

Lad os få Janne ude i forkontoret tilbage, tak

I dag er levende mennesker, der kan hjælpe dig og forklare dig, hvordan tingene hænger sammen, i vid udstrækning erstattet med it-systemer, som ofte ligner noget, der blev tilovers, da man lukkede Østtyskland.

UGENS UDVALGTE

RASMUS DAHLBERG
folketingskandidat, K, Esbjerg
HENRIK DAHL
MF, Liberal Alliance

Et overgreb er blevet begået. Et overgreb på alle os, som arbejder i store offentlige organisationer. Det begyndte med indførelsen af *new public management* i slutningen af 1980'erne, tog fart med udrulning af it-systemer, apps og netværksløsninger og kulminerede med bonus til ledere for at slanke deres organisationer ved at fjerne sekretærene.

Hvad der på overfladen lignede effektivisering, var imidlertid blot kamuflage, for opgaverne skal jo stadig løses.

Det bliver de så af forskere, fuldmægtige og andre fagpersoner, som spilder dyrebar arbejdstid på kafkasker processer, fejlbehæftede systemer og mistroiske kontrollanter.

Den ene kronikør arbejdede i midten af 2010'erne i en statslig styrelse, hvor kontorets sekretær med erfaringens diskrete autoritet ordnede alle rejsebestillinger og -afregninger for de 10-15 fuldmægtige, specialkonsulenter og ledere.

Forretningsgangen var smidig og effektiv, så fokus kunne fastholdes på mødeforberedelse og faglig opfølgning.

En dag blev det så meldt ud fra førerbunken, at alle medarbejdere fremover selv skulle stå for disse rejserelaterede administrative opgaver.

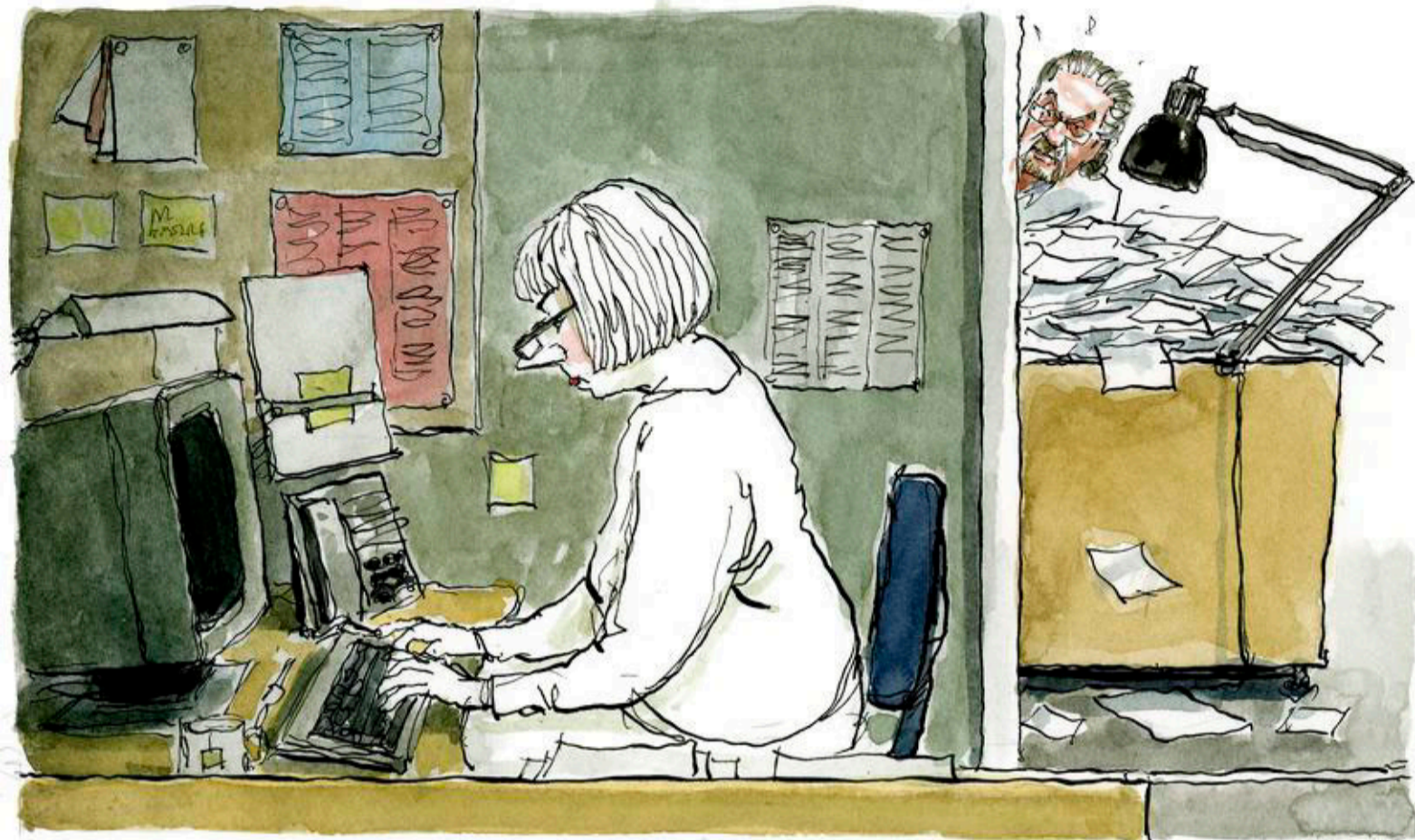
Styrelsen var nemlig kommet med i et såkaldt "koncernfælles samarbejde", som gav adgang til statens fælles rejseafregnings-system Rejs Ud, hvor alt kunne lade sig gøre blot ved et tryk på en knap.

Ved annonceringen på kontormødet lød der et hånligt fnys fra sekretæren (lad os kalde hende "Janne"), hvorefter hun slog fast, at hun fortsat ville stå for at bestille og afregne rejser, for det ville vi andre slet ikke kunne finde ud af.

»De kan bare fyre mig,« sluttede hun sin opfordring til organisatorisk ulydighed af med.

Sjovt nok fik Janne tilbudt en fratrædelsesordning kort derefter, hvorefter kontorets øvrige ansatte var efterladt med Rejs Ud.

I en vejledning til netop Rejs Ud skrev Moderniseringsstyrelsen i 2018: »Det er muligt at gøre en medarbejder til sekretær for en anden specifik medarbejder, alle medarbejdere i et eller flere kontorer eller alle medarbejdere i hele



Der er ikke brug for flere højt- og ofte overuddannede akademiske administratorer, som bruger tiden på at udvikle projekter, beskrive ekstra processer og opfinde nye stillinger, som de besætter med nogen, der ligner dem selv på en prik, skriver Rasmus Dahlberg og Henrik Dahl. Tegning: Rasmus Sand Høyer

regnskabsenheden.« Her nåede absurditeten således en form for cyklisk klimaks: Efter at man gennem tre årtier med fast hånd og et stift blik havde fjernet netop sekretærene og erstattet dem med systemer, lagde man altså nu op til, at medarbejdere skulle være sekretærer for hinanden.

Problemet er, at man i vid udstrækning har erstattet levende mennesker med erfaring, tæft og ansvarsfølelse med it-systemer, som i brugerfladen ofte ligner noget, der blev tilovers, da man lukkede Østtyskland.

Selv den mest enkle administrative opgave bliver nærmest uløselig, fordi menupunkterne og valgmulighederne aldrig passer til det, man har brug for at gøre.

Når man som forsker, fuldmægtig eller anden fagperson i en offentlig organisation med mellemrum skal benytte sådan et system, tager det ufattelig lang tid at oprette en rejse eller afregne et bilag, fordi man gør det for sjældent til at kunne huske alle de små tricks og tweeks, der kræves for at få løst opgaven.

Resultatet er, at man spilder arbejdstid, der går fra ens egentlige formål med at være ansat, og at man laver fejl på fejl på fejl, som nogen efterfølgende skal bøvl med at rette.

For nylig modtog den ene kronikør eksempelvis en arbejdsmail, som bl.a. indeholdt teksten: »På bilag 5168132344 er der anvendt artskonto 418256, hvilket medfører forkert klassifikation i statsregnskabet, SKS konto 2120.

I det konkrete tilfælde anbefales, at der bruges artskonto 469114 knyttet op på SKS konto 2180. Vi anbefaler, at bilaget omposteres.«

Afsenderen var en kontorfuldmægtig i organisationens regnskabsafdeling, i dag bedre kendt som *financial controlling*. Noget så simpelt som at bestille en ny toner til printeren (*facility management* gør det nemlig ikke af sig selv) ender som regel i en kafkask proces, som nogle gange får den konsekvens, at man som medarbejder selv indkøber den hulens toner og betaler den af egen lomme.

Måske er det i virkeligheden det, der er bagtanken med det hele.

De højere læreanstalter har også været hårdt ramt af sekretærmassakren. Fra 1999 til 2019 blev antallet af sekretærer og kontoruddannede i centraladministrationen og på institutterne på Københavns Universitet beskåret med 42 pct.

En af Danmarks dygtigste forskere inden for et højt specialiseret

felt, som kræver megen rejseaktivitet i bl.a. Afrika, hvorfra man ikke altid får kvitteringer med hjem fra bus- og taxaturen, proklamerede i begyndelsen af 2010'erne på et instituttmøde, at han nu var oppe på at bruge lige så meget tid på at afregne rejser som på rent faktisk at rejse: »Snart vil systemet have vundet over forskningen!«

Ikke alle administrative opgaver er dog blevet lagt over på fagmedarbejdere og forskere. Der har på de højere læreanstalter nemlig været en tendens til, at for hver HK'er, som er blevet fjernet, har man ansat mindst én AC'er i stedet.

Med andre ord er lavtlønnede sekretærer blevet erstattet med højtlønnede akademiske medarbejdere, som har udført samme arbejde, blot dyrere. Og dårligere, vil vi påstå.

Som forsker oplever man for eksempel ofte en vis misundelse fra AC'ere, som kan mistænkes for i virkeligheden hellere at ville have ens job end hjælpe med at udføre det bedst muligt.

Universiteterne rammes samtidig hårdt af den såkaldte Rip, Rap og Rup-effekt, som betyder, at akademikere typisk ansætter andre akademikere, hvorved organisationen formerer sig ved knopskydning.

Hvilken højtuddannet tør foreslå at ansætte en HK'er til at udføre de arbejdsopgaver, som ellers er blevet varetaget af en kandidat i filosofi eller informationsvidenskab?

Undertegnede kender mest til problemet med systemer frem for sekretærer fra styrelser og universitetsverdenen, men det findes med garanti i de fleste sektorer. Tænk på Sundhedsplatformen, hvor var-

me hænder bliver kolde, mens sygeplejersker og læger hjælpeløst taster og ruller i menuer, som er udviklet til et amerikansk forsikringsregime, men er presset ned over en dansk hospitalsvirkelighed.

Tænk på oplevelsen af at blive henvist til en gold formular på en hjemmeside i stedet for at få lov at tale med et menneske af kød og blod, når du skal anmelde endnu et cykeltyveri eller et indbrud i dit hjem til politiet. Eller frustrationerne over at forsøge at forny dit rejsekort på en selvbetjeningsplatform, hvor al logik og brugervenlighed hører op, så snart du er logget ind.

Vi er nødt til at gøre noget for at vende udviklingen. Der er ikke brug for flere højt- og ofte overuddannede akademiske administratorer, som bruger tiden på at udvikle projekter, beskrive ekstra processer og opfinde nye stillinger, som de besætter med nogen, der ligner dem selv på en prik.

Vi skal derimod bede om at få institutsekretæren Janne tilbage. Hun skal sidde fysisk sammen med os, sådan at man ikke behøver gå igennem en upersonlig helpdesk eller et ubrugeligt it-system for at få assistance.

Janne må gerne have brillerne siddende helt ude på næsetippen og kigge lidt medfølelse og skeptisk på os, når vi igen har smidt et bilag væk eller glemt, hvordan man udfylder en rejseafregning eller bestiller en toner. Bare hun hjælper os, så vi kan komme tilbage til at gøre det, vi rent faktisk er ansat til, i stedet for at være tvunget til at gøre Jannes arbejde langsommere og dårligere end hende.

”

Hvilken højtuddannet tør foreslå at ansætte en HK'er til at udføre de arbejdsopgaver, som ellers er blevet varetaget af en kandidat i filosofi eller informationsvidenskab?