

# Opsummering fra den socialt og organisatorisk arbejdsmiljø rundering 2020

## Servicecenter

Teamleder: Michel Thomsen

AMR: GLN

## Metode

Der er interviewet medarbejdere i Servicecenter inklusive tier 2 medarbejder. Interviewene har været "one to one" samtaler fra 7 maj til juli 2020.

## Kilder til sygefravær

Ingen.

## Stress

Ja, nogen har lidt. Flere føler presset af telefoner.

Medarbejder oplever at ledelsen sætter for meget i gang på en gang, langt over det medarbejder kan nå. I disse tilfælde ville en udmelding om hvad der forventes af medarbejderne og prioriteringen hjælpe meget. Tier 2, kun have brug for flere hænder.

Oftentimes er der inkonsekvent procedure, som skaber stress. Der er også dem der synes de skal svar hurtige og tage stilling til for meget, der man får "bank", hvis man i supporten laver fejl, og den tendens ser man mere og mere i det vi får så mange ting i hus.

Flere medarbejder nævner at OneNote er en blanding af alt muligt og fungerer dårlige med fritekst, så det er svært at følge med.

Mangler flere retningslinjer og opbakning til at de overholdes, så man ved hvem laver ting, hvad der skal laves og hvad der ikke skal laves. Der er flere systemer og processer som ikke er god.

Nogen medarbejder er frustreret af at Servicecenter er så topstyret, fordi det fjerner alt indflydelse over ens arbejde og opgaver og man ofte glemmer at informere de medarbejder som skal benytte informationer (og OneNote løser ikke dette). Man mangler som regel baggrunds viden, som hvorfor skal man det. At være selv opsøgende er en dårlige undskyldning.

Tier 2 grupper har travlt. Nogen kan have svært ved at sige fra. Platform gruppen er presset, der de dækker en større område, som indeholder meget nyt og meget som haster, samtlige med drift, support, projekter og udvikling.

## Chikane og mobning

Nej.

## ITS 3.0

Har fået information, men ikke alle har helt forstået hvad det går ude på. Vil gerne have mere information om hvor Servicecenter er på vej hen, mangler noget mere konkret, så vi kan komme fremad. Lige nu ved man ikke hvad man skal forholde sig til.

## Indflydelse på eget arbejde

Ja, generelt bliver man hørt.

## Forudsigelighed og stabilitet

Lidt blandede svar, med ja og nej. Mange synes det er fedt, der det hænger sammen med funktionen, så ingen dage er ens. Der kommer ny ting hele tiden, men informationer kan ændre sig 15 gang på 2 dag, så det vil være rart at det nogen gang var koordineret lidt bedre.

## Kommunikation

Lidt blandede svar, om man synes man bliver tilpas informeret. Men ofte glemmer man at informere, fx at SD lukkede under Corona. Generelt er der plads til forbedringer, så der kommer de rigtige informationer. Mangler også at få informationer inden systemer kommer i drift. For det mest er der åbenhed for at høre forslag til forbedringer, men der kommer ikke så meget handling eller tilbagemelding om endelige beslutningen.

## Social støtte

Vedr. positiv og konstruktiv feedback synes de flest at de er god til det i deres team og de andre siger, at de selv synes de skulle arbejde lidt mere på, men har ikke haft fokus på det.

Alle synes der er god faglig støtte og vidensdeling i deres team, med mindre man er alene om et område.

## Faglige og personlige udvikling

Der er god muligheder nu, for at komme på kurser, som man har behov for. Mange nævner at de ikke har tid til kurser. Flere benytter "learning by doing" og selvopsøgende læring. For mange er det svært at finde faglige relevante og interessante kurser, pga. begrænsninger i ens arbejdsfunktioner og at se karriere mulighederne. Flere nævner ønsker til hurtige gennemgangs kurser i flere systemer.

## Klar krav til arbejde med passende tid i forhold til opgaver

Cirka halvdelen siger ja, men det er tit afhængig af belastningen og hvilken periode AAU er i.

Der mangler retningslinjer for mange opgaver.

Flere oplever (speciel Tier 2) at der er for mange opgaver og der slukkes brand hele tiden, for at klare det.

Andre som har for mange opgaver nævner, at det går ud over kvaliteten af deres arbejde, hvor der heller ingen tid er til fordybelse og man føler sig presset og holdt øje med via statistikker.

Flere oplever at retningslinjer er ikke gennemtænkte inden de meldes ud (lidt som vinden blæser i dag).

Nogen har tid nok, men kan ikke sætte deadlines, der ting tager det tid det tager.

## Forbedringer de sidste 12 måneder

De fleste synes ikke der har været forbedringer. Der er kommet flere arbejdsopgaver efter Yrke rejst, men ikke bedre forhold.

Men muligheden for kurser er bedre. Corona og muligheden for at arbejde hjemme. Enkelt oplever at deres kollega har fået bedre forståelse for deres arbejdes funktion.

## Forslag til områder der skal have mere fokus på i 2020

### 1. Mindre overvågning af medarbejder

Overvågning, kontrol over hvem der gøre hvad, hvorfor, statistikker er dræbende for initiativer og motivation, samt følelsen af ansvar. Når der er noget nyt og spændende, i stedet for at uddelegere til ledelsen, så overvej at lade medarbejder selv løbe med det, så der ikke kun er rutine og kedelige opgaver der venter. Det opleves som at blive jagtet og overvåget.

### 2. Hjælp hinanden mere i travl perioder

Når nogen har travl perioder, samtidig med andre har stille perioder, så kunne vi måske hjælpe hinanden mere.

### 3. Hjemmearbejdsdage

Ønsker at det bliver tilladt at have fast hjemmearbejdsdage i Servicecenter for alle.

### 4. Mere tillid til medarbejder

Overvågning og andre initiativer har givet mange opfattelsen af at der er mistillid til medarbejder og at kompetencer og effektivitet er ikke som det burde være.

### 5. En ny og god sags system

Mangler en erstatning til SCSM.

### 6. En kultur hvor ledelsen hører de medarbejder som ved noget om ting

Ledelsen tager beslutninger uden at have viden nok, hvor man så bagefter spørger medarbejder som ved noget om emnet og det giver ikke altid god resultater eller virker uprofessionelt, når man så må ændre det eller ny processer går ude over supportens medarbejder.

### 7. Bedre IT udstyr til arbejdspladser for studentermedhjælperne

Mus er elendig og der kunne godt være bedre skærm (mere en 24" skærm).

### 8. Flere ressourcer til at lave support

Flere hænder.

### 9. Projekt koordinering med hensyn til ressourcer til rådighed

En opfordring til at kigge på ressourcer, der medarbejder oplever at der sættes for meget i gang på en gang, langt over det vi kan nå. En udmelding om hvad der forventes af medarbejderne og prioriteringen vil også hjælp.

### 10. Bedre og flere procedure i support

Flere klar procedure og retningslinjer og opbakning til at de overholdes, så man ved hvem laver ting, hvad der skal laves og hvad der ikke skal laves.

### 11. OneNote - Bedre dokumentations system med en oprydning og opdatering

OneNote har brug for en seriøs opdatering.

### 12. ITS 3.0 Informationer

Gerne mere information om hvor Servicecenter er på vej henne, mangler noget mere konkret, så vi kan komme fremad.

### 13. Leveringer til drift

Levering til drift proceduren er mangelfuld og Servicecenter mangler som regel dokumentation over ny systemer inden der meldes ud at nye system sættes i drift.