

Digitalisering og usynligt arbejde som organisatorisk udfordring

Ursula Plesner, lektor, CBS

Det er meget synligt, at digitalisering ændrer måden hvorpå vi organiserer og udfører vores arbejde. Vi kan automatisere rutinearbejde, samarbejde på digitale platforme, træffe beslutninger på baggrund af avancerede analyser af meget store datamængder, osv., osv. Disse åbenlyse gevinster ved digitalisering har skubbet på digitale transformationer i alle brancher, ofte drevet af forventninger til effektivisering og bedre kvalitet i opgaveløsningen.

Men det vi ikke endnu ved så meget om, er det usynlige arbejde, der kræves når man arbejder digitalt. På et helt lavpraktisk niveau kan vi tale om usynligt arbejde såsom 'oprydningsarbejde' eller 'kompensationsarbejde' – altså sørge for at data har en ordentlig kvalitet, sørge for at rette de fejl, som digitale teknologier laver, sørge for at udstyr og opkoblinger og opdateringer virker, osv. Dette fylder meget i vores digitale arbejdsliv, men regnes ikke rigtigt for en del af vores kerneopgaver medmindre vi har titel af IT-medarbejdere.

På et andet plan kan vi tale om det usynlige arbejde, som handler om reorganisering af arbejdet og omstilling i forhold til nye kompetencer og professionelle relationer og identiteter. Det handler for eksempel om at trække grænser mellem hvad vi kan bruge teknologi til, og hvad vi skal have menneskelig dømmekraft og kontekstforståelse i spil for at håndtere. Eller om at oparbejde evnen til at sortere i en overvældende mængde informationer og output fra de digitale teknologier, der konstant producerer digitale spor af vores arbejde – eller omverden. At lære at kuratere, prioritere, og nogle gange lukke øjnene.

De to typer af usynligt arbejde er generelt ikke anerkendt som vores egentlige arbejde, og de er generelt undervurderet og ikke taget højde for i budgetter og strategier. Digitaliseringsstrategier handler om (kommende) synlige gevinster og ikke om det usynlige arbejde, strategien indebærer. Men hvis det er tilfældet, at alt arbejde i en eller anden forstand er digitalt, så er det på høje tid at tænke på hele den usynlige del af vores nye arbejde og overveje hvad det er for en 'reprofessionalisering' vi står over for eller midt i. Hvordan fordrer og beforder den digitale organisering en ny form for 'organisatorisk professionalisme'? Hvordan kan vi forstå kravet om digitale kompetencer som et krav om at tilpasse sig nyt usynligt arbejde og nye organisatoriske betingelser?