kultur i bestemte brancher, hvis man kun bygger på erfaring og ikke konkret viden fra fx AT eller BAR.
- ! Tilmelding til EASY afviger væsentligt fra tilmeldingen til de systemer, som Carsten anvender, og virker derfor uoverskueligt og besværligt. Han vil godt lige ind og afprøve, inden han bruger for megen tid.

- ! Carsten opdager ikke, at selvom der måske ikke er flere sygedage, så gælder der en række regler på dette område, som han har pligt til at overholde.
- + Hvis AT's hjemmeside kender den besøgendes profil (fra den initiale validering af virksomhedsoprettelse), ville man bedre kunne tilpasse budskaber til Carstens profil.

Personens attitude til processen



Anvender eksterne eksperter til udvikling, løn og regnskab. Gider ikke stå med ansvaret selv.

Medarbejder falder, mens hun arbejder hjemme.

Carsten ringer til en af sine mentorer for at høre, om der er noget, han skal være opmærksom på i forbindelse med sygedage.

FØR

UNDER

EFTER

Registrering af virksomhed og ansættelse af medarbejdere. Taler med mentorer om den bedste konstruktion af virksomheden.

Modtager startpakke i e-Boks, men der står ikke umiddelbart noget om, at han skal gøre noget, så den ryger ud.

Deltager i netværksmøder og social mediagrupper. Carsten er med i ITNOW-netværket, hvor fx Dansk IT nogle gange køber sig ind som taler ved et arrangement om fx brug af outsourcing i start-ups.

Selvom virksomheden har et lille kontor i et kontorfællesskab, arbejder de ofte hjemme eller sidder på en café eller lignende.

Medarbejderen ringer til Carsten. De aftaler, at tales ved om et par dage for at se, hvordan det går.

Carstens mentor fortæller, at det skal registreres som en arbejdsskade, hvis det er alvorligt. Ved ikke lige hvor, men anbefaler Carsten at tage fat i en, han kender fra en større virksomhedsarbejdsmiljøorganisation. Carsten googler det også lige og finder faktisk en god forklaring, men da han lige vil teste EASY af, opgiver han at tilmelde sig, da det virker lidt uoverskueligt

Heldigvis ringer medarbejderen og siger, at hun sagtens kan arbejde. Hånden er bare forstuvet, og hun kan sagtens sidde ved en computer.

- Viden fra studiet
- Mentorer og netværk
- Virk.dk
- Social mediagrupper

- e-Boks
- Opfattelse af, hvad der er vigtigt

- Netværksgrupper
- Organisationer som Dansk IT eller Dansk Industri
- Markedsføring gennem sociale medier

- Advokat, bogholder, eksterne virksomheder
- Mentor og netværk

- Medarbejder
- Telefon
- Digitale samarbejdsværktøjer

- Telefon

- Mentor og netværk
- Telefon

- Kontakt til arbejdsmiljøorganisation
- Google
- AT.dk
- EASY

- Medarbejder
- Telefon



## Kåre, 33 Arbejds miljø- repræsentant Elektronik- virksomhed

### BESKRIVELSE

Kåre er 33 år gammel og teknisk projektleder. Han er blevet valgt som arbejds miljørepræsentant i en større it-virksomhed med arbejds miljøcertificering. Kåre har arbejdet i virksomheden i knap to år og er blevet valgt, fordi det er ham, der har "mest tid", og fordi han gerne vil være en del af organiseringen af arbejdspladsen.

### ANLEDNING – APV

Kåre har været arbejds miljørepræsentant i lidt over et år, da det er tid til at gennemføre APV'en på arbejdspladsen. Ud over den kvartalsvise trivselsundersøgelse gennemfører virksomheden hvert andet år en stor APV, som Kåre sammen med resten af arbejds miljøorganisationen er med til at stå for.



### PRIVAT VIRKSOMHED

MIKRO



STOR



### MOTIVATION

Kåre synes det er spændende at være Arbejds miljørepræsentant og vil gerne komme mere i dybden med arbejdet og være mere involveret, men føler, at han mangler sparring og viden uden for arbejds miljøorganisationen.



### VIDENSNIVEAU

Kåre har været på den lovpligtige uddannelse for arbejds miljørepræsentanter, og fundet det han kunne finde på nettet og på AT's hjemmeside. Han savner imidlertid mere undervisning eller hands-on viden om, hvad man gør..



### HANDLEMØNSTRE

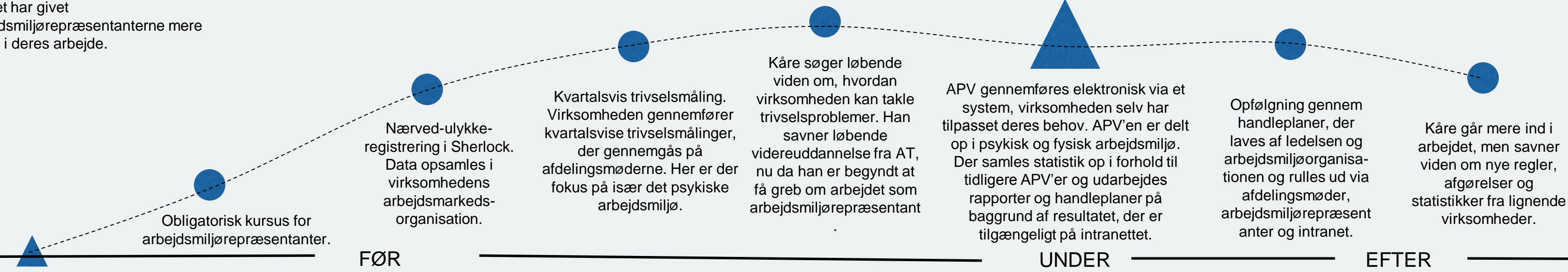
Kåre er grundig og engageret og er vant til at læse op på udbud og projekter om aftenen. Han er dog også en del af en klassisk it-kultur og tænker ikke nærmere over arbejdstid, siddestilling og temperatur i lokalet, så længe der er kaffe nok. Han er opmærksom på stress, men ser ikke sig selv eller sine kollegaer i farezonen.







- +** Der er kampvalg på Kåres arbejde om stillingen, da der er meget fokus på arbejdsmiljø fra ledelsens side og deraf stor opbakning til arbejdsmiljørepræsentanter.
- !** Der er meget at sætte sig ind i på én gang.
- +** arbejdsmiljørepræsentanter er motiverede for at modtage undervisning og engagerer sig i arbejdet.
- +** Virksomheden har lavet stillingsbeskrivelser, der er med til at synliggøre forventninger og ansvar, hvilket har givet arbejdsmiljørepræsentanterne mere fokus i deres arbejde.
- +** App'en Sherlock gør det nemt at registrere og tage et billede, også for den meget mobile arbejdskraft.
- !** Det er ikke alle virksomheder, der har smartphones, og man skal finde ud af, hvordan det håndteres med private telefoner.
- +** Data opsamles i virksomheden, og statistikken bruges til at lave kampagner og finde fokusområder.
- !** Data opsamles kun i virksomheden, og den enkelte arbejdsmiljøorganisation føler sig alene med sin indsats.
- +** Online-værktøjer gør det nemt at opsamle data og arbejde videre med data.
- !** Online-data kan godt blive usynlige, frem for fysiske resultater, så det kræver arbejde at synliggøre resultaterne.
- !** Standardværktøjerne kræver tilpasning, og de virker sjældent på alle platforme.
- +** Et brugervenligt, mobilt værktøj vil gøre, at disse trivselsmålinger kunne komme tættere på medarbejderne, især dem der ikke sidder ved en computer.
- !** Kåre savner løbende opdatering. Han får AT's nyhedsbreve, men ville foretrække noget mere efteruddannelse og måske et andet format end et nyhedsbrev pr. e-mail.
- +** Der findes en masse brugbare ressourcer på AT.dk, hvis man kan finde det.
- !** Det er svært at få svar på alle de spørgsmål, der opstår, når man som arbejdsmiljørepræsentant begynder at forstå arbejdet og komme ind i det. Kåre savner efteruddannelse eller målrettet e-læring.
- !** Den største udfordring i det opfølgende arbejde er stadig at gøre det relevant for dem på gulvet.
- !** Især i forhold til det psykiske arbejdsmiljø er anonymitet en stor udfordring. Det er svært at byde ind med kritik eller observationer, hvis man kan identificeres af de ledere, man har kritik til, og som skal håndtere anmeldelsen.
- +** Efteruddannelse, e-læring og elektroniske værktøjer samt statistikker og erfaringer fra andre virksomheder ville virkelig kunne hjælpe Kåre.



Personens attitude til processen

Valgt som AMO repræsentant af medarbejdere og arbejdsleder. Stillingsbeskrivelse og valgproces kørte på Intranettet

- Medarbejdere
- Arbejdsleder
- Leder
- Stillingsbeskrivelse
- Intranet
- Kursusudbyder
- Kursusmateriale
- Sherlock app
- Arbejdsleder
- Arbejdsmiljøorganisation
- Statistik og viden om registreringer
- Trivselsmåling online via intranet
- Medarbejdere
- Arbejdsleder
- Dagsorden for trivsel på afdelingsmøder
- Viden i arbejdsmiljøorganisationen
- AT.dk
- OnlineAT
- APV online via intranet
- Medarbejdere
- Arbejdsleder
- Medarbejdere
- Arbejdsleder
- Arbejdsmiljøorganisation
- Ledelse
- Dagsorden for arbejdsmiljø på afdelingsmøder
- Handleplaner og arbejdsmiljømål
- AT
- AT.dk
- OnlineAT



## Jette, 50 Arbejdsmiljø- repræsentant Jobcenter

### BESKRIVELSE

Jette er 50 år gammel og arbejdsmiljørepræsentant på et jobcenter. Jette har arbejdet som projektleder det meste af sin karriere og blev for seks år siden udpeget som arbejdsmiljørepræsentant. Hun finder jobbet både relevant og interessant.

### ANLEDNING – INDGRIBEN FRA AT

Jobcenteret er presset, og der er stort fokus på økonomi og effektivitet. Samtidig er der en del ressourcekrævende klienter, og det slider på det psykiske arbejdsmiljø. I gruppen har der gennem længere tid været samarbejdsproblemer og tilfælde af mobning, og i forbindelse med et tilsyn bliver der anmeldt en sag til Arbejdstilsynet, der rykker ud med gruppesamtaler.

### OFFENTLIG VIRKSOMHED

MIKRO  STOR

### MOTIVATION

Jette er ansvarsfuld og omsorgsfuld og føler en stor tilfredsstillelse ved, at hendes kollegaer har det godt. Hun er også fagligt drevet og kæmper for gode rammer for at drive et velfungerende jobcenter. Hun er engageret i arbejdet, men føler sig også isoleret i forhold til at løse de forholdsvis store problemer, der opstår på jobcenteret.

### VIDENSNIVEAU

Jette har grundlæggende styr på arbejdsmiljøreglerne, i teori såvel som i praksis. Hun har modtaget den obligatoriske uddannelse og arbejder i tæt samarbejde med sin arbejdsmiljøleder, der dog har meget travlt og ofte uddelegerer en stor del af ansvaret til Jette. Dog er Jette meget i tvivl om, hvordan hun håndterer mange af de mere komplicerede konflikter, og hvilke regler der gælder.

### HANDLEMØNSTRE

Jette er grundig og lyttende og forsøger at tænke situationen igennem, før hun tager en beslutning. Hun er meget social og forsøger at løse konflikter gennem dialog og samtale. Hun bruger også gerne kollegaer og chefer til at sparre om problemstillinger angående arbejdsmiljø. Jette har ikke en udpræget digital adfærd.







Personens attitude til processen

- ! Der er APV og trivselsmåling på jobcenteret, men der registreres ikke løbende problemer med det psykiske arbejdsmiljø.
- ! Der er et tabu forbundet med at indberette psykisk arbejdsmiljø, da det er svært at være anonym, og en indberetning ofte opfattes som at forværre problemet.
- + Jette bevæger sig meget rundt blandt kollegerne og spørger til, hvordan de har det.

- + Jette har et rigtig godt indtryk af AT's callcenter, og selvom hun ikke nødvendigvis får et svar, føler hun, at de strækker sig langt for at hjælpe med at afklare reglerne på området.
- ! Savner noget håndgribelig rådgivning eller hjælp til, hvordan hun konkret kan løse problemet, og hvad andre har gjort.
- ! AT.dk og OnlineAT virker lidt uoverskueligt og for fokuseret på regler. Samtidig oplever Jette, at fagforeningen kan mene ét, mens AT mener noget andet.

- + God dialog med Arbejdstilsynet, og godt samarbejde. Jette føler sig hørt og støttet, men oplever også at det er meget personafhængigt, alt efter hvilke tilsynsførende der dukker op.
- + Tilsynet virker i høj grad som en katalysator for at begynde at kigge på de forskellige problemer, der kan være.
- ! Jette har oplevet negative tilsyn, og at Arbejdstilsynet virker som om, de har for få ressourcer.

- ! Efter et dialogmøde mellem medarbejderne og AT blev der lavet en opfølgning kun med lederne, uden at involvere medarbejderne. Medarbejderne følte sig udelukket fra processen, der omhandlede dem.
- ! Manglende transparens for de involverede parter.
- + Der er en positiv opfattelse af, at AT gør noget.

- ! I tilfælde af, at AT følger op på en sag om psykisk arbejdsmiljø, er det problematisk, at ledelsen blot skal udfylde en handleplan, og der reelt ikke er en opfølgning på, om tingene så også bliver gjort.

Der er et problem i gruppen på arbejdet, hvor der bl.a. er tale om mobning.

Ringer til AT's callcenter for at få hjælp til at løse problemet. Jette opfatter, at hun får god vejledning i reglerne, der gælder omkring dette, men ingen konkret hjælp til løsning, eller hvor hun kan få hjælp.

Jobcenteret modtager varsling af tilsyn i e-Boks og orienterer Jette. Tilsynet har ikke nogen sammenhæng med opkaldet til callcenteret.

Arbejdstilsynet kommer på tilsyn.

Nogle medarbejdere tager problemerne op med AT.

AT afholder møde med medarbejdere.

Der udarbejdes en rapport efterfølgende.

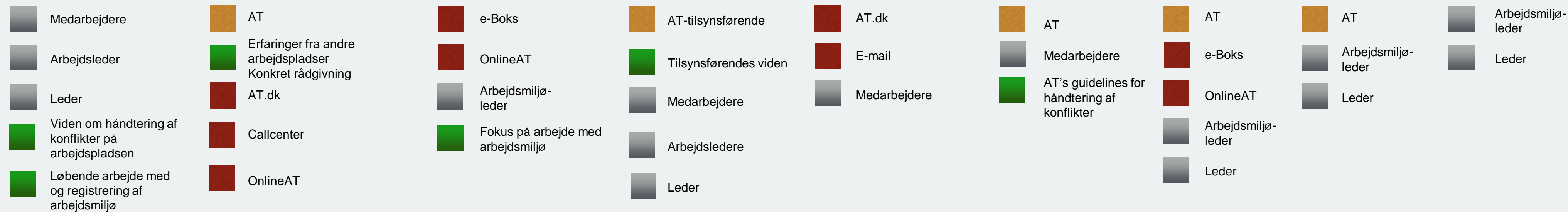
AT afholder møde med ledelsen, hvor de gennemgår rapporten.

Ledelsen udarbejder en handleplan på baggrund af mødet med AT.

FØR

UNDER

EFTER







## Vicky, 40 Arbejdsleder Skole

### BESKRIVELSE

Vicky er 40 år gammel og viceinspektør på en skole med 700 elever og 80 ansatte. Hun står for den daglige planlægning og ledelse af skolens ansatte og er selv klasselærer i 7. klasse. Skolen har for nyligt ansat en ny skoleleder, der har fået til ansvar at rydde op og bringe skolen på ret køl. Vicky og den nye inspektør arbejder tæt sammen, da hun kender skolen og dens ansatte rigtig godt.

### ANLEDNING – TILSYN

Skolen får et uanmeldt tilsyn fra AT, hvor der er fokus på alle de udfordringer og problemer, der er på skolen. Vicky og skolens inspektør er i fuld gang sammen med medarbejdere og arbejdsmiljørepræsentanter at lave en plan for at rette op på skolens psykiske arbejdsmiljø og oplever tilsynet og den efterfølgende rapport som en dårlig timet forstyrrelse i det arbejde, de har gang i.



### OFFENTLIG VIRKSOMHED

MIKRO



STOR



### MOTIVATION

Vicky synes, at arbejdet med lærings- og årsplaner for skolen er interessant og finder store faglige udfordringer i at lægge en strategi for skolen og føre den ud i livet. Hun har meget fokus på arbejdsmiljøet, da det er forudsætningen for at få en hverdag til at fungere på en skole som denne. Vicky er vellidt blandt kollegerne, men har efter den nye inspektørs ankomst fået en dobbeltrolle som arbejdsleder og højre hånd for inspektøren, der giver lidt gnidninger i forholdet til kollegerne.



### VIDENSNIVEAU

Vicky har en del kendskab til arbejdsmiljø gennem skolens arbejdsmiljørepræsentanter og arbejdet med APV og handleplaner. En stor del af arbejdet fremadrettet handler også om at få styr på arbejdsmiljøarbejdet.



### HANDLEMØNSTRE

Vicky har altid travlt, og hendes dag er ofte fyldt med væg-til-væg møder, indkaldelser og telefonopkald, når hun ikke lige underviser. Der er ikke meget tid til at gå en runde og tage pulsen på arbejdspladsen eller involvere sig i medarbejdernes daglige arbejde.





! Opfattelsen er, at AT er meget kontrolfikseret og ikke lægger op til dialog om forbedring og samarbejde med andre aktører.

! På skolen føler de ikke, at AT har forståelse af, at nogle problemer tager længere tid at håndtere end andre, da de er meget kulturbestemte.

! Er irriteret over at få påbud for forhold, man er i gang med at løse, men som tager tid.

+ Der sker en løbende opsamling af hændelser, omend det er lidt ustruktureret.

+ De opsamlede hændelser bruges til at udforme handleplaner, så man agerer på baggrund af data.

! Hændelsesindsamlingen er ustruktureret og isoleret, så der er ikke mulighed for at benchmarke sig mod andre og se på andres resultater.

! Vicky mener, at den tilsynsførende mangler struktur og spørgerammer for arbejdet.

+ En synliggørelse af den tilsynsførendes metode og "tjekliste" kunne skabe tryghed og danne grundlag for dialog.

+ Digitale værktøjer til understøttelse af tilsynet kunne skabe en midlertidig rapport med dokumentation, så skolens ledelse kunne se AT's observationer online. Det kunne sikkert skabe en hurtigere proces fra tilsyn til endelig rapport.

! Det er svært for Vicky og resten af skolens ledelse at komme med konstruktiv feedback til AT, da der ikke er et ordentligt overblik over frister og oplysninger.

+ En tydeligere proces og mere dialog/information om, hvad der foregår, ville gøre skolens ledelse i stand til at handle bedre i forhold til AT.

! Det opfattes som om, der er samme frist på alting, uanset om det er sikring af en trappe eller ændring af arbejdskultur.

! I dette tilfælde er det svært at give feedback, "hvad vil I gøre ved det...", på en mundtlig fremlæggelse af resultaterne af en uges fokusgruppinterviews på 1,5 time uden forberedelse.

! Rapporten er ustruktureret og meget svær at omsætte operationelt. Den indeholder seks påbud. Blandt andet skal der gøres noget ved "de høje følelsesmæssige krav". Det har de seks måneder til at gøre.

Den nye inspektør og Vicky har sammen udarbejdet en plan for udbedring af forholdene på skolen. En af udfordringerne er en meget stor ombygning, der er i gang.

Skolen gennemfører løbende APV elektronisk og arbejder hele tiden med handleplaner. Det er Vickys rolle at sikre sammenhæng mellem handleplaner og arbejdsmiljørepræsentanternes arbejde.

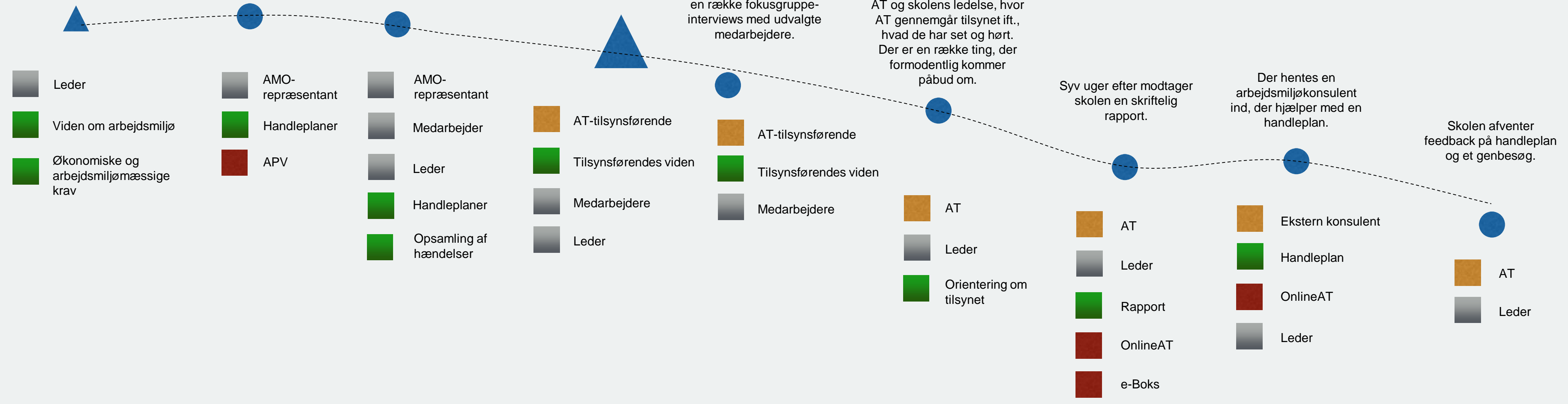
Hændelser såsom, nær-ulykker, observationer af uhensigtsmæssig adfærd, konflikter og problemer med psykiske arbejdsmiljø skrives løbende ned og diskuteres på skolen, og der udarbejdes handleplaner. Én gang om året samler man op på årets hændelser og diskuterer og indtaster, hvad der skal gøres

Uvarslet tilsyn, hvor tilsynsførende går en runde med inspektøren. Tilsynsførende ønsker at tale med medarbejdere (der er i klasserne), så et nyt besøg aftales.

FØR

UNDER

EFTER





## Jens, 48 Arbejdsleder Bygge og anlæg

### BESKRIVELSE

Jens er 48 år gammel, uddannet smed og har de sidste mange år været arbejdsleder og sikkerhedsrepræsentant for et hold montører.

Virksomheden er en stor virksomhed inden for bygge og anlæg, og arbejdet foregår primært ude på forskellige byggepladser.

### ANLEDNING – ULYKKE

Jens har i længere tid være opmærksom på, at der er omstændigheder, de ikke selv er herre over ude på byggepladserne. En dag er der en af hans montører, der falder igennem gulvet, hvor tømrere fra en anden virksomhed har fjernet afstivningen af gulvet.



### PRIVAT VIRKSOMHED

MIKRO ————— ● ————— STOR



### MOTIVATION

Jens kan godt lide sit arbejde, da der er gode kollegaer og spændende opgaver. Han kan godt lide, at det hele kører, og at der er styr på det.



### VIDENSNIVEAU

Ud over det, de får at vide af arbejdsmiljørepræsentanten, og det, han selv har fået på diverse sikkerhedskurser, har han en personlig interesse i et godt fysisk arbejdsmiljø, da han for en del år siden selv kom til skade med ryggen.



### HANDLEMØNSTRE

Jens gør, som han plejer, og for ham er det meget naturligt, hvornår og hvordan man skal passe på. Han har set det meste og ved, hvad der skal til for at få tingene til at virke. Det er ham, der oplærer de nye, og ofte går han en runde på pladsen, hvis der er tid til det for at se efter, om det hele er i orden.







+ Virksomheden har stort fokus på arbejdsmiljø og har procedurer for at udføre en APV hver gang, der startes en ny plads op.

! APV laves i hånden og opbevares i mapper på pladsen, hvilket giver synlighed, men gør det svært at sammenligne erfaringer fra plads til plads.

! Tid er en kæmpe udfordring. Især når der er travlt, og man er forsinket på byggeriet. Så er det både svært af få tid til at gøre det ordentligt, men også at følge op.

+ Digitale værktøjer, der virker på telefonen, kunne øge sandsynligheden for løbende registrering og vil også effektivisere APV-arbejdet.

! Selvom der ikke findes hændelige uheld, er det svært at forestille sig, at medarbejderen skulle kunne regne ud, at en afstivning, der var der for 30 minutter siden, nu er fjernet (ulovligt) af en anden.

! AT virker underbemandet og kan ikke komme ud på pladsen, selvom Jens beder om et tilsyn.

! Jens opfatter AT.dk som et mareridt. Man kan ikke søge, og han forstår ikke halvdelen.

+ Jens har opfattelsen af, at callcenteret er kompetent og gør, hvad de kan.

+ Jens vil egentlig gerne orienteres om forløbet og bruge det aktivt i sin snak med medarbejderne.

+ Et samlet overblik over forløbet med mulighed for dialog og oversigt over planlagte aktiviteter, hvor han kunne følge med med en læseadgang, ville gøre det mere relevant og anvendeligt.

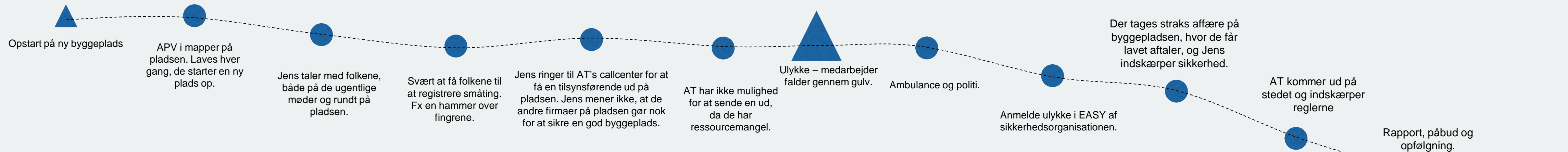
! Jens har fået at vide, at kategoriseringen af ulykker i EASY er utrolig besværlig, og der findes ikke de kategorier, de skal bruge.

! Jens kan ikke følge med i, hvad der sker, efter ulykken er indrapporteret, og ved ikke, hvad der sker, hvilket irriterer ham.

+ Hvis AT's medarbejdere var mere interesseret i, hvad de havde gjort, hvad der mangler, og hvad AT kan hjælpe med, ville det være lettere at samarbejde. Men det virker som om, det afhænger meget af den tilsynsførende.

! En AT-mand, som Jens opfatter som sur, dukker op. AT-manden læser dem lektien, om hvad reglerne er, og understreger vigtigheden af, at de hurtigt retter op på problemet – som de for længst har gjort. Og han siger, at de skal skrive ind i systemet (OnlineAT?), hvad de har gjort. Han synes at have næsen i sine procedurer snarere end ude i virkeligheden. Svært at tage seriøst.

Personens attitude til processen



FØR

UNDER

EFTER

- Medarbejdere
- APV-blanketter til mappen på pladsen
- Sikkerhedsmøder

- Medarbejdere
- Viden og erfaring

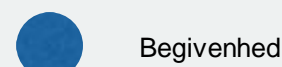
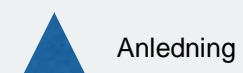
- Medarbejdere
- Arbejdskultur
- Blanketter til registrering af hændelser

- AT.dk
- AT-callcenter
- Registrering af hændelse

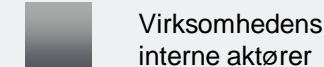
- AT
- Prioritering af indsats

- Medarbejdere
- EASY
- Sikkerhedsorganisation
- Poli og ambulance
- Medarbejdere

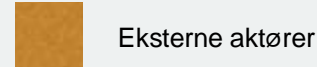
- Medarbejdere
- Organisering på pladsen
- AT-tilsynsførende
- Tilsynsmateriale
- Viden om episoden og erfaring
- OnlineAT
- Rapport og handleplan
- Afgørelse



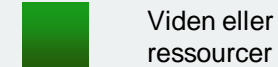
Personens attitude til processen



Virksomhedens interne aktører

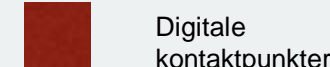


Eksterne aktører



Viden eller ressourcer

21



Digitale kontaktpunkter





## Frederik, 43 driftschef Café og bar

### BESKRIVELSE

Frederik er 43 år og driftschef i en lille café- og natklubs kæde med fem lokationer, en håndfuld fastansatte og en lang række løsansættelser, primært studerende og ofte fra udlandet.

### ANLEDNING – TILSYN

Frederik har lige haft et tilsyn, hvor de har fået en række påbud, som han mener er svære at gøre noget ved. Der var også en påtale af sikkerheden i køkkenet, hvor kokkene har en del "snitulykker".



### PRIVAT VIRKSOMHED

MIKRO



STOR



### MOTIVATION

Det skal være sjovt at komme på arbejde, og selvfølgelig skal tingene være i orden. Det er en hård verden, og Frederik kæmper for, at de ansatte har rimelige vilkår. Han har imidlertid ikke meget til overs for den – efter hans mening – overdrevne kontrol med små restauranter og natklubber.



### VIDENSNIVEAU

Frederik har selv været arbejdsmiljørepræsentant og har taget det obligatoriske kursus. Ellers er hans viden baseret på sund fornuft og erfaringer fra branchen.



### HANDLEMØNSTRE

Frederik er meget handlingsorienteret og vil bare have tingene til at fungere. Han tager tingene ad hoc, snakker med de ansatte og sikrer et godt arbejdsmiljø gennem nærhed, dialog og pragmatisme.





**+** Der er en opfattelse i virksomheden af, at arbejdsmiljø er vigtigt. Det skal være sjovt at møde på arbejde. Men der er også en kultur bygget op omkring, at det er noget, man snakker sig frem til, og at den enkelte medarbejder har ansvaret.

**!** APV'en opfattes af Frederik og de ansatte som noget, man gør af pligt. Mange af de udenlandske studentermedarbejdere kommer også fra en helt anden arbejdskultur, hvor der ikke er fokus på de samme ting som i Danmark.

**+** Frederik har hentet APV-tjekliste på AT.dk og synes faktisk, at det er positivt, at man kan hente ressourcer nemt online

**!** Der er ingen systematisk opsamling af arbejdsmiljøproblemer, og Frederik ser ikke, at det hverken muligt eller noget de ansatte har lyst til, hvis de skulle registrere hændelser dagligt.

**!** De mange korte ansættelser giver et problem i forhold til at vælge og uddanne arbejdsmiljørepræsentanter. Der skal afsættes meget tid til at uddanne en medarbejder, der måske kun er der i 3-4 måneder.

**!** Ved et uvarslet tilsyn kl. 24.00 midt i den travleste periode, er det meget svært at afsætte ressourcer til at gennemgå stedet med AT, og det er også svært at komme rundt. Samtidig har Frederik opfattelsen af, at den tilsynsførende heller ikke ønsker at være der.

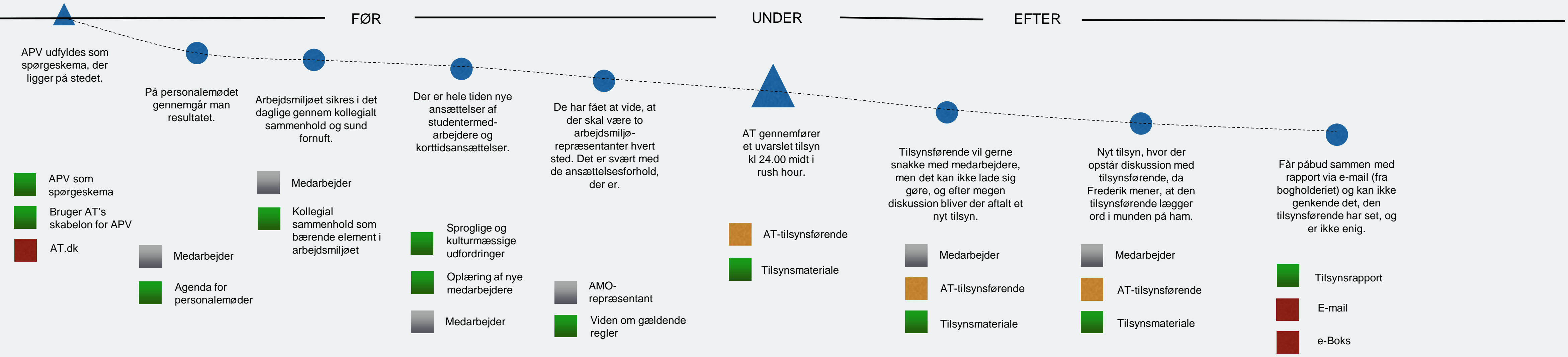
**!** Der opstår diskussion under tilsynet, fordi Frederik opfatter det som om, at den tilsynsførende ligger ord i munden på ham og overdriber visse forhold.

**+** Hvis den tilsynsførende forholdt sig neutralt og dialogskabende gennem forløbet, og at Frederik ikke opfattede det som om, at den tilsynsførende stod og tog beslutninger om påbud på stedet, ville tilsynet i dette tilfælde ikke opfattes nær så konfliktoptrappende.

**!** Frederik er ikke imod, at der kommer et påbud, men han mener ikke, at det er rigtigt, det der står i rapporten, og som påbuddet kommer på baggrund af. Han mener ikke, det er realistiske krav, der stilles, specielt i forhold til adgangsveje og løft af fx fustager.

**+** Hvis Frederik havde opfattelsen af, at han kunne gå ind og se rapporten online og se dokumentationen, og følte han havde muligheden for at kommentere på, det inden påbuddet kom, ville han føle sig hørt og inddraget mere i processen og mere tilbøjelig til at samarbejde.

Personens attitude til processen







## Ove, 61 Leder Stor entreprenør- virksomhed

### BESKRIVELSE

Ove er 61 år gammel og COO i et stort entreprenørselskab. Han er oprindeligt uddannet civilingeniør og har været i firmaet i seks år. Ove har ansvaret for den operative del af forretningen og har ansvaret for, at alle afdelinger performer på de rette parametre, leverer på strategien og giver overskud. For Ove er arbejdsmiljø og især ulykkesstatistik et konkurrenceparameter og en stor del af det strategiske fokus. Der er lavet en del handleplaner og tiltag for at sætte fokus på netop ulykker, nærvæd-ulykker og processer.

### ANLEDNING – PÅBUD

Efter et ifølge Ove ugyldigt, uvarslet tilsyn, modtager virksomheden et påbud, uden at have en oplevelse af at være blevet hørt i sagen.



### PRIVAT VIRKSOMHED

MIKRO



### MOTIVATION

Ove er drevet af en enorm omhu og ambition om at skabe en super veldrevet virksomhed. Han sætter en stor tilfredsstillelse i at se de bygninger og konstruktioner, de har bygget i landskabet, og ser det som en del af sit aftryk på Danmark. Han er motiveret af at vide, at byggeriet er foregået ordentligt, og at dem, der skal bruge det bagefter, kan stole på, at det er i orden og lavet ordentligt.



### VIDENSNIVEAU

Ove har en stor grad af viden fra bl.a. arbejdsmiljøorganisationen i virksomheden, dvs. arbejdsmiljøchefen og arbejdsmiljørepræsentanten. Derudover holder han sig løbende ajour i det omfang, det er muligt.



### HANDLEMØNSTRE

Ove er en travl mand og har folk til at researche og sikre, at strategier og politikker bliver gennemført. Ofte har han kun tid til at få referater af materialet og er afhængig af, at han får den rigtige viden gennem briefinger, som han så kan tage beslutninger ud fra.





Personens attitude til processen

! Medarbejderen kan ikke få fat i nærmeste leder, så tilsynsførende udspørger medarbejderen. Medarbejderen føler sig presset, da han ikke er så bekendt med AT som myndighed.

! Medarbejderen, som den tilsynsførende udspørger, taler ikke godt dansk og forstår ikke helt, hvad der sker. Bliver usikker.

! Tilsynsførende opfattes af virksomheden som ikke fagligt klædt på og virker med virksomhedens egne ord opsat på at finde fejl. Virksomheden opfatter dette som konfliktoptrappende.

! Virksomheden mener ikke, det er et gyldigt tilsyn, da de ikke mener, at AT må gennemføre uvarslet tilsyn på deres virksomhed.

! I dette tilfælde laver tilsynsførende en fejlvurdering af maskinen, hvilket kan ske, men det virker konfliktoptrappende, at der kommer et påbud, før virksomheden har haft indsigelse.

+ Den tilsynsførendes digitale tilsynsværktøj, hvor hun slår kunden op inden et tilsyn, kunne understøtte tilsynet bedre, både formidlingsmæssigt og procesmæssigt. Det kunne fx guide den eller de tilsynsførende gennem tilsynet, lade den tilsynsførende dokumentere undervejs og bruges som dialogværktøj, så fakta kan anvendes til at styre dialogen.

+ Et digitalt tilsynsværktøj kunne have forskellige pre-oversatte dialogsider, hvor man kan forklare ikke-dansktalende medarbejdere eller ledere, hvad det går ud på, og at de ikke skal være nervøse.

+ Med værktøjet kunne virksomhedens ansvarshavende kontaktes via direkte besked, hvis ikke man kan få fat i vedkommende. Tilsynsførende kan med billeder dokumentere alle observationer på stedet, sådan at evt. fejl eller misforståelser kan udredes hurtigt.

! Virksomheden mener, at der mangler partshøring. Påbuddet kommer ud af det blå på et ifølge virksomheden forkert grundlag. Virksomheden har opfattelsen af, at AT ikke følger reglerne, hvilket optrapper konflikten, da virksomheden opfatter AT som nidkære omkring regler.

! Virksomheden mangler dialog. e-Boks er besværlig for store virksomheder og uoverskuelig, og de skal selv sammenstykke forløbet og finde informationen.

+ En styrkelse af dialogdelen og brugervenligheden på Mit AT, kunne gøre OnlineAT til et dialogværktøj, hvor man kan dokumentere processen, angive tidsfrister og tidslinjer. Mit AT skal aggregere data og dokumentation fra alle systemer, så virksomheden har ét sted at få overblikket.

+ Ét overblik og integration mellem AT's løsninger (fx EASY og OnlineAT) kan nedsætte behandlingstid og manuel administration og skabe grundlag for automatiseret brug af data om tilsyn og virksomheder.

! Virksomheden bruger mange ressourcer (5-6 mand i to mdr.) på at håndtere det, de mener er en procedurefejl fra AT. Men de mener også, at de bruger mange ressourcer på fx at godkende et påbud.

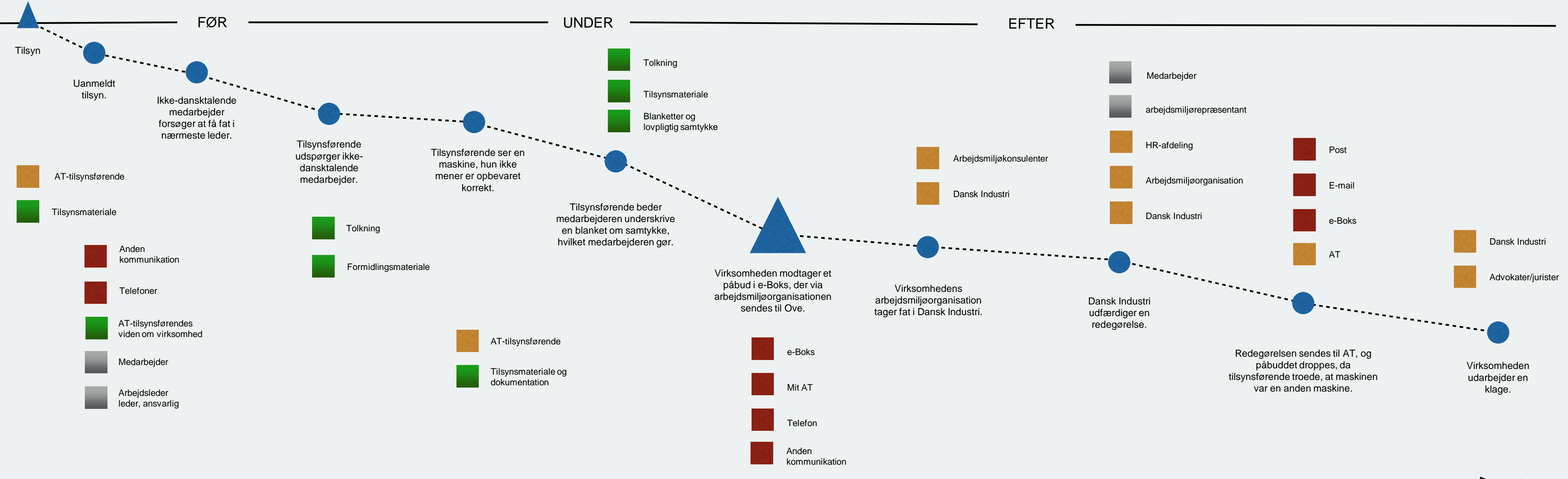
+ Et samlet sagsoverblik med link til al dokumentation i de forskellige systemer vil være en service, der både kan nedtrappe konflikter, skabe et bedre samarbejde og give opfattelsen af AT som både professionel, kompetent og rimelig.

! Ifølge virksomheden bruger de ikke AT, da AT ifølge dem ikke har højt nok fagligt niveau, ikke har styr på det og ikke er gearret til at servicere store organisationer. AT's image er en udfordring ift. store virksomheder.

+ AT kunne fokusere på at understøtte BAR, DI, Videnscenteret for Arbejdsmiljø og andre eksterne aktører i langt højere grad, så AT ikke "fejler" i forhold til store organisationer, men agerer professionelt og konfliktløsende i forhold til de store organisationers foretrukne partnere.

! AT har i denne virksomhed oparbejdet et image som havende et for lavt fagligt niveau og for at have en fejlfinderkultur. De bliver beskyldt for ikke at indgå i dialog og ikke at have styr på deres ting. De få dårlige oplevelser kommer her til at fylde meget, og de mange gnidningsfrie kontakter træder i baggrunden.

+ Virksomheden har haft mange positive oplevelser med dygtige, erfarne og servicemindede tilsynsførende, der, selvom de udfører et job, virksomheden måske ikke kan lide, nyder stor respekt hos virksomheden. De er kendetegnet ved, at de går til tilsynet pragmatisk og med et stort branchekendskab og kontekstforståelse.



## INSIGHTS

Brugerrejserne viser, hvordan de forskellige rolleprofiler opfatter et hændelsesforløb omkring en eller flere anledninger, der bringer arbejdsmiljø på banen. Brugerrejserne viser, hvad de gør, hvilke touch points der er på spil i situationen samt fremhæver de udfordringer og muligheder, rolleprofilerne står over for i situationen.

De otte brugerrejser samler dermed de vigtigste “findings”, vi har gjort os i vores brugerinddragelsesfase. Næste skridt er at finde ud af, hvad der ligger bag disse “findings”; at gå fra, HVAD de gør og ser til HVORFOR.

Det er det, vi kalder “insights”, og det ligger til grund for vores strategiarbejde.





## INSIGHT MAPPING – KANVAS

Når vi ser på det samlede billede af virksomheder og personer i vores brugerrejser, afspejler de centrale udfordringer langt hen ad vejen de indsigter, der kan findes i tidligere undersøgelser, AT har gennemført: Det er ikke overraskende, da feltet har været grundigt undersøgt fra mange forskellige perspektiver.

Det der er væsentligt her er, hvordan disse udfordringer kan adresseres i et strategisk scenarie for, hvordan digitalisering kan bidrage til et bedre arbejdsmiljø.

Deltagernes – og deres virksomheders – udfordringer varierer – som det er redgjort for i segmenteringsrapporten - ud fra en række forskellige parametre. To af disse anser vi dog for særligt relevante, når det handler om digitalisering:

- **Kapacitet:** Handler om virksomhedens evne til at arbejde systematisk og professionelt med arbejdsmiljø. Virksomheder med stor kapacitet har fokus på andre udfordringer i deres arbejde med arbejdsmiljøet end virksomheder med lavere kapacitet. Kapacitet hænger ofte sammen med størrelse.
- **Medarbejdernes tilknytning:** Forskellige tilknytningsgrader og -former giver i deltagernes fortællinger forskellige udfordringer for arbejdsmiljøarbejdet. Der kan være stor forskel på, hvor "bundet" medarbejderne er til en bestemt fysisk lokation. I nogle virksomheder, fx inden for bygge og anlæg og rengøring, er medarbejdere spredt på en række til tider midlertidige lokationer, og man ser dem sjældent eller aldrig i "hovedsædet". I andre virksomheder – som fx start-ups og i cafe-/barmiljøet - har medarbejderne løsere former for tilknytning til virksomheden og har ikke den klare "medarbejderidentitet", som arbejdsmiljøarbejdet typisk er bygget op omkring. I denne type virksomhed er der ofte et lavt niveau af viden om arbejdsmiljø og/eller udskiftningen af medarbejdere så stor, og medarbejderne er så løst tilknyttet virksomheden, at det er svært at dele viden og sikre motivationen for den enkelte medarbejder.

Ved at krydse de to dimensioner får vi et felt – eller kanvas – vi kan mappe de centrale udfordringer på. At en udfordring er placeret i et bestemt felt i dette kanvas betyder ikke, at den ikke også er relevant i andre felter, blot at den er den centrale udfordring i det felt hvor den er placeret. De centrale udfordringer er beskrevet på næste side og sat ind i kanvaset på siden efter.



## INSIGHT MAPPING – DE CENTRALE UDFORDRINGER

De centrale udfordringer er:

1. **Overblik & sammenhæng: Særligt i forhold til hændelser og tilsyn.** Har man medarbejdere spredt på mange lokationer og har man evt. flere “sager” i gang med AT, kan det i dag være svært at bevare overblikket og sikre den nødvendige og tilstrækkelige registrering af det, der sker. Ulykker og nær-ulykker og observationer registreres forskellige steder, en del af kontakten med AT formidles gennem OnlineAT og dertil kommer forskellige mere eller mindre hjemmestrikkede interne registrerings- og opfølgningssystemer. Det gør det svært at sikre det samlede overblik. Det kan også være svært for den enkelte medarbejder eller for arbejdsmiljørepræsentanterne at give input og bevare overblikket over de hændelser, observationer etc., de selv er involverede i.
2. **Motivation & viden:** Til nye virksomheder og løst knyttede medarbejdere. Når medarbejderne er mere eller mindre “privatpraktiserende”, og man sjældent ser dem, eller når medarbejdernes tilknytning er løs og måske midlertidig kan det være svært at motivere dem og forsyne dem med viden om arbejdsmiljø.
3. **Cases, data og nøgletal:** Synliggøre indsatser og effekter. Det kan være vanskeligt for den arbejdsmiljøansvarlige at synliggøre og konkretisere effekterne af arbejdsmiljøarbejdet, og hvad det betyder for virksomhedens bundlinjer. Og det kan være vanskeligt at sammenligne sig med andre og gøre det på basis af data, man kan have tillid til.
4. **Ressourcer & redskaber:** Til at understøtte arbejdsmiljøarbejdet. Mange mindre virksomheder savner helt simple redskaber til at understøtte arbejdsmiljøarbejdet det kan fx være redskaber til at designe eller udføre en APV, redskaber til at registrere hændelser/nær-hændelser eller redskaber til at understøtte, at den relevante viden om arbejdsmiljø er tilgængelig dér, hvor den skal bruges.

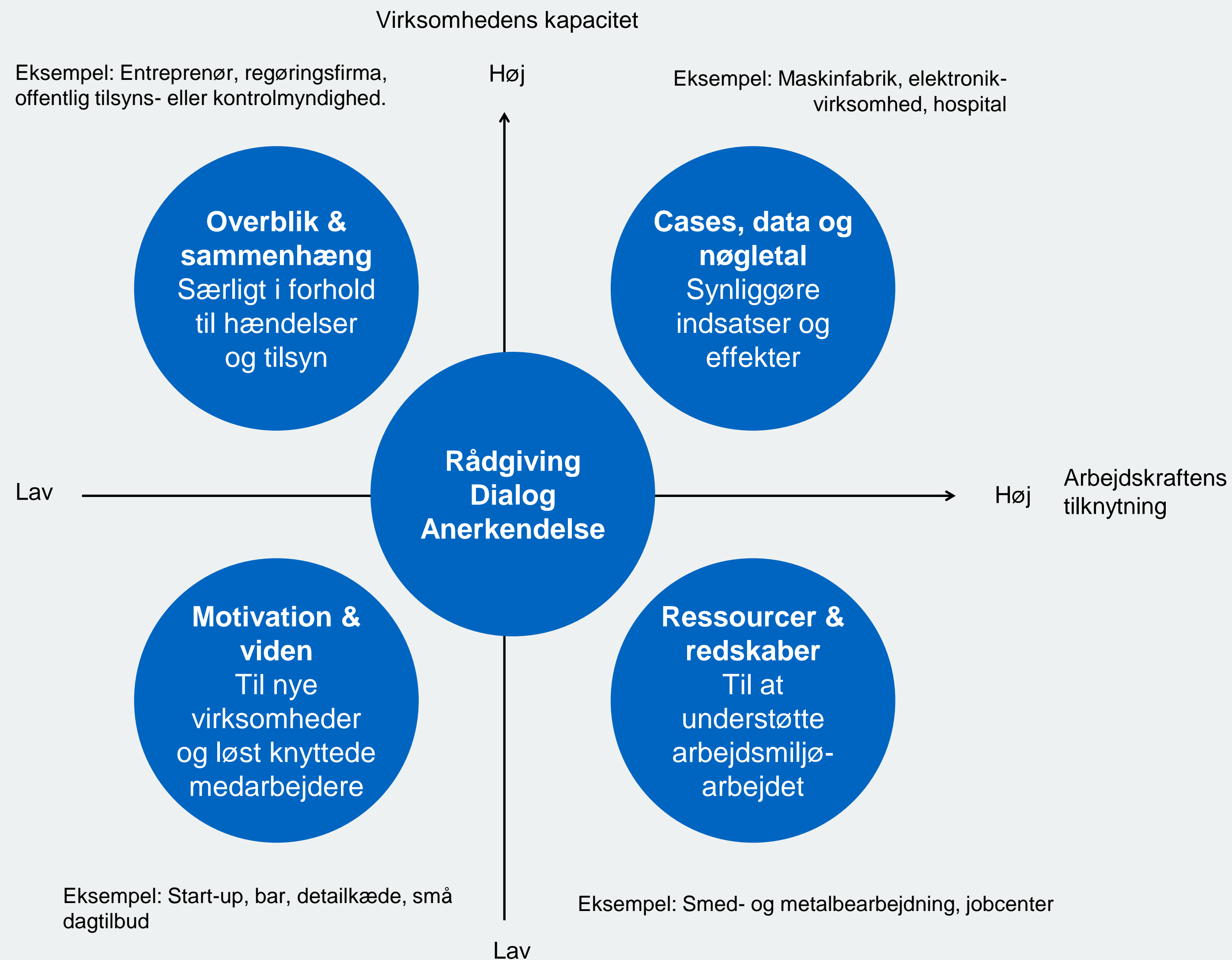
Der ud over er der to centrale behov som er fælles for alle segmenterne:

5. **Behovet for rådgivning:** Mange af deltagerne gav udtryk for, at de havde behov for rådgivning om, hvordan de kunne løse helt konkrete arbejdsmiljøproblemer, rådgivning som kunne være svær at få/finde, og som de ofte fandt ville være særligt relevant i forbindelse med tilsynsbesøg.
6. **Behov for anerkendelse og dialog:** Mange af deltagerne gav udtryk for, at de gerne så, at kontakten med AT, særligt omkring tilsynene, var mere dialogorienteret, og at kontakten ikke alene (som mange oplevede det) var fokuseret på fejlfinding, men også anerkendte virksomhedernes vilje og indsats.

Det er disse seks udfordringer, der vil danne afsæt for udarbejdelsen af det strategiske scenarie.



# MAPPING AF VIRKSOMHEDERNES BEHOV UD FRA PLACERING I KANVAS





# Indsigtskatalog



## INDSIGTSKATALOG

- Indsigtskataloget er en tematiseret oversigt over de indsigter, bemærkninger og observationer, deltagerne i interviews og workshops har bidraget med. En del af disse indsigter er beskrevet i brugerrejserne.
- Og en del af disse bidrag adresserer mere eller mindre direkte formålet med dette projekt: bedre arbejdsmiljø gennem digitalisering, mens andre i højere grad vedrører andre dele af Arbejdstilsynets strategi, fx omkring tilsynet.
- Indsigterne udgør, sammen med brugerrejserne, afsættet for udviklingen af det strategiske scenarie.
- Der er ikke foretaget nogen filtrering eller validering af udsagnene, der alle er udtryk for deltagernes holdninger, synspunkter og erfaringer.



## Om holdninger til AT

AT er ikke til megen hjælp ift. psykisk arbejdsmiljø	Svært at vide, hvad man skal gøre – det må man selv ligge og rode med, bladre gennem vejledning osv.
Har ikke brug for dem ift. arbejdsmiljøarbejdet	Vi bruger ikke AT til noget, alt går gennem vores egen (store) sikkerhedsorganisation.
Svært at få et konkret og konsekvent svar fra	Håbløst at få svar på et specifikt spørgsmål, når man ringer til AT med et spørgsmål, callcentret ikke kan svare på, man bliver sendt rundt i et telefonhelvede.  Og der er kø på deres callcenter – varierende oplevelser af kvalitet, når man kommer igennem. Nogle har meget gode oplevelser, mens andre oplever, at det er det samme som at læse allerede tilgængelig vejledning.  Bruger ikke callcentret. Han har dårlige erfaringer med at få to forskellige svar på samme spørgsmål. De er ikke fagligt dygtige nok, og det er lidt for tilfældigt, hvilket svar man får.
Ikke hjælpsom, umoderne	Ikke moderne – er der ikke for at hjælpe virksomhederne. Det er ikke lige dem, man ringer til, når man har et arbejdsmiljøproblem.  Har en umoderne tilgang, hvor de skelner skarpt mellem arbejdsgivere og arbejdstagere – men det er et fælles ansvar.
Pressede på tid	Underbemandet. Alt for lidt synlig. Når man ringer ud til AT, er det ikke altid, at de kan komme forbi, da de er for pressede eller underbemandet. Vi ringer, men de kommer ikke – den er rigtig kedelig.
Er en samarbejds- og sparringspartner	9 ud af 10 påbud er i orden.
Måtte gerne være mere rådgivende	Måtte gerne få mere fokus på det forebyggende og være mere proaktive, mere "rådgivende" – han mener, man godt kan give sparring uden at påtage sig et juridisk ansvar.





## Om viden om arbejdsmiljø

BAR	Bruger BAR til det faglige – til at finde viden om, HVORDAN man sikrer et godt arbejdsmiljø. BAR har gode, letforståelige regler og vejledninger, men selv BAR-materialet er ofte for bredt og skal målrettes og kontekstualisere og gøres lettere tilgængeligt. Bruger BAR en gang imellem, men deres info er ofte også skrevet i ”lovsprog”, og materialet her er ofte heller ikke konkret og målrettet nok. Skal det ud til mændene, skal det være meget kortere, mere konkret og mere visualiseret, og det må han selv sørge for. BAR’erne leverer uddybende information, idéer, inspiration og vejledning – rettet mod handling. Men skal stadig forenkles af arbejdsmiljøorganisationen, før det kan bruges i produktionen.
Private konsulenter	Henter ofte inspiration og konkret rådgivning hos den private arbejdsmiljøkonsulent, de samarbejder med.
Retsinformation	Bruges til regler, der ikke gælder længere.
Sprog	Problem, at al lovgivning, regler mv., inklusive temmelig vigtige bekendtgørelser, kun findes på dansk.
Hvad ligger hvor?	Nogen gange finder man lovgivningen på AT’s hjemmeside, andre gange på Retsinformation – uklart, hvor og hvornår. Det opleves som om, AT’s hjemmeside ikke altid er lige opdateret som Retsinformation.
Brug for kontekstualisering	I dag laver de selv den kontekstualisering og forankring af reglerne i den konkrete produktion, der er behov for. De har blandt andet lavet et kompendium baseret på 30 bekendtgørelser. Selv BAR-vejledningerne er ofte ikke konkrete nok. Her kunne AT lette dette arbejde ved at gøre det lettere at skære det, man har brug for, ud og sætte det sammen på den måde, der passer lokalt.
For lidt vidensdeling	Der er ikke meget vidensdeling mellem virksomheder, når det kommer til, hvordan problemer effektivt kan løses. Det er uheldigt, da mange virksomheder ofte har ensartede problematikker.



## Om data

Ulykkesstatistikker	Kunne være godt at kunne trække ulykkesdata på udførte opgaver (fx rengøring på trappe), konsekvens (fx brækket ben), årsag (våde overflader), alder, anciennitet, ulykkesfrekvens (LTIF), tabte arbejdsdage (LWDF) mv.
Lære af andres tilsyn	Ville gerne kunne se detaljer omkring krav til andre virksomheder, der ligner os selv eller vores kunder. Det kunne være anonymiserede påbud, så man kan forberede sig på, hvad AT går efter.
Lære af andres ulykker	Detaljer omkring alvorlige ulykker til skræk og advarsel for andre.
Forskellige måder at definere tingene på	Vi definerer ulykker på en anden måde, end AT's systemer gør. Og bruger blandt andet derfor ikke AT's systemer særligt meget. Det bliver hurtigt meget stort, og man skal bruge meget tid på at grave det ud, man selv skal bruge. Men de ville gerne kunne se, hvilke områder der er de værste inden for byggebranchen – både ulykker, nærved-ulykker og observationer.
Lære af andres hændelser	Det kunne hjælpe at få et indblik i et landsdækkende statistik system af, hvor mange fysiske/psykiske hændelser der har været på tværs af arbejdspladser og se, hvad har andre virksomheder gjort i lignende situationer.
Benchmarking kan være upålidelig	Dansk Arbejdsgiverforening benchmarker på ulykkesfrekvens, men det er kun få af de store virksomheder i byggebranchen, der er med, de vil ikke frigive data. Og hvis man sammenligner med nogen, der underrapporterer, kommer det også let til at blive meget skævt.



## Kendskab/holdning til eksisterende værktøjer og muligheder 1

Tolkning	Virksomhed, som havde mange ikke-dansktalende medarbejdere, havde aldrig hørt om muligheden for tolkning.
OnlineAT	Svært at finde rundt i, hvis man overhovedet kan finde frem til de rigtige ting (jeg havde en studentermedhjælp, der gav op), og at alle oplysninger ikke var tilgængelige. Jeg har kun én gang oplevet, at de har varslet et tilsyn via OnlineAT. Jeg har ikke oplevet, at man kan følge sagerne.
	Al korrespondance med AT ligger i OnlineAT, men det kan være et byr inde i virksomhederne at holde styr på, hvem det er, man har udståender med.
	Kræver NemID og de oplysninger, jeg har brug for (som rådgiver), er andre virksomheders påbud og korrespondance med AT.
	Ønsket information (konkret) er ikke altid til at finde. Eksempelvis, hvad der gør sig gældende af regler under nogle meget specifikke forhold.
AT.dk	Vejledninger og bekendtgørelser er rigtig gode – typisk, når der er tvivl om, hvem der skal sørge for hvad, og man har brug for at dokumentere fordelingen af ansvar og forpligtelser.
	Inspiration til spørgsmål til APV.
	Finde regler og til at tjekke, om en virksomhed har fået påbud.
	AT.dk bruges til at finde lovgrundlag (specifikt, hvad kræves der som minimum for at være in compliance). Men bruges ellers meget sjældent.
	Søgemaskinen på AT's hjemmeside giver uoverskuelige resultater. Det er svært at komme fra et konkret problem til en regel og at afgrænse resultaterne til det, der er relevant.
	Svært at finde det på AT.dk, man skulle bruge. Skulle bruge megen tid på at "grave det ud" af de store tekstmængder, som var relevant for netop denne arbejdsplads, og derefter at omsætte det til en form, der var let at formidle.
	AT.dk er et mareridt. Søgefunktionen er bl.a. forfærdelig. Men nogle mener, den er god til at finde regler. Siden bærer også præg af, at AT ikke ønsker et rådgiveransvar.





## Kendskab/holdning til eksisterende værktøjer og muligheder 1

EASY	Flere større virksomheder registrerer ikke direkte i EASY, men i eget system, der så overfører data til EASY.
	Uanset om der registreres direkte i EASY eller via eget system, kan den lokale sikkerhedskoordinator/arbejdsmiljørepræsentant eller den berørte medarbejder (og til tider heller ikke den lokale leder) se, hvad der er registeret, hvad der sker efterfølgende etc.
	Ulykker registreres ikke i første omgang i EASY, men på intern hændelsesformular (papir). Denne indeholder detaljerede information om hændelse og har en særlig del til analyse af root causes, som udfyldes af AM-organisationen sammen med medarbejder/leder. Her afdækkes også, hvad der skal ske af afhjælpning og opfølgninger, og der laves en handlingsplan herfor. Der laves statistik på dette i et Excel-ark.
	Problem med EASY er, at arbejdsmiljøkoordinatorerne ikke kan blive oprettet som bruger (noget med NemID) og derfor benytter en andens login – og en andens e-mail. Og sådan er det stadig trods mange henvendelser til EASY-supporten.
	Indberetning om ulykke er irriterende. Vanskeligt og tidskrævende at finde den rigtige medarbejderkategori (hvor man ofte ikke kan finde den, man leder efter). It'en er tung at arbejde med.
	Hvis it-system/-program til indberetning bruges sjældent, skal det være let at bruge. Hvis der eksempelvis går seks måneder mellem brug, så skal memorability og ease of use være i top.
	Nogle af tingene er bøvl at registrere. Eksempelvis en smed, der kommer til skade med en hammer – man skal igennem mange muligheder for at komme frem til valgmuligheden hammer. Det tager lang tid til tider. Fritekst-felt eller et eller andet, der kan gøre det nemmere.
	EASY-systemet går i stå – så skal man starte forfra. Gider vi anmelde små skader overhovedet, når systemet er så tidskrævende?
	EASY tager tid at udfylde. Nogen bruger det en gang om ugen, andre bruger det en gang om året.
	EASY er tungt at arbejde med, for svært at finde de rigtige kategorier og for avanceret for folk, der anvender det sjældent, kun til pligtindrapportering, andet (nær-ulykker etc.) opsamles i eget system – som man også kan trække statistik fra).



## Om motivation til at arbejde med arbejdsmiljø

AT's hede ånde i nakken	Den centrale motivationsfaktor er, at de får en klar fornemmelse af, at det her med arbejdsmiljø (og AT's hede ånde i nakken) det går ikke over.
Når man udliciterer ansvaret	Når man har hyret en arbejdsmiljøkoordinator, har bygherre ofte for lidt fokus selv på arbejdsmiljø - de læner sig op ad koordinatoren.
Bundlinjen	Denne virksomhed ville ikke være villig til at betale for et værktøj. De ville spørge, hvilken forskel det gør på bundlinjen.
Effekt - eller mangel på samme	Der er ingen, der lytter, hverken til lærer eller skoleledelse, som "kun" har adgang til forvaltningen. Denne fornemmelse af, at der alligevel ikke er nogen, der gør noget ved tingene, er også medvirkende til, at man ofte opgiver på forhånd som medarbejder.
Problemer relateres ikke til "arbejdsmiljø"	Man taler ikke så meget om arbejdsmiljø, eller rettere man ser ikke diverse problemer som arbejdsmiljøproblemer, men snarere som enten dagligdagsproblemer eller som unikke hændelser.



## Andre aktører: Leverandørerne

Partnerskab	Partnerskab, hvor produkter blev udviklet og afprøvet i samarbejde. Det betyder også, at arbejdsmiljø er omdrejningspunkt, da udviklere i virksomheden har fokus på effektivitet, og i forhold til effektivitet er arbejdsmiljø væsentligt.
Information	Leverandører af nye produkter eller ydelser i form af forundersøgelser (fx foto med droner, ny teknik) kommer med detaljer om deres produkters egenskaber, vedligeholdelse og erfaringer med, hvordan de kan monteres sikkert og forsvarligt.
Ny maskine	For nogle maskiner, der indgår i produktionen, samarbejder man med leverandøren om at sikre, at maskinen er sikker, kan anvendes ergonomisk korrekt, og om evt. værnemidler, der skal anvendes. Det kan fx handle om støj, afskærmning, ventilation, lys, sensorer etc.
Kerne-leverandører	Arbejde med det, de kalder "kerne"-leverandører, som de stiller særlige krav til og udvikler produkter og løsninger sammen med.
AT mere fokus på leverandører	AT kunne godt være mere proaktive i forhold til leverandørerne, fx ved at lave audit hos nogle af elementfabrikkerne. Men de skal opleve, at AT også er en medspiller, ikke kun en modspiller.

## Andre aktører: Kunderne

Indretning af arbejdspladser	Det er sjældent, at (kundernes) arbejdspladser tilrettelægges, så der kan gøres rent efter brug på en sund og sikker måde. Det er en tilbagevendende diskussion med kunderne.
------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Andre aktører: Iværksætter-mentorer, investorer og andre rådgivere

Opstart af ny virksomhed	Mentorer, investorer, advokater, revisorer og andre, der rådgiver iværksættere, har ikke fokus på arbejdsmiljø og ved meget lidt om det. Det er slet ikke en del af rammen, man tænker i, når man skal starte en ny virksomhed. Men et godt arbejdsmiljø kan have betydning for virksomhedens produktivitet, kreativitet(?), renommé og bundlinje, hvilket skaber koblinger til det, der er rådgivernes kernefokus.
--------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





## Anledning: Ny arbejdsmiljørepræsentant

Gør det let og attraktivt at være arbejdsmiljørepræsentant	Det skal være let og attraktivt at være arbejdsmiljørepræsentant (også AMO-light, AMO-assistent...?). Giv dem en stillingsbeskrivelse, beskriv deres kerneopgave, understøt løsning af opgaven i netværk, 4 dages kursus = fortidens arbejdsmarked, e-læring, først efter et år giver kurset rigtigt mening. Man får grunduddannelsen, og det er så det – ingen efteruddannelse. Mange AMO'er holder ikke ret længe.
Kurser har for lidt relevans for arbejdspladsen	De obligatorisk arbejdsmiljørepræsentantkurser har for meget fokus på regler og paragraffer og for lidt, der har relevans for den specifikke arbejdsplads. Og er man ny, ved man ikke nødvendigvis, hvad man har brug for at vide og har derfor svært ved at sortere i/efterspørge info. Bedre at få uddannelsen hen ad vejen og i vekselvirkning med praksis.
Kursus er ikke nok	Kursus (4 dage) er ikke nok til at forberede en AMO. Efter kursus tager det gerne et år med fingrene i det, før medarbejderen helt forstår sin rolle, og hvordan den skal varetages, herunder ansvar. Kan hjælpe med en stillingsbeskrivelse.
Kursus er overkill for visse typer medarbejdere	Når vi taler medarbejder, der fx er studerende og har fire vagter om ugen, så sættes de til kursus hovedsageligt for at få det på papir.
arbejdsmiljørepræsentanter savner netværk	Særligt nye arbejdsmiljørepræsentanter føler sig ofte meget alene.

## Anledning: Nystartet virksomhed

Udfordring at nå de løst ansatte	Med 15-20 fritgående (og timelønnede) konsulenter kan det være svært at nå dem alle og sikre sig feedback fra dem om, hvordan det går.
For langt og generelt	AT laver lange vejledninger, man ikke har tid til at læse. Tager for lang tid at grave det ud af den megen test, som er relevant for virksomheden /situationen, særligt når man intet ved om arbejdsmiljø i forvejen.
Arbejdsmiljø ikke på dagsordenen fra starten	Arbejdsmiljø dukkede først op, da Arbejdstilsynet efter et år meddelte, at de ville komme på besøg.



## Anledning: Skade, der opstår over lang tid

Svært at følge proces om arbejdsbetinget sygdom	Arbejdsbetinget sygdom anmeldes til Arbejdsskadestyrelsen. Og her kan man ikke følge sagen, se om man har gjort det rigtigt og får egentlig først noget at vide, når der evt. efter flere år er truffet en afgørelse.
	Når problemer vokser over tid (kan også være fysisk slid) og ender som arbejdsrelaterede lidelser, går det slet ikke gennem AMO-systemet, men via egen læge, der indberetter til Arbejdsskadestyrelsen. Her får arbejdspladsen i princippet ikke noget at vide, før det evt. ender med en erstatning. Det gør det svært at følge op og handle på.
Svært at få overblik over nedslidningsskader	Nedslidningsskader (skader, der ikke tager afsæt i en konkret hændelse) indrapporteres slet ikke til AT, så dem har virksomheden ikke rigtig styr på. Det er svært systematisk at gøre noget ved denne type skader, når man ikke har nogen mulighed for at følge med.

## Anledning: Ny/ombygget arbejdsplads

Hvor er ansvaret?	Arkitekt, projekterende, bygherre, entreprenører, ledelse og medarbejdere, der skal bruge arbejdspladsen?
	Det er i projekteringen af projektet skolelederen, der skal bringe arbejdsmiljøhensyn ind i processen. Han skal samtidig balancere arbejdsmiljøhensyn med økonomiske hensyn, da de gerne vil bruge så meget af byggesummen som muligt på rent faktisk at få nogle bygninger/ombygninger, og ikke fx på at leje barakker, man kan bo i under byggeriet. Men det er skolelederen alene, der skal foretage disse overvejelser, det er ikke en rolle, som hverken bygherrer (kommunen), arkitekten eller rådgivere har særlig fokus på. Og skolelederen føler sig ikke særligt godt klædt på til dette.



## Anledning: Nyansættelse

Ingen procedurer for arbejdsmiljø	Ingen procedure, ud over at de principielt skal "vises" APV-mappen. Om de så får det, om de kigger i den, og om de tager noget af det ind, der står – er en helt anden sag.
Ingen intro til arbejdsmiljø	Arbejdsmiljøet kommer kun på dagsordenen, når der sker noget - hvis folk falder over noget eller er synligt utilpas på grund af manglende ventilation eller for høje temperaturer i et lokale. Det er ellers ikke noget, man taler om. Ikke noget, der tages op af ledelse, TR eller arbejdsmiljørepræsentant. Hun er aldrig blevet orienteret om rettigheder og regler, og det er hende bekendt ikke noget, der berøres, når nye medarbejdere skal introduceres.
Man lærer af de problemer, man møder	Får at vide, at de altid kan ringe, hvis de bliver utrygge eller har oplevet noget ubehageligt. Men får ingen up-front instruktioner eller materialer. Lærer af de problemer, de møder.
Grundig systematisk oplæring	Får alle separat intro til arbejdsmiljøarbejdet. Der er så et tre måneders program, de skal igennem – en tjekliste, deres leder i samarbejde med arbejdsmiljørepræsentanten skal følge, om de risici, der kan være i netop de arbejdsopgaver, der løses i den afdeling. Derudover er de lokale "trænere" på særlig farlige områder. Der følges op på denne introduktion ved sikkerhedsrunderinger og audits. Det kan være svært at trænge igennem med budskaberne til de unge. arbejdsmiljørepræsentanten tager derfor en personlig snak med de nye unge medarbejdere – og det har stor gennemslagskraft. Og det er vigtigt at tale med alle nye medarbejdere, så de ikke lærer unoderne fra de gamle.
God start - men manglende opfølgning	arbejdsmiljørepræsentanten præsenterer nyansatte for sig selv og en pjece om arbejdsmiljø og sikkerhedsprocedurer, som han/hun gennemgår sammen med den/de nyansatte. Pjecen fokuserer på det, der vigtigt hos os, og er meget konkret og praktisk orienteret. Men der følges ikke op på det.
Mundtlig og dialog-orienteret introduktion og opfølgning	Nye lærere får en grundig indføring i, hvad man gør i pressede situationer. Der holdes løbende opfølgningsmøder med de nye lærere for at sikre, at de har fokus på det og ved, hvad de skal gøre. Det sidder bedre fast end noget skriftligt.
Måltrettet instruktion	De medarbejdere, der arbejder meget med løft og/eller kemikalier, får særlig både mundtlig og skriftlig instruktion. Den skriftlige instruktion (som er mere billeder end skrift) har chefen selv lavet, baseret dels på hvad han har kunnet læse sig til på AT.dk, dels hvad han selv har kunnet finde på.
Kurser for nye medarbejdere	Alle medarbejdere med mere end ti timer om ugen skal på førstehjælps- og konflikthåndteringskursus (han har aldrig tænkt over, at det havde noget med arbejdsmiljø at gøre).





## Anledning: Psykisk arbejdsmiljø

Mindre konkret	Synes, det med arbejdsmiljø var lettere, mere konkret i industrien. Kontorarbejde er meget mindre veldefineret.
Ses ikke som "arbejds miljø"	Her tænker man ofte slet slet ikke på, at det har noget med "arbejds miljø" at gøre, men ser det som en almindelig dagligdags personaleudfordring. Arbejds miljø derimod er nogle regler, vi skal følge – har ikke så meget med det daglige arbejde at gøre. Udadreagerende elever/brugere anses egentlig ikke som et arbejdsmiljøproblem, men som et pædagogisk/socialfagligt problem. Man bliver hærdet af mange år i faget og tænker ikke på de psykiske belastninger, de kommer ud for på skadestuen, som "arbejds miljø", men som en del af faget.
AT ikke til megen hjælp	Ikke til meget hjælp, når det handler om det psykiske arbejdsmiljø. Svært at vide, hvad man skal gøre – det må man selv ligge og rode med, bladde igennem vejledning osv.
Monitoreres ikke så systematisk som det fysiske arbejdsmiljø	De har masser af procedurer til løbene at monitorere og forbedre det fysiske arbejdsmiljø. Men det psykiske dukker først op i APV'en, som de har hvert andet år (i form af en klimamåling).
Interne problemer svære at få adresseret	Den del, der handler om ledelsen og kollegers adfærd er svært at gøre noget ved, for ingen lytter. Der bliver aldrig gjort noget. Først hvis man involverer fagforeningen, sker der noget.
AT kunne pege på, hvem der kunne hjælpe	Hvis AT ikke har kompetencer/viden til at hjælpe med, hvordan et problem kan løses på ordentlig vis, kunne det være godt, hvis de havde nogle mindre partnerskaber med bedrevidende. Dette kunne eksempelvis være fysioterapeuter, hvis spørgsmålet omhandler, hvordan noget skal bæres/flyttes.
Svært at få hold på	Det kan være særlig vanskeligt at arbejde med psykisk arbejdsmiljø. Det er her vanskeligt at vurdere, hvornår noget skal indmeldes. Selve situationen kan også være vanskelig at beskrive, forstå og analysere. Dette sammenhængende med spørgsmål om, hvorvidt og i hvilket omfang man skal dykke ned i og indberette bagateller.
Fokus på psykisk arbejdsmiljø kan forværre arbejdsklimaet	Når en afdeling stemples til at have mobningsproblemer, kan det ende med at påvirke afdelingen psykisk. Undersøgelse af et problem kan således medføre et andet. De medarbejdere, som ikke deltager i mobningen, vil stadig føle sig stemplet. Det kan skabe uro på arbejdspladsen.



## Anledning: Nær-ulykker og observationer

Manglende motivation	Man har overvejet en registrering af nær-ulykker, men indtrykket er, at folk ikke har lyst til at fortælle om dem.
Glemmes i dagligdagen	Vi har et krav om, at de skal indberettes, men mange tænker ikke over det. Ofte fortæller de det først, når det udvikler sig til noget alvorligt, men som regel går det bare "over", og så er der ingen, der fortæller noget.
Anses som vilkår - en del af arbejdet	<p>Kan ofte være svært at få medarbejderne til at indrapportere småtingene – er det ikke bare et vilkår på denne type arbejdsplads?</p> <p>Nær-ulykker sker dagligt, men det kan man vel heller ikke undgå – det kan også ske derhjemme, eller jeg kan falde ned ad trappen ude i byen. Det kan handle om, at man selv er lidt "klodset".</p> <p>Tror heller ikke, at arbejdsulykker anmeldes. "Ledelsen spørger i hvert fald ikke os, der er kommet til skade, om, hvad der er sket".</p>
Man vil ikke være pivet	Medarbejdere ville i mange tilfælde ikke indberette mindre skader af forskellige årsager (herunder stolthed). Et snitsår eller en hammer over fingeren sker før eller siden og vil af medarbejderen anses som en uundgåelig del af jobbet. De ser ikke nogen årsag til at indberette det.
Angst for at blive fyret	Nogle medarbejder kan muligvis være bange for at indberette hændelser. Skulle der i fremtiden være behov for at fyre en medarbejder, hvem ønsker så at være ham/hende, der har indmeldt flest ulykker? Kan anses som et CV af fejl.



## Anledning: APV

Ingen opfølgning	Ikke rigtigt nogen, der systematisk følger op på, at der sker noget ved det - med tiden bliver en del glemt – til næste APV. Ligger på intranettet, men ingen læser det.
Udgangspunkt for dialog	Den fysiske APV har fokus på dialog og danner basis for en rundgang, hvor arbejdsmiljøorganisationen snakker med medarbejderne.
Løbende APV	Flere virksomheder laver løbende APV: Vi har løbende APV, hvilket vil sige, at de registrere og laver handlingsplaner på hændelser løbende. De evaluerer også løbende indsatserne. Hændelser i den forløbne måned tages op med arbejdsmiljørepræsentanterne en gang om måneden. Og tages desuden op på MED-møderne. Endelig samler de en gang om året op på alle hændelser og på "rigets tilstand" sammen med medarbejderne. Nogle laver også små, løbende tilfredshedsmålinger. Vigtigt at samme system bruges til målinger, handleplaner og opfølgning, og at alle involverede har adgang.
Skal være levende	APV skal ikke bo i en mappe, men skal være synlig, ud i det åbne, anvendes som basis for dialog, møder – ikke kun leve digitalt. Den skal have fokus på handling og holde fokus på det, der skal ændres.
Må ikke bare være en tjekliste	AT har APV-guide, men den er mere en tjekliste ja/nej, ikke særligt dialogskabende, meget fokus på AT's behov = regler. Mangler meget af trivselsområdet.
Tænkes sammen med risikovurdering	Risikovurdering på alle byggesager minder meget om APV. Måske de to ting kan tænkes sammen, så APV-processen bliver mere proaktiv? Kan også tænkes sammen med drills og stikprøver.
Løbende/aktiv APV	Aktiv APV – hvad skal vi lave? Gips – hvad skal vi huske at gøre? Så tager man det op i et kort møde med medarbejderne, før arbejdet går i gang. Hvis det er nyt arbejde, så laver man en ny APV. Det er hele tiden. Nogle gange laver vi fem APV'er på en uge, andre gange en på et par måneder. Gennemfører det på papir, det ligger i mapper. Så kan man altid gå ind og se, hvad der er brug for i løbet af arbejdsopgaverne.
Kan godt blive et tomt ritual	Den har vi haft som spørgeskema i ny og næ. Så skal vi svare på spørgsmål om ledelse, fysisk og psykisk arbejdsmiljø – multiple choice – så bliver den vel sendt ind og behandlet af nogen et sted. Jeg kan ikke huske, at vi har en opfølgning. Det kan jeg ikke huske... Jeg mener, at det er fra scratch hver gang. Ikke nogen handleplaner.
Skal give mening	De ansatte fik for nylig et spørgeskema, som skulle udfyldes derhjemme om arbejdsmiljø – blev efterfølgende taget op på personalemøde – "lidt irrelevante spørgsmål, fx om man kunne få stød på arbejdspladsen" – ved ikke, hvor det kom fra – "vi hoppede over meget af det, det var ikke så relevant for os" – "cheferne var blevet påduttet, at det skulle gennemføres" – "måske af Arbejdsmarkedsstyrelsen eller sådan noget".





## Anledning: Tilsyn 1

Uretfærdigt	Påbud på ting, man ingen chance havde for at vide, og hvor et egentlige ansvar ligger hos en anden (fx en anden entreprenør eller leverandøren af maskinen). Samtidig ved man ikke, om den egentlige synder også sanktioneres. Identificerer problemer, vi godt kender og er i gang med at gøre noget ved, og giver så påbud på dem.
Fair, rimelige og fornuftige	Understøtter, hjælper, sparrer - ikke kun kontrol. Venlig og fleksible. God indlevelsessevne i de lokale vilkår og udfordringer.
Meget stor forskel på tilsynsførende	Både i faglig og branchemæssig indsigt og i tilgang. Nogle tilsynsførende er flinke nok, andre er sure og tvære.
Manglende konsekvens	Både i måden tilsynet udføres, og i hvad der give påbud på og ikke.
Manglende anderkendelse	En virksomhed er i tvivl, om de har fået anmeldt en byggeplads til AT(det skal man). De kontakter AT og spørger: Svar: Nej, det har I ikke, men her har I et påbud!
Kunne understøtte dialog bedre	AT burde selv sende en form for tjekliste ud før et tilsyn. Så kunne virksomheden være godt forberedt. Man kunne evt. dele den udfyldte liste med AT før mødet, så man kan bruge den som udgangspunkt for dialog.
Rådgivning mangler	De giver påbud på ting, men vil ikke give svar på, hvordan man løser det, eller forholde sig til om den løsning, man foreslår, er o.k.
Svingende faglighed	Meget svingende faglighed specielt på bygge- og anlægsprojekter. Der er meget stor forskel på de tilsynsførende, både i forhold til deres branchekendskab og i forhold til deres nidkærhed og fleksibilitet. De hænger sig for ofte i bagateller uden at se det store billede. Nogle gange får man den gul smiley for en bagatel, og det er ikke i orden. Påbud kan på den måde komme til at stå i vejen for læring og motivation.
Manglende dialog	Har været tilmeldt dialogbaseret tilsyn, men oplevede, at det lignede det almindelige tilsyn temmelig meget, men ikke, som de forventede, en fornuftig snak om tingene. AT arbejder på en måde, der ikke lægger op til dialog og samarbejde mellem aktørerne på arbejdspladsen.



## Anledning: Tilsyn 2

Bureaukratiske, tunge at danse med	Man gør sommetider det, der er administrativt nemmest og følger en procedure, selvom den åbenlyst er meningsløs i det konkrete tilfælde, hvilket kan opleves uretfærdigt. Ofte mere fokus på formaliteter og regler, end hvad der faktisk giver mening for virksomhed og medarbejdere.
Automatreaktion, uden hensyn til den konkrete situation, formalistisk	En måned efter en ulykke: En sur AT-mand dukker op. Han læser dem lektien om, hvad reglerne er og understreger vigtigheden af, at de hurtigt retter op på problemet – hvilket de for længst har gjort. Og han siger, at de skal skrive ind i systemet, hvad de har gjort. Han synes at have næsen i sine procedurer snarere end ude i virkeligheden. Svært at tage seriøst.  Nogle problemer kan løses på relativt kort tid, andre – mere kulturbestemt – tager lang tid og længere tid end den horisont, AT opererer med. Fik fx påbud om at gøre noget ved ”høje følelsesmæssige krav i arbejdet” - på seks måneder! Det opleves som om, at man bare bruger de samme frister på alting, uanset om det handler om grundlæggende forandringer eller sikring af en trappe.
Uklar ramme, manglende forankring i virksomhedens problemer	Man forbereder sig – hvad har vi af udfordringer? Men har ingen ramme at forberede sig i/udfra. Tilsynet kommer, og man prøver at spore dem ind på, hvad man selv mener er relevant.
Ustruktureret feedback svært operationalisere og melde tilbage på	Så går der tre måneder, før man får en dårligt skrevet, ustruktureret rapport i PDF-format, som man er nødt til at bruge megen tid på at systematisere og operationalisere – og ringe til AT for at få uddybet og forklaret. I øvrigt skelnes der ikke i rapporten mellem, hvem der sagde hvad, og derfor har de involverede svært ved at genkende/finde sig selv i rapporten. Den tilbagemelding, man skal give (ift. til hvad man agter at gøre ved tingene), er hun nødt til at lave ved at sætte gule sedler (digitalt) ind i PDF-dokumentet.
Behov for, at AT understøtter dialog og samarbejde	I stedet for at gå hjem og skrive en rapport skulle de anvende tilsynet som et dialogredskab til – sammen med arbejdsmiljøgruppen – at bruge mere tid på marken, så ansvaret bliver på stedet og forankres i konteksten. Og de må meget gerne tage udgangspunkt i spørgsmål, der åbner for refleksion, i guider og tjeklister > lokal forankring, dialog og refleksion.
arbejdsmiljørepræsentanter og medarbejdere kobles af	Det kan være svært for arbejdsmiljørepræsentanterne at se, hvad der sker i opfølgningen på tilsyn/påbud, da det alene er noget, der kører mellem AT og ledelsen. De medarbejdere, AT evt. snakkede med under tilsynet, er koblet af i det videre forløb.



## Anledning: Tilsyn 3

Kan være meget "hårdhændet"	Tilsyn endte med at sende en kollega hjem med noget, der nærmest lignede et nervesammenbrud. Der var dengang tale om en tilsynsførende, der var meget ubehagelig og en decideret fejlfinder i petitesseklassen. Han var derfor meget nervøs for, om de ville dukke op her på hans nye arbejdsplads, og håbede sådan set bare, at de ville holde sig væk. Men den tilsynsførende, der kom var venlig, fleksibel og hjælpsom – så det har virkelig ændret hans syn på AT.
Positivt tilsyn har positiv effekt ud over tilsynet	Den tilsynsførende kom med forslag til ting, der kunne gøres smartere, og ting, de nok skulle tage og kigge på, men der var ingen løftede pegefingre, og han roste dem for de tiltag, de selv havde fundet på for at sikre ordentlig løft og forflytninger under de lidt specielle rammer, de har. Tilsyn endte uden nogen anmærkninger, og lederen fortæller, at det gav både ham og personalet et boost, som gjorde, at der kom en større og positiv opmærksomhed om arbejdsmiljøet – det vi gør, nytter altså!
Kan virke meningsløst, når man ikke aner, hvad man skal gøre	Når noget bliver noteret som et problem eller noget, som skal ændres, er der ikke altid hjælp til, hvorledes det kan løses. Det lyder 'Det er ikke vores opgave'. Hvis der ikke er muligheder for at løse en opgave på anden vis (teknisk eller andet), står man ofte og tænker: "Jamen, hvad så?". AT (eller andre) må gerne være mere hjælpsomme med, hvordan ting kan løses - og ikke blot være regelryttere, der siger, noget skal fikses.
Ikke forståelse for branchens vilkår	Nogle gange forventer AT at blive imødekommet på tidspunkter, der ikke giver mening for virksomheden. Eksemplet er AT, der kommer ud til en restaurant kl. 19.00 på en fredag aften, hvor de forventer at kunne tale med køkkenpersonale etc.
Svært at komme i dialog med tilsynsførende	Det er ikke lige til at få fat i en tilsynsførende. Man kan ikke lige ringe og spørge. Svært at komme igennem.





## Udfordringer ved mange P-numre

Opfølgning vanskelig	Det kan ofte være svært at finde ud af, hvad der er sket og at rette op på forholdene, når man har mange P-numre. Man kan ikke altid tage ud dér, hvor skaden er sket og tale med parterne. Og lokalt ser man ofte ulykkerne som enkeltstående tilfælde. Alt det gør opfølgningen vanskelig.
Ansvaret bliver væk	Man skal selv gøre opmærksom på, at der er noget galt, men oplevelsen er, at der kun sjældent bliver gjort noget ved det. Bygningen er kommunens, og når et problem er blevet rapporteret dertil, bliver det "væk".

## Overlappende myndigheder

Hvilke regler gælder	Forskellige involverede myndigheder er ikke altid enige. Kan være vanskeligt at gøre det rigtige, når man får tre forskellige ting at vide (kan fx være AT, Fødevarestyrelsen og miljømyndighederne). Eksempel: Arbejdstilsynet og Fødevaretilsynet kom på samme dag og endte med at diskutere indbyrdes om, hvorledes leveringen af fødevarer skulle foregå på.
----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



## Digitalisering: Apps 1

Apps, der findes	App til registrering af nær-ulykker hvor man blandt andet kan tage et billede og sende ind. BAR bygge- og anlæg har en APP. App til medarbejdere, som bruges til salgstræning med forskellige moduler. Sherlock.
App-udvikling	Skal ikke være AT, der laver apps, da de ville blive for generelle, men måske API, dataformater og mulighed for at dele data med andre anonymt.
Runderings-APP	Arbejds miljørunding hver 14. dag. Her tages der mange billeder, ofte fokus på bestemt emner, man er enige om at fokusere på. Resultatet samler vi i et Excel-ark markeret med rød, gul og grøn. Det kunne man måske lave en app til.
App "Arbejds miljøet i lommen" - for medarbejdere	Hun kunne godt tænke sig, at alle medarbejdere havde en APP, hvor man kunne finde kort og klar info om de arbejdsmiljøforhold, der er særligt relevante i netop denne branche/type arbejdsplads, og hvordan de kan løses. Måske også en nem måde at registrere problemer på og sende dem til ledelsen og se, hvor de har sendt dem hen, hvem der nu har ansvaret, og hvad der sker/er planlagt skal ske og hvornår (arbejder i del-virksomhed (en skole)).
App til at følge arbejdsmiljøet hos fritgående medarbejdere	Kommunikationen skal være simpel. Kunne fx være løbende "surveys", hvor man stiller medarbejderne (som man sjældent ser) fem spørgsmål om, hvordan deres arbejdsmiljø er, eller små quizzer, hvor man skal besvare spørgsmål om arbejdsmiljø, relevante for netop denne virksomhed.
Arbejds miljø-app	Den skal være simpel, overskuelig og kunne konfigureres, så den rammer præcist ned i den konkrete kontekst og derfor er relevant for arbejdspladsen og medarbejderne. Formidlingen skulle i høj grad være billede – og navnlig video-baseret, med små kort klip. Man kunne så, fx i det område, hvor der er særlige løft etc., foreslå at have en iPad sat op, hvor man hurtigt og let kunne se en lille video, der viste, hvordan man skulle løfte/flytte.
Registrerings-app	App, hvor man tager et billede, indtaler (tale-til-tekst) og vælger ud fra foruddefinerede kategorier – så man skal skrive så lidt som muligt. Virker kun, hvis medarbejderne kan se, at det bliver taget alvorligt, og der bliver handlet på det.
Kompetence-barrierer	De fleste ulykker sker i driftsafdelingen, hvor man ikke er særligt elektronisk mindede og heller ikke alle læser lige godt. Smartphones er dog ved at vende dette billede, særligt hvis man læner sig op ad den måde, de apps, folk i forvejen bruger, virker. Der er mange ufaglærte i butikkerne, så det skal være rigtigt simpelt og nemt.



## Digitalisering: Apps 2

Dialog frem for apps	<p>Apps er ikke så relevant – deres arbejde baserer sig rigtigt meget på dialog. Det er ikke værktøjer, de mangler – det handler om dialog og holdninger.</p> <p>Ser ikke digitalisering som noget, der har relevans for det psykiske arbejdsmiljø – andet end i forhold til den praktisk afvikling af APV. Det handler i stedet om ledelse, dialog og relationer – både mellem leder og medarbejder og mellem kolleger. Lederen skal ikke kende sine medarbejders trivsel gennem undersøgelser, men gennem dialog og indlevelse.</p> <p>Selvmonitorering/diagnosticering er risikabelt, fordi det kan føre til en indikatorfiksering, der ikke stemmer overens med det komplekse fænomen, trivsel er. De har haft en selvtest på internettet, hvor man kunne svare på en række spørgsmål, og så ud fra de points, man fik, se, om man var i farezonen for stress eller ej. Men den er pillet af, fordi medarbejderne i for høj grad tog tallene som "sandhed" – det blev for endimensionelt. Stress/trivsel er på en og samme tid et fysisk, psykisk og socialt fænomen – som skal forstås og håndteres relationelt også af den enkelte. De tror meget mere på ledere og kolleger som måleinstrumenter for, hvordan medarbejderne har det, og på, at de spørger ind til folks velbefindende, når de ser tegn på, at noget kunne være galt.</p>
Barcodes > videoer	<p>Nogle steder har de barcodes på fx materialer, elementer eller maskiner. Man kan så med sin telefon få vist en video, der viser, hvordan man håndterer det forsvarligt. Sådant nogle videoer kunne også være smarte at kunne dele (fx via en iPad eller lille projektor) i skurvognen, evt. på de ugemøder, de holder om, hvad der er sket i ugen, og hvad de skal igennem.</p> <p>Det skal være små korte videoer. Noget AT evt. kunne lave sammen med Dansk Byggeri og de store virksomheder i branchen.</p>
Statistikker	<p>En fordel, hvis fx data fra en app kunne lægges direkte ind, og statistikker kunne trækkes automatisk.</p>
Følge med i processen	<p>Fedt, hvis man kunne se status på anmeldelser, få remindere etc. (de kender ikke OnlineAT).</p>

## Digitalisering: Videndeling

Adgang til best practice	<p>Kunne godt tænke sig "best practice"-værktøj – hvor man kan se, hvordan de bedste gør.</p>
Central registrering af alle ulykkesdata	<p>Synes egentlig, at alle data om ulykker burde ligge hos AT, det skal stadig være virksomhedens data. Her kunne man også registrere nærulykker og observationer. Men det kræver, at man kan være sikker på, at det ikke bliver "misbrugt" af AT.</p>





## Digitalisering: Tilsyn

Samarbejde og dialog	Digitalisering kunne understøtte gode erfa-delning og udveksling, også med AT, hvis der ikke hænger påbud over det hele tiden.
Understøtte dialog-orienteret tilsyn	Ville være fedt, hvis AT sendte et skema ud før tilsyn, som man kunne udfylde: Hvad er vi gode til, hvad er vi mindre gode til, hvad har vi tænkt os at gøre ved det – som udgangspunkt for dialog.  Sådan som AT gør nu, fratager de arbejdspladsen al involvering og initiativ. Inden de kommer på besøg, kunne de sende virksomheden et skema, hvor de kunne melde ind, hvad de synes, der er af arbejdsmiljøproblemer, og hvad de har gjort/vil gøre for at afhjælpe dem. Også spørgsmål om, hvad man allerede gør for at sikre et godt arbejdsmiljø (ikke kun negativt fokus).
Understøtte tilsyn - og dialog	Kunne godt tænke sig en skabelon til, når AT kom på besøg - en slags interviewguide, der fokuserer på, hvad de særligt kigger efter på denne type virksomhed, så hele processen har afsæt i noget struktureret. Man kunne så modtage rapporten i samme skabelon og melde tilbage inden for samme skabelon også.

## Digitalisering: APV

APV-mapper	Der skal ligge en APV-mappe i butikkerne, som man godt kan være i tvivl om bliver vist/læst. Der kunne man gøre noget digitalt og at producere denne mappe kunne gøres meget lettere, hvis man havde en template, som kunne udfyldes og så trykke "Print"/"Publicer".
APV-processen	Det kunne give god mening, hvis der var redskaber, der kunne hjælpe med at konstruere APV- og APV-processen – evt. med forskellige eksempler eller templates.
APV-app	Og kunne man så fx have resultatet (af APV) med på en app, som alle sad med på deres telefon, når man holdt dialogmøder i en afdeling eller butik, ville det være dødsomt. Og kunne besvarelserne lægges lige ind som afsæt for handlingsplanen, og kunne APV-mappen ligge - ikke i en papirmappe - men på alle medarbejderes telefoner! At følge op på handlingsplan er altid en udfordring i det daglige, så her sker det reelt kun på den årlige arbejdsmiljørunde. Man kunne så efter en APV udvælge fem indsatsområder: Være obs på dette – og gør sådan og så UD på telefonen. Man kunne også have en pop-up en gang om måneden, hvor man på de fem udvalgte parametre skulle give sin butik en smiley.
APV-understøttelse	Ville være smart, hvis AT hjalp med at skabe overblik over mulige spørgsmål og hjalp fx med skabeloner, man kunne tilpasse. Skal være nemt for medarbejdere, virksomheder, arbejdsmiljørepræsentanter og skal kunne godkendes af AT.



## Digitalisering: Diverse

Q&A	Digitalisering kunne gøre det lettere at stille konkrete spørgsmål (digitalt). Men det er så vigtigt, at det er kompetente folk, der kan svare konkret.
Benchmarking	Benchmarking er vanskeligt, da virksomheden betragter sig selv som meget anderledes end andre virksomheder i branchen.
E-learning	Har et e-learningmodul for medarbejdere, der skal ud på byggepladser og ikke kommer der hver dag.
Hjemmeside-template	Kunne godt bruge et sted at hente inspiration, eller måske en template for den optimale arbejdsmiljøhjemmeside for en virksomhed.
Historik på bekendtgørelse	Det kunne være en stor hjælp, hvis man kunne gøre det let at se, hvad der er forskellen på en ny bekendtgørelse og den, den erstatter. I dag skal man selv finde ud af det gennem en minutiøs sammenligning.
e-Boks	Er en problematisk kanal at nå de rigtige mennesker med (går typisk til hovedpostkasser).
Digital signatur	Når man skal anmelde en byggeplads for en bygherre – kræver det bygherrens digitale signatur, som man som rådgiver i sagens natur ikke har.
Operationalisering	Læser ofte op på nye regler, men synes, det kan være snørklet at omsætte dem i praksis. Kunne godt bruge flere rutediagrammer og tjeklister.
Operationelt værktøj til nystartede virksomheder	I stedet for at man skal læse en masse – og så lave sin egen tjekliste, kunne man få en digital tjekliste, hvor man kan vælge spørgsmål til eller fra, alt efter hvad der var relevant for denne arbejdsplads. Her kunne man fx klikke på et emne og få let og simpel info om, hvad det handler om, hvad risikoerne er, og hvordan man kan mindske/undgår dem.
Også for dem, der ikke læser godt	Tekstbaserede digitale løsninger er ikke for alle, da det ikke er alle, der er lige gode til at bruge pc eller til at læse.
VR-sikkerhedspark	Der er arbejde i gang med at etablere en sikkerhedspark, hvor der er 1:1 mock-ups af bygninger/byggearbejdspladser, hvor man kan øve sig (ligesom Civilforsvaret har til uddannelse af brandmænd) – kunne godt tænkes som et virtuelt simuleringsværktøj.
Noget, der gør det superlet at indberette mindre ting	Hvis det var gjort superlet at indmelde eksempelvis snitskader, kunne det muligvis gøres. Men så skal det gå hurtigt ikke meget mere end 15-20 sekunder.

