Brukarmedverknad

Brukarmedverknad er ein betegning som blir brukt når brukarane av eit system får vera med på utviklinga av systemet, eller systemutviklinga. Når ein organisasjon skal ta i bruk av ny teknologi for å forbetre systema sine trengs systemutviklarar som tek tilpassar dette systemet for organisasjonen det er snakk om. Dei må og velje kva slags system dei skal gå for sidan det finnest eit gigantisk marked med ferdigutvikla system. Før ein organisasjon tek i bruk eit nytt system må dei tenke på konsekvensane denne endringa vil føre med seg. Ofte når eit nytt system blir innført fører det til endringar i sjølve måten organisasjonen fungerar og endringar for dei som jobbar i organisasjonen og skal bruke dei nye systema. Kort sakt kan me seie at dei to hovudutfordringane til systemutvikling er å lage system som fungerar og å lage system som blir godtatt av brukarane. Her kjem brukarmedverknad inn i bilete som ei potensiell på problemet.

Med brukarmedverknad meiner me at dei som skal bruke systemet skal bidra og delta på systemutviklinga. Det finnes ulike argument for kvifor dette er ein god idé, ulike målsetningar og ulik måte å gjennomføra dette på. Juridisk sett så er det eigaren av bedrifta som bestemmer korleis system bedrifta skal bruke. Reint praktisk er det ikkje slik, fordi eigar veit sjeldant kva system som er best og kva utstyr som er naudsynt og innføring av utstyr som dei annsatte ikkje likar kan føre til uro og motstand. Sidan dette ikkje fungerar så bra praktisk har eit bedriftsdemokrati utvikla seg, og det mest populære i Noreg er representasjonsdemokratiet der folk får velge kven som skal sitte i styret. Dette hjelp lite med brukarmedverknad når det kjem til systemutvikling. Det som muligens trengs er eit deltakardemokrati der brukarane dirkete får delta i beslutningar som omgår deira daglege arbeid.

Dei ulike aktørane i ein organisasjon har ulike grunnar til å innføre brukarmedverknad. Ved å innføre det vil arbeidarane sikre seg mot ei forverring av arbeidsforhalda, arbeidsgivaren vil auke produktiviteten og staten vil hindre streik og fraver. Det er altså ulike grunnar for å innføre brukarmedverknad, alt etter kva synspunkt du ser det frå.

Brukarmedverknad i offentlegheita

Brukarmedverknad er ikkje alltid like lett å få til i praksis. Spesielt når organisasjonen som skal ta i brukt dette konseptet er så stor som staten og offentlegheita. Det blir ofte svært dårleg gjennomført, noko som me kan sjå i artikkelen av Stein Gulbrandsen. Med utgangspunkt i artikkelen skal eg ta føre meg korleis brukarmedverknad blir gjort i offentlege tjenester, og om de ansatte i offentlege tjenester er brukarar?

Gulbrandsen skildrar situasjonen i Oslo kommune ved å peike på korleis det er med offentleg transport der. Før var all offentleg transport organisert under ei felles leiing der dei jobba saman om å finne det beste for befolkninga. No i dag er det 20 forskjellige selskap som tek seg av kvar sin del. Kvar av desse selskapa er sjølvstendige, og sjølv om dei alle er eigd av kommunen, må dei kjøpe tjenestene til kvarandre. Og om eit selskap har eit problem kan dei ikkje bruke eit anna selskap som kommunen eige utan vidare. Dei blir då nøydd til å leige inn eksterne fagfolk for, noko som kostar kommunen.

Det virkar ikkje som om det har vore mykje brukarmedverknad her. Selskap blir splitta opp, og det ser ut som om det er det styrene i desse selskapa som bestemmer korleis ting skal bli gjort utan å få innspel frå brukarane. For å ta eksempelet med T-banene: så bryr oss forbrukarane ganske lite om korleis det heile blir styrt så lenge det gir oss eit tilbud som er overeins med det me forventar, men når kommunen splittar opp selskapa slik fører det til eit dårlegare tilbode til oss. Kommunen må bruke meir pengar enn naudsynt, noko som me til slutt må betale for. Det blir og eit dårlegare tilbud fordi dei må leige inn eksterne fagfolk, noko som tek meir tid enn om dei hadde brukt sine eigne.

Det andre spørsmålet er om dei annsatte er brukarar. Dette er eit vanskelig spørsmål, og vil variere ut i frå kva selskap og korleis situasjonen der er. I dette tilfellet så vil eg seie at dei ansatte er delvis brukarar av sytemet, og burde derfor ha noko å seie i saka om korleis desse systema er laga. Dette er ikkje eit system dei ansatte går over til noko heilt nytt, men i staden blir selskapa splitta opp i mindre selskap, og ut i frå artikkelen ser det ut som fagfolk ikkje alltid får utøve yrket sitt fordi kommunen må leige inn eit eksternt selskap fordi dei ikkje lenger er i samme selskap. Det er ikkje det klassiske eksempelet som f. eks. i helsevesenet der dei skulle gå over til eit heilt nytt system bestilling av medisin og journalsystem m.m. til eit stort samanhengande system som vil påverka alle arbeidarane, og korleis dei utfører arbeidsoppgavene deira. Allikevel blir deler ar arbeidsoppgavene til offentligheita endra.

Det ser ut til å ha vore svært lite brukarmedverknad i offentlege systema når dei delte opp det som før var store selskap til mindre. Dette er synd fordi dei som leiarar bør i det minste ta i mot innspel frå brukarane av systemet før dei gjer endringar som påverkar brukarane. I dette tilfellet er det litt uklart akkuratt kven som er brukarane, og om det evt. Er dei ansatte. Eg vil sjølv seie at dei ansatte her er brukarar av det nye systemet, og dei må adaptere seg til det. Videre vil eg og påstå at det har vært dårleg med brukarmedverknad her.