Trivsel med Taleteknologi

Erfaringer og anbefalinger

Jeg er rigtig glad for taleteknologien, da jeg har problemer med at stave. Nu skal jeg ikke have en kollega til at hjælpe mig mere - nu kan jeg selv tale det ind uden at sidde og tænke over, hvordan det mon skal staves.

Sosu-hjælper – deltager i projekt Trivsel med Taleteknologi

Trivsel med Taleteknologi

Trivsel med taleteknologi – erfaringer og anbefalinger

Udgivet af Teknologisk Institut Center for Arbejdsliv i forbindelse med projektet Trivsel med taleteknologi, støttet af Forebyggelsesfonden.

Teknologisk Institut
Center for Arbejdsliv
Gregersensvej 1
2630 Taastrup
Tlf.: 72 20 26 20
Mail: arbejdsliv@teknologisk.dk

Juni 2011

Forfattere
Charlotte Færch Lotz
Susanne Rasmussen
Henrik Vejen Kristensen

ISBN nr.: 978-87-92237-28-6

Trivsel med Taleteknologi

Erfaringer og anbefalinger

Indledning

Hvad kan taleteknologien?
Forsidens historie er blot en af flere erfaringer fra projektet Trivsel med taleteknologi, som er støttet af Forebyggelsesfonden. Projektet har varet 1½ år på to plejecentre i København og Esbjerg. Formålet var at undersøge, om taleteknologi kan styrke arbejdsmiljøet i relation til dokumentationsopgaven for sosu-medarbejdere i ældreplejen.

Baggrunden for projektet var begge arbejdspladsers ønske om, at styrke medarbejdernes kompetencer til at skrive den sundhedsfaglige dokumentation, for blandt andet at fastholde medarbejderne - også dem, der oplever dokumentationsopgaven tidkrævende og mentalt fyldende af flere grunde. Det kan for eksempel være besvær med at stave, formulere sig, læse eller egentlig ordblindhed, og for nogle computerskræk i forskellig grad. Begge steder var det ledelsens opfattelse, at det cirka er 1/3 af medarbejderne, der har det svært med dokumentationsopgaven.

Intentionen med projektet var derfor at undersøge, om talegenkendelsesteknologi kunne bidrage til at styrke medarbejdernes kompetencer, og gøre det lettere for dem, at skrive dokumentation om deres borgere i det elektroniske omsorgssystem – og herigennem styrke trivselen og fastholde dem i arbejdet. Målgruppen var sosu-hjælpere og -assistenter, samt få ufaglærte. De har alle krav om, at skulle dokumentere som en del af arbejdet.

Resultaterne viser, at talegenkendelse er et godt redskab. Særligt for de medarbejdere, der har besvær med at skrive, læse og formulere sig. Erfaringerne viser, at talegenkendelse kan give:

- Mere dokumentationskompetente medarbejdere
- Bedre trivsel og arbejdsglæde
- Mere kvalitet i dokumentationen
- Mere tid til andre opgaver
- Styrket selvtillid

Talegenkendelse giver medarbejderne en mulighed for at bruge deres talegaver i stedet – nu kan de sige det, de skal skrive, og så skriver teknologien det på skærmen. I nogle tilfælde har det endda vist sig også at kunne forbedre ens stavning - for jo flere gange man ser et ord stavet rigtigt, jo bedre bliver man til selv at stave det.

> *Borger – det ord har jeg set så mange gange, at jeg nu kan stave til det.*
>
> *Interviewcitat/hjælper*

Forudsætninger på arbejdspladsen
Det lyder jo forjættende – og det er det også, hvis man tager højde for en række forhold af betydning for, hvor godt og hvor meget systemet bliver anvendt på arbejdspladsen.

For talegenkendelse forudsætter, at rammerne er i orden – både kompetencemæssige, organisatoriske, ledelsesmæssige og tekniske forhold. Ved at sørge for, at disse forudsætninger er til stede, er fundamentet for at få gavn af talegenkendelse sikret.
Brugen af taleteknologi kræver for eksempel et vist niveau af generelle IT-færdigheder, da det foregår ved computeren. Taleteknologien medfører også arbejdsorganisatoriske ændringer på arbejdspladsen, fordi flere medarbejdere begynder at dokumentere mere.

Disse og mange andre erfaringer præsenteres i dette hæfte.

At implementere ny teknologi på arbejdspladsen kræver mod og villighed til at gøre noget andet end det man plejer. Det kræver engagement og 'gå-på-mod' fra alle involverede. En god måde at fremme engagementet og lysten på er ved at inddrage medarbejderne – det er en sikker vej til læring og forandring på arbejdspladsen.

I projektet har vi afprøvet computerprogrammet Dictus, der omsætter tale til tekst. Det kan være en god løsning til medarbejdere, der dagligt bruger tid på skriftlig dokumentation. De fleste taler hurtigere, end de skriver. Selv gode skrivere kan få glæde af at tale deres tekst ind i stedet for at skrive på tastaturet. Prolog Development Center har leveret programmet til projektet.

Programmet er udviklet til at genkende hverdagssprog. I projektet er der lagt sundhedsfagligt relevante træningstekster ind for at sikre et godt programmæssigt fundament for en god talegenkendelse. Programmets ordbog er blevet udvidet med sundhedsfagligt relevante ord og udtryk fra den sundhedsfaglige dokumentation. Ordbogen kan med fordel videreudbygges med terminologien fra ICF (WHO`s internationale klassifikation af funktionsevne, funktionsnedsættelse og helbredstilstand). Det vil understøtte brugen af fælles sprog på tværs af sektorer.

Medarbejdernes kompetencemæssige forudsætninger

Computertale er svær
Mange forestiller sig nok, at det at tale til computeren må være nemt – for alle kan jo tale. Det er dog ikke helt så enkelt, fordi det at tale til computeren er noget andet end at tale med hinanden.

At tale til computeren er mere som at diktere en tekst, og så genkender programmet ordene og omsætter talen til tekst. For at bruge programmet skal man lære, at tale klart i roligt tempo med tydelig udtale. For at få den bedste genkendelse skal man øve sig, for det er også sådan, man træner systemet i at genkende stemme.

Undervis medarbejderen før brug
Inden systemet tages i brug, er det en rigtig god ide at tilbyde medarbejderne en-til-en undervisning. Medarbejderen kan sidde sammen med en kender af systemet i en times tid og se, hvad programmet kan. Efter introduktionen er man klar til at bruge programmet på computeren.

Vores erfaring er, at denne grundlæggende introduktion med en til en undervisning er en nødvendig investering for at sikre optimal brug af teknologien.

Generelle IT-kundskaber er nødvendige
En vigtig forudsætning for at få mest mulig gavn af talegenkendelse er, at medarbejderne har grundlæggende færdigheder i:

- Computeren, som et dagligt arbejdsredskab
- Omsorgssystemet, så man kan skrive de rigtige informationer de relevante steder
- Sproglige færdigheder for at opnå god genkendelse.

Der er i mange tilfælde behov for en samtidig opkvalificering af IT-færdigheder, sproglige færdigheder og sundhedsfaglige forudsætninger til fx at kunne udarbejde tværfaglige plejeplaner i omsorgssystemet, og vide hvilke informationer, der hører til i de forskellige tekstfelter.

Vi kunne konstatere, at medarbejdernes kompetencemæssige forudsætninger var vidt forskellige. Ofte har medarbejdere med læse-skrive besvær ikke anvendt IT i deres arbejde, og er derfor ikke altid så erfarne i at lave skriftlig dokumentation i omsorgssystemet.

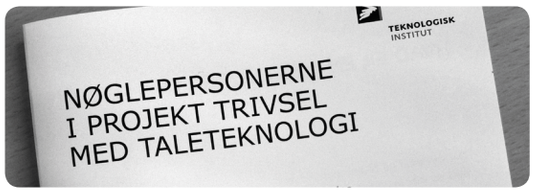
> *Hvis vi alle havde været oplært i Care (omsorgssystemet, red.) og kunne bruge computeren i forvejen, så ville flere kunne bruge Dictus.*
>
> *Interviewcitat/sosu-assisten og nøgleperson*

Forskellige vejledninger til forskellige medarbejdere

> *Det er godt at have forskellige metoder da vi har forskellige måder at lære på. Vi har forskellige behov.*
>
> *Interviewcitat/medarbejder*

Medarbejderne har forskellige læringsbehov og læringsstile. For at støtte medarbejderne bedst muligt i at gå fra introduktionen i talegenkendelse til at træne og øve, og så til rent faktisk at bruge det i den daglige dokumentationspraksis, kan der være behov for at skabe forskellige læringsrum. Nogle eksempler kunne være:

- **Superbrugere/nøglepersoner**
  Der er på hver arbejdsplads uddannet superbrugere/nøglepersoner for at sikre kollegaerne let adgang til hjælp i dagligdagen, hvis teknikken nu skulle drille.



- **Sidemandsoplæring**
  At sidde sammen med en kollega kan skabe en tryg læresituation. Både superbrugere/nøglepersoner, eksterne konsulenter og andre kollegaer kan hjælpe med.

- **Startguide**
  Der er lavet en visuel trin-for-trin guide, så man i fred og ro kan lære i eget tempo.

Arbejdspladsens teknologiske forudsætninger

Fuld integration mellem IT-systemer
En væsentlig forudsætning for at opnå effektive arbejdsgange med talegenkendelse i dokumentationen er, at der er fuld integration mellem talegenkendelsesprogrammet og de IT-systemer, man har på arbejdspladsen, fx omsorgssystem, serversystem.

Det er vigtigt på forhånd at afklare, hvordan systemerne kan fungere sammen med det aktuelle IT-system på arbejdspladsen, fordi det er en forudsætning for, at medarbejderne overhovedet bruger talegenkendelse – for hvis det bliver for bøvlet, vælger man typisk at gøre som man plejer.

Erfaringen viser, at nytteværdien øges betydeligt, når man kan tale teksten direkte ind i omsorgssystemet. Derfor skal det være let at bruge talegenkendelsen, og det skal være muligt, at klikke sig direkte ind i det tekstfelt, man skal skrive i i omsorgssystemet – og det forudsætter fuld integration mellem de forskellige IT-systemer. Det anbefales, at bruge Dictus med Windows 7 (32-bit dansk version), og at talegenkendelsen afvikles lokalt på den enkelte computer. Det anbefales også, at bruge headset med mikrofon, da højttalerne i headsettet også kan anvendes til ekkogengivelse af den indtalte tekst, og til oplæsning af teksten med brug af talesyntese. Talegenkendelse kan også bruges i Windows programmer, fx tekstbehandling, mail m.v.

For yderligere information om de tekniske forudsætninger henvises til projektevalueringsrapporten.

IT-support er afgørende
En nødvendig forudsætning for at medarbejderne kan bruge taleteknologien i det daglige dokumentationsarbejde er et let tilgængeligt supportsystem, der skal sikre hurtig hjælp og støtte:

- **Superbrugere/nøglepersoner**
  Lokalt tilgængelige for daglige spørgsmål
- **Telefonisk hotline**
  Programsupport fra leverandøren
- **Samarbejde med IT-afdeling**
  Til systemtekniske udfordringer.

Den systemtekniske support er varetaget i et samarbejde mellem arbejdspladsens IT-afdeling og teknologileverandøren. Der er uddannet et antal lokale superbrugere/ nøglepersoner, der er trænet i at svare på dagligdagsspørgsmål i forbindelse med at bruge talegenkendelse, løse mindre tekniske problemer og hjælpe med at planlægge tid til at øve og træne. Der er også sørget for let adgang til programsupport med en telefonisk hotline til leverandøren.

Belært at erfaringerne vil vi anbefale, at man sikrer en god samarbejdsalliance med den respektive IT-afdeling – fordi den er en vigtig samarbejdspart for at få teknikken til at fungere optimalt.

Den ikke så computervante bruger oplever pludselig, at programmets værktøjslinje ikke er på skærmen som den plejer. Hun spørger sin superbruger/ nøgleperson om hjælp til at få den frem igen.

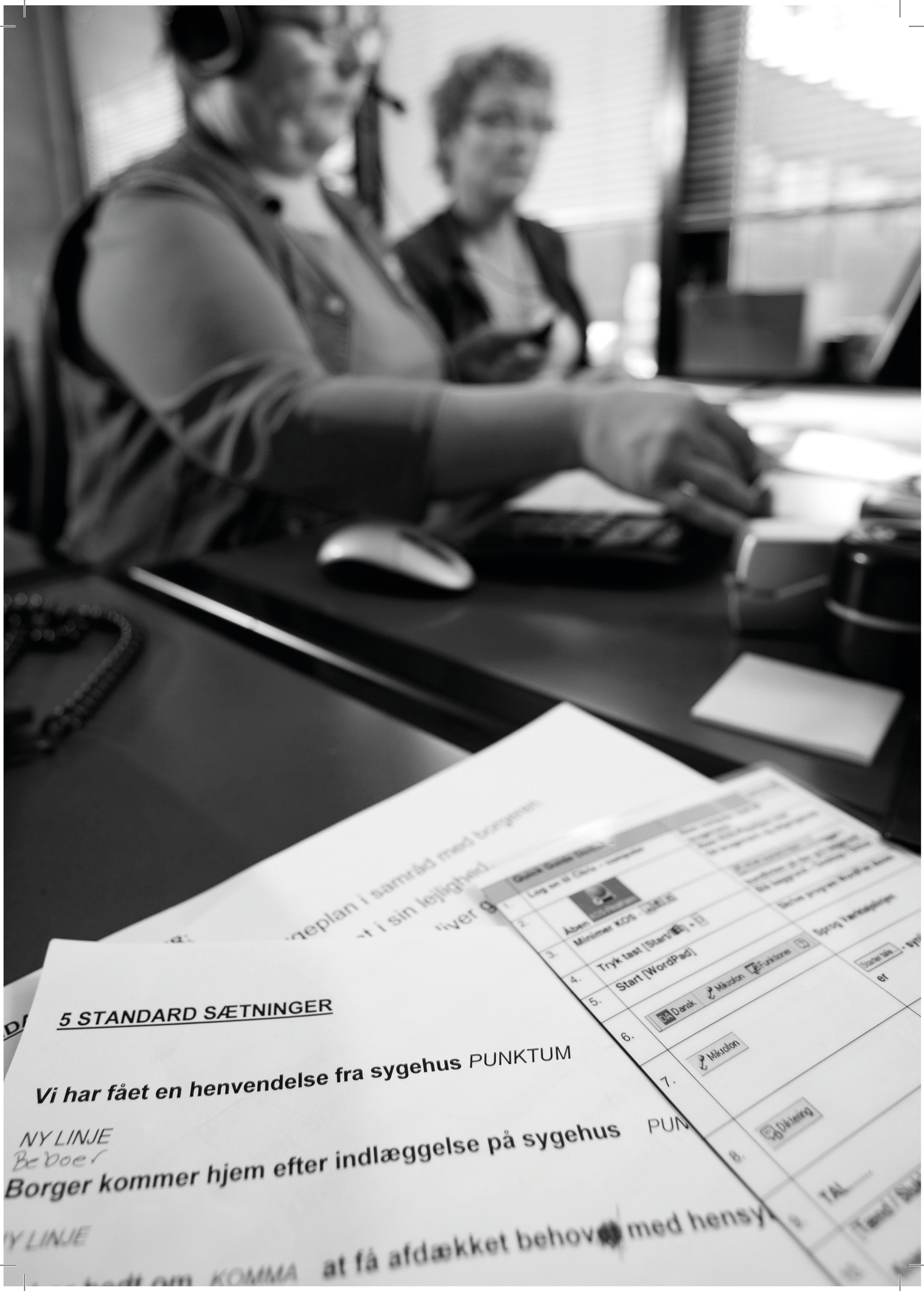
Genkendelse afgørende for brug
En væsentlig forudsætning for god genkendelse er, at man træner systemet til at genkende sin stemme, og at øve sig i at tale klart og tydeligt i roligt tempo.

Særligt i starten er genkendelseskvaliteten afgørende for motivationen til at fortsætte med at øve.
Fejl i genkendelsen kan typisk tilskrives programmet, IT-systemets set-up eller brugerens øvelsesniveau. Udover øvelse afhænger genkendelseskvaliteten også af baggrundsstøj og forstyrrelser i lokalet, hvor man arbejder med talegenkendelse, samt brugerens danskproglige forudsætninger. Det er muligt at få en god genkendelse, selvom man fx taler med dialekt eller accent. Dog er det ikke alle, der lykkes med at få en god genkendelse.

Når programmet har problemer med at genkende ord, som hyppigt bruges – i dette tilfælde ord som borger, beboer og rollator – kan det naturligt nok give frustrationer hos brugeren, som så må genindtale ordet eller skrive det på tastaturet.

Den genkender min stemme bedre, når jeg skriver noget almindelig dansk – fx en mail. Når det er en plejeplan har den svært ved at genkende, fx har den svært ved at forstå navne. Og det er ikke så personligt at sige borger.

Interviewcitat/sosu-hjælper


5 STANDARD SÆTNINGER
Vi har fået en henvendelse fra sygehus PUNKTUM
NY LINJE
Borger kommer hjem efter indlæggelse på sygehus
at få afdækket behov
med hensy
KOMMA
Tryk tast [Start]
Start [WordPad]
Dansk
Mikrofon
Diktering

Let adgang til computeren
En anden forudsætning for brugen af talegenkendelsen er, at sikre medarbejderne let adgang til en computer. I dette projekt har den enkelte teknologibruger skullet tale tekst ind ved den samme computer, fordi stemmeprofilen er gemt lokalt på den enkelte computer. Det har indimellem givet anledning til logistiske udfordringer i arbejdsplanlægningen.

En løsningsmodel til mere fleksibel anvendelse af taleteknologien kunne være, at installere talegenkendelsesprogrammet i et netværks set-up, så den enkelte medarbejder kan bruge sin stemmeprofil på flere computere i netværket. Alternativt kan man supplere med bærbare computere.

Med en netværksløsning kan man få større brugsfleksibilitet. Det vil gøre det lettere at komme til en ledig computer, og det vil sikre en opdateret stemmeprofil.

> *Det vil være godt, hvis man kan bruge en hvilken som helst computer. Det bliver for besværligt, hvis man ikke kan bruge alle pc'ere ... Hvis man kunne det, så ville effekten have været større.*
>
> *Interviewcitat/nøgleperson*

Logiske og lette IT-løsninger
En del af målgruppen er ikke teknologivant, og nogle medarbejdere har haft udfordringer med systemets brugerflade. Derfor skal det være let at bruge talegenkendelse og omsorgssystemet i praksis – arbejdsgangene skal være enkle og til at forstå. Fx hvordan mikrofonen tændes/slukkes, klikke sig vej til de rigtige tekstfelter i omsorgssystemet osv. For jo kortere tekst man skal tale ind, jo lettere skal det være – ellers vælges systemet ofte fra, da det er lettere at gøre, som man plejer.

Arbejdspladsens organisatoriske forudsætninger

Rutiner og arbejdsgange ændres
At gå fra at øve til at bruge talegenkendelse som det naturlige arbejdsredskab i dokumentationen er det svære ryk i implementeringsprocessen.

Det handler i høj grad om, at arbejdet med den nye teknologi påvirker arbejdsgange og rutiner og opgavedelingen mellem faggrupper. Teknologien medfører også, at man skal omstille arbejdsgange og ændre arbejdsvaner, hvilket tager tid og ressourcer. En investering der kommer godt igen.

Talegenkendelse kan derfor være et godt redskab, når man vil arbejde målrettet med at ændre arbejdsgange og omfordele opgaver mellem faggrupper. Det kan også betyde, at der skabes større forståelse og tillid faggrupperne imellem:

> *Taleteknologien har bidraget til et større samarbejde faggrupperne imellem... de er kommet tættere på hinanden, og har fået større tillid til hinanden.*
>
> *Interviewcitat/teamleder*

Er taleteknologi for alle?
En væsentlig forudsætning for succesfuld implementering fordrer også fokus på arbejdets organisering, samt ledelsens stillingtagen til en række væsentlige forhold:

Fx om teknologien er lige relevant for alle. Er det alle faggrupper, der skal bruge teknologien? Eller skal det være et tilbud til medarbejdere med særlige behov? Skal det være en afdeling/et team ad gangen eller flere på samme tid? Hvordan får man alle vagthold med? Og skal de alle være med?

På begge arbejdspladser havde ledelsen forhåbninger om, at talegenkendelse kunne løse en stor del af de udfordringer, de oplevede deres medarbejdere have med dokumentationen, og gøre dem mere selvhjulpne. Talegenkendelse blev indledningsvist introduceret som et tilbud til alle faggrupper. Erfaringerne viste dog hurtigt, at det primært var medarbejdere med læse-skrive besvær, der har haft glæde af teknologien.

> *For mig er det en personlig sejr, at jeg ikke skal gå til nogen anden for at få det skrevet. Jeg behøver ikke komme ud i en lang søforklaring, fordi der er et ord, jeg ikke kan stave til.*
>
> *Interviewcitat/sosu-hjælper*

Man kan ikke på forhånd vide, hvem der får glæde af talegenkendelse – det afhænger helt af konkret afprøvning, før man kan beslutte, om det er et godt redskab. Der er eksempler fra andre virksomheder på, at selv habile skrivere kan have glæde af at tale tekstdokumenter ind i stedet.

Undervejs i forløbet har både terapeuter og sygeplejersker vist interesse for programmet. Disse faggrupper har også meget dokumentation i arbejdet, og er nok mere teknologivante end projektets målgruppe har været. Det er måske værd at udforske, om talegenkendelse også er noget for dem.

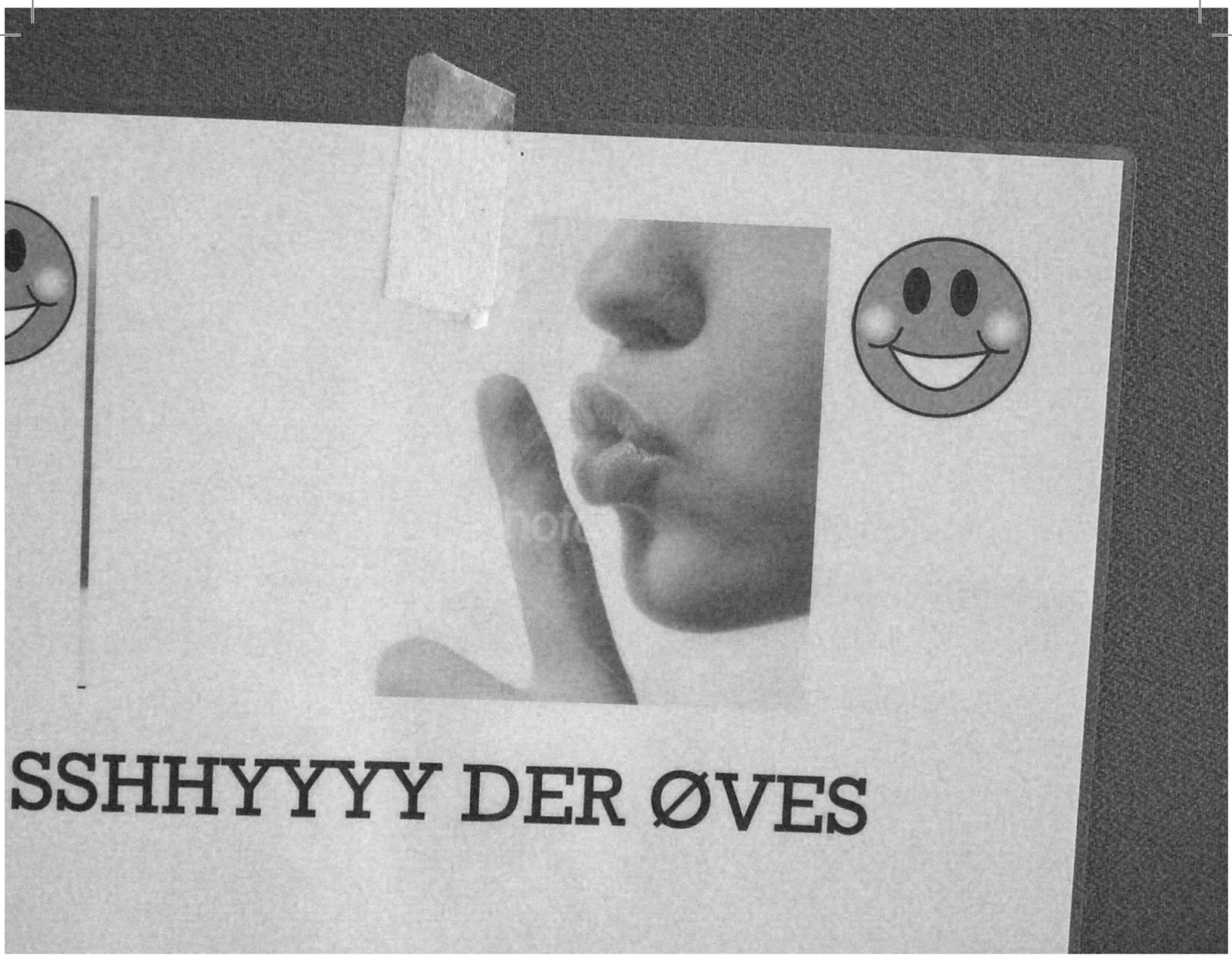
Skab legitimitet omkring brugen af teknologi
Det er en udfordring, at skabe legalitet og accept fra kolleger, der ikke bruger teknologien. For at gøre brugen alment accepteret, kan man blandt andet sætte det på dagsordenen til personalemøder, uddanne superbrugere/nøglepersoner, planlægge tid til at øve, og sørge for god ledelsesopbakning.

> *Det vil være dejligt med mere forståelse og opbakning fra de kolleger, som ikke er med i det. Det har været svært for nogen, fordi andre ikke har været med.*
>
> *Interviewcitat/sosu-hjælper*

Træn teknologien
Erfaringen viser, at de medarbejdere, der har investeret tid i at træne systemet og øvet sig i at tale, også er dem, der generelt set har fået størst gevinst ved at bruge systemet.

Det tager tid og øvelse at blive så fortrolig med talegenkendelse, at man bare bruger det, når man skal skrive. Der, hvor det er lykkedes bedst, er, hvor ledelsen har planlagt øvetid for medarbejderne, så de var klar over, at der var afsat tid til at øve. For at ledelsen kan planlægge tilstrækkelig øvetid, er medarbejderen også nødt til at give sit behov for øvetid til kende.

Udover at synliggøre planlagt øvetid, fx med en træningsplan, så giver planen også en pejling på, hvem der har brug for støtte og et kærligt puf i den 'rigtige' retning.



Skab tid og plads
Det har vist sig svært, at skabe tid og rum til at træne og øve i den daglige arbejdspraksis. På begge arbejdspladser har det været et spørgsmål om prioritering og fokus. Måske et udtryk for 'den evige kamp om tid, ressourcer og opmærksomhed'. Arbejdspladserne har arbejdet kreativt med at organisere den nødvendige tid med forskellige redskaber som skemaer, træningsplaner og øve-tid i kørelisten.

En forudsætning for at bruge talegenkendelse er et trygt og roligt læringsmiljø, fordi det kræver ro og koncentration at bruge systemet. Arbejdspladsernes fysiske indretning har været en udfordring, fordi computerne står i kontorlokaler, hvor flere har deres gang på de samme tidspunkter i arbejdsdagen

Udfordringen med at få ledig tid ved computeren kan nogle gange løses med logistisk planlægning. En anden udfordring har været at sikre arbejdsro for den, der skal tale tekst ind. De mange mennesker, der går ind og ud af kontorlokalet, skaber mange forstyrrelser. Erfaringen viser, at støj og forstyrrelser i lokalet har betydning for, hvor effektivt systemet bliver brugt.

For at opnå større arbejdsro i de eksisterende rammer kan man for eksempel bruge:

- Afskærmning
- Faste øvetider på kontoret
- Skiltning og opslag
- Bærbare computere

Muligheden for at skabe rolige og trygge læringsmiljøer for talegenkendelse bør tænkes med, når der skal bygges om eller bygges nyt. Fx med mere fleksible kontor- og mødelokaler, fleksible pc-stationer, integreret trådløst netværk, dokumentations-/kommunikationsskærme i plejeboligen m.v.

Saml al dokumentation i det elektroniske omsorgssystem
Ofte er der behov for at skrive mere end et sted: I omsorgssystemet, i 'kinabogen', i samarbejdsbogen m.v. Nok er der forskel på, hvilken information der skrives hvor, men ikke al relevant borgerrettet information synes at nå omsorgsjournalen. Særligt de medarbejdere, der har besvær med at læse og skrive er vant til håndskrevne noter, og de skal nu vænne sig til at skrive på computeren eller PDA`en i stedet.

Arbejdsgangene i dokumentationen kan forenkles med en beslutning om kun at dokumentere et sted. For med talegenkendelse kan alle medarbejdere skrive i omsorgssystemet, og de er ikke længere afhængig af hjælp fra en assistent eller team-/gruppeleder for at skrive deres borgerrelaterede notater. Med beslutningen om kun at skrive et sted sikres informationens aktualitet og tilgængelighed, og potentielt kan man forestille sig færre fejl grundet manglende dokumentation.

Talegenkendelse har betydet, at der nu er flere, der dokumenterer. Og der er kommet større fokus og ansvarlighed om at få skrevet, så dokumentationen er i orden:

For mange gør det det nemmere at dokumentere. Man bliver mere sikker på, at det, der kommer ind og stå, bliver mere korrekt. En dag skal jeg ikke længere vise folk små sedler – så kan jeg gøre det helt selv. Man kan selv holde styr på, at man får dokumenteret det, der skal dokumenteres.

Interviewcitat/sosu-hjælper

Tid til andre opgaver
På begge arbejdspladser har brugen af talegenkendelse medført ændrede arbejdsgange i et vist omfang, og der er kommet nye arbejdsdelinger mellem faggrupperne. Nogle af de medarbejdere, der ikke før dokumenterede, har ændret arbejdsgange, for nu skriver de i omsorgssystemet – og nogle sosu-assistenter/teamledere, der tidligere hjalp med at skrive, har fået frigjort tid til andre opgaver:

Min hverdag er blevet noget lettere dokumentationsmæssigt – jeg har fået tid til andre opgaver.

Interviewcitat/teamleder

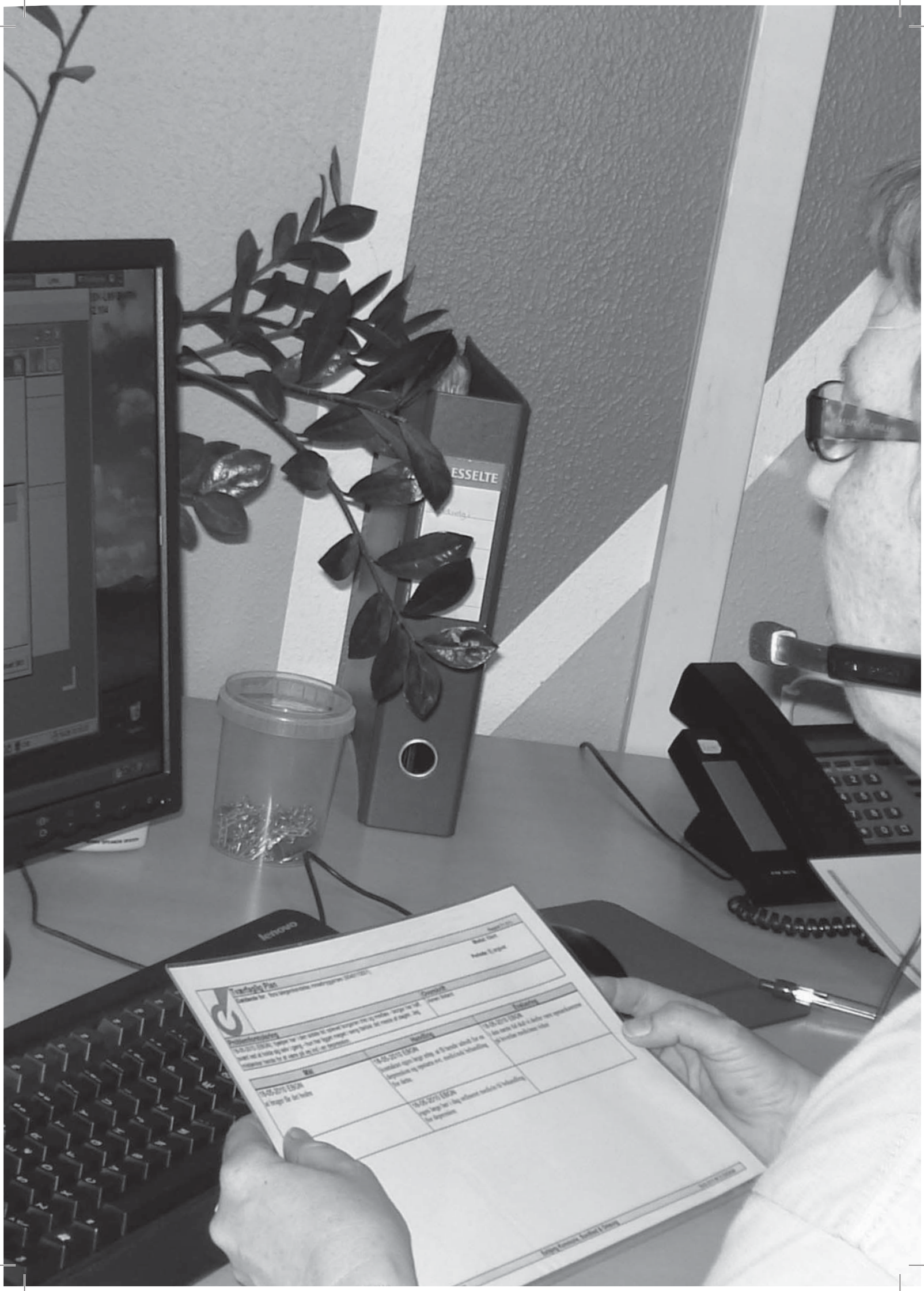
Teknologien har givet anledning til at omstille arbejdsgange og opgavedeling. Den generelle vurdering er dog ikke, at talegenkendelse generelt set har sparet tid i dokumentationsarbejdet. Men teknologien kan bidrage til at kunne bruge sin tid mere effektivt på andre opgaver:

Min tid er blevet mere effektiv på nogle andre ledelsesområder... Jeg dokumenterer ikke mere for hjælperne – de gør det selv. Fuldt ud.

Interviewcitat/teamleder

Jeg tror måske, jeg i gennemsnit sparer ca. 1-2 timer pr. uge på ikke at skrive for hjælperne mere.

Interviewcitat/sosu-assistent


ESSELTE
lenovo

Forudsætninger for en god implementeringsproces

Som i enhver anden forandringsproces er der behov for vedholdende ledelse, ildsjæle og engagement for at kunne holde fokus og gejst hele vejen – også når det bliver svært.

Vi har mødt forskellige udfordringer af både kompetencemæssig, organisatorisk og ikke mindst systemteknisk karakter. Vores erfaringer giver anledning til følgende bud på vigtige elementer der kan sikre en god implementering af talegenkendelse i en dokumentationspraksis:

Stærk forandringsledelse – vedholdenhed og engagement
For at lykkes med implementeringen er der behov for en synlig, engageret og klart kommunikerende ledelse, der viser vejen. Det hjælper medarbejderne med at holde fokus og motivation til at følge implementeringen i mål. Det at skulle ændre sine måder at arbejde på, og at lære noget nyt tager tid. Så man skal være villig til at investere den fornødne tid og de nødvendige ressourcer for at få en vellykket implementering af talegenkendelse i en dokumentationspraksis.

Tilgængeligt supportsystem
Uden et solidt og tilgængeligt supportsystem, der kan tage hånd om de daglige problemer, er det vanskeligt at introducere taleteknologi. Der er brug for hjælp til de forskellige spørgsmål og tekniske problemer, der naturligt opstår, når man skal lære at bruge talegenkendelse. Der er behov for at sikre, at man let kan få hjælpen lige der hvor behovet opstår. Det er her i projektet primært varetaget af de lokale superbrugere/nøglepersoner.

Der skal også være adgang til programsupport fra leverandøren, og ikke mindst systemteknisk support fra IT-afdelingen. Timingen for at indføre taleteknologi kan påvirke IT-afdelingens villighed til at yde support, så det er en god ide, at afstemme forventninger med øvrige IT-udviklingsplaner.

Tilstrækkeligt antal brugere
Der er behov for et vist antal brugere af teknologien, fx i forhold til at skulle etablere supportsystem og tilbyde de nødvendige implementeringsaktiviteter for at lykkes med teknologiimplementeringen. Supportsystemet skal etableres uanset antallet af teknologibrugere, for få såvel som mange får behov for hjælp til de spørgsmål og problemer, man møder undervejs. Det er klart lettere at ændre arbejdsorganisering og supplere den nødvendige support, når der er mange brugere involveret.

God planlægning og intensive forløb
En vellykket implementering afhænger i høj grad af god planlægning, så der er tid og ressourcer til implementeringsaktiviteterne. For at sikre kontinuitet og sammenhæng i indsatserne er det hensigtsmæssigt med intensive forløb, så medarbejderne kan omsætte det lærte til handling. Erfaringen er, at det betaler sig på forhånd at sikre, at al teknisk installation er afprøvet forud for medarbejdernes introduktion til talegenkendelsen. På den måde får medarbejderne optimale forhold til at bruge teknologien, og få den 'ind på rygraden'.

Variation og involvering
Når et projekt løber over længere tid, er det altid en udfordring at holde gejsten og motivationen hele vejen til målet. Også her er der brug for styring og processtøtte og ildsjæle, der brænder igennem. Det fordrer ledelse og kreativitet. Det er en fordel at variere indsatserne med forskellige involverende tiltag, fx undervisning, temadage, formidlingsaktiviteter o.l. Det kan suppleres med intensive 'vitaminindsprøjtninger' i form af en CAMP, hvor proceskonsulenterne tilbyder tilpasset støtte til implementeringen på arbejdspladsen. Arbejdspladserne har eksperimenteret med andre kreative metoder, fx konkurrencer og andre humoristiske indslag for at fremme kollegernes interesse og motivation.

Nye arbejdsrutiner
Vaner er traditionelt noget af det sværeste at lave om på. Har man været vant til at skrive på tastaturet i mange år, kan det være svært at omstille sig til nu at sige det man vil skrive. Det kræver tid, 'gå-på-mod' og ihærdighed at gøre noget andet end det man plejer – men det er vejen til forandring.

Pointer til din arbejdsplads

Teknologien gør det ikke alene
Ny teknologi tilfører sjældent værdi i sig selv. Når der kommer ny teknologi på arbejdspladsen, er det nødvendigt også at fokusere på de organisatoriske, ledelses- og kompetencemæssige aspekter omkring teknologien og dens implikationer for medarbejdere og opgaveløsning. Arbejdsrutiner skal ændres, arbejdsgange skal omstilles, medarbejderne skal lære teknologien at kende m.v. At lykkes med teknologiimplementering kræver nysgerrighed, 'gå-på-mod' og tålmodighed - og ikke mindst stærk forandringsledelse at holde fast hele vejen.

Ledelsens opbakning er essentiel
I enhver forandringsproces er der behov for stærk vedholdende ledelse og opbakning for at få en vellykket implementering. Det er vigtigt, at ledelsen engagerer sig både før, under og efter. Der skal blandt andet tages stilling til, hvordan man sikrer de grundlæggende forudsætninger på arbejdspladsen, hvordan man vil introducere teknologien på arbejdspladsen, og hvordan man vil sikre styring og understøttelse af forandringsprocesserne. Man kan med fordel bruge proceskonsulenter til at drive forandringsprocessen, til at støtte og sikre sparring undervejs.

Hvem skal bruge teknologien?
Før man går i gang, er der en række spørgsmål at forholde sig til, fx om teknologien er lige relevant for alle? Er det alle faggrupper, der skal bruge teknologien? Eller skal det være et tilbud til medarbejdere med brug for hjælp til skriveopgaverne?

Forudsætninger på arbejdspladsen
For at få mest mulig gavn af talegenkendelse, så er der en række forudsætninger at holde sig for øje:

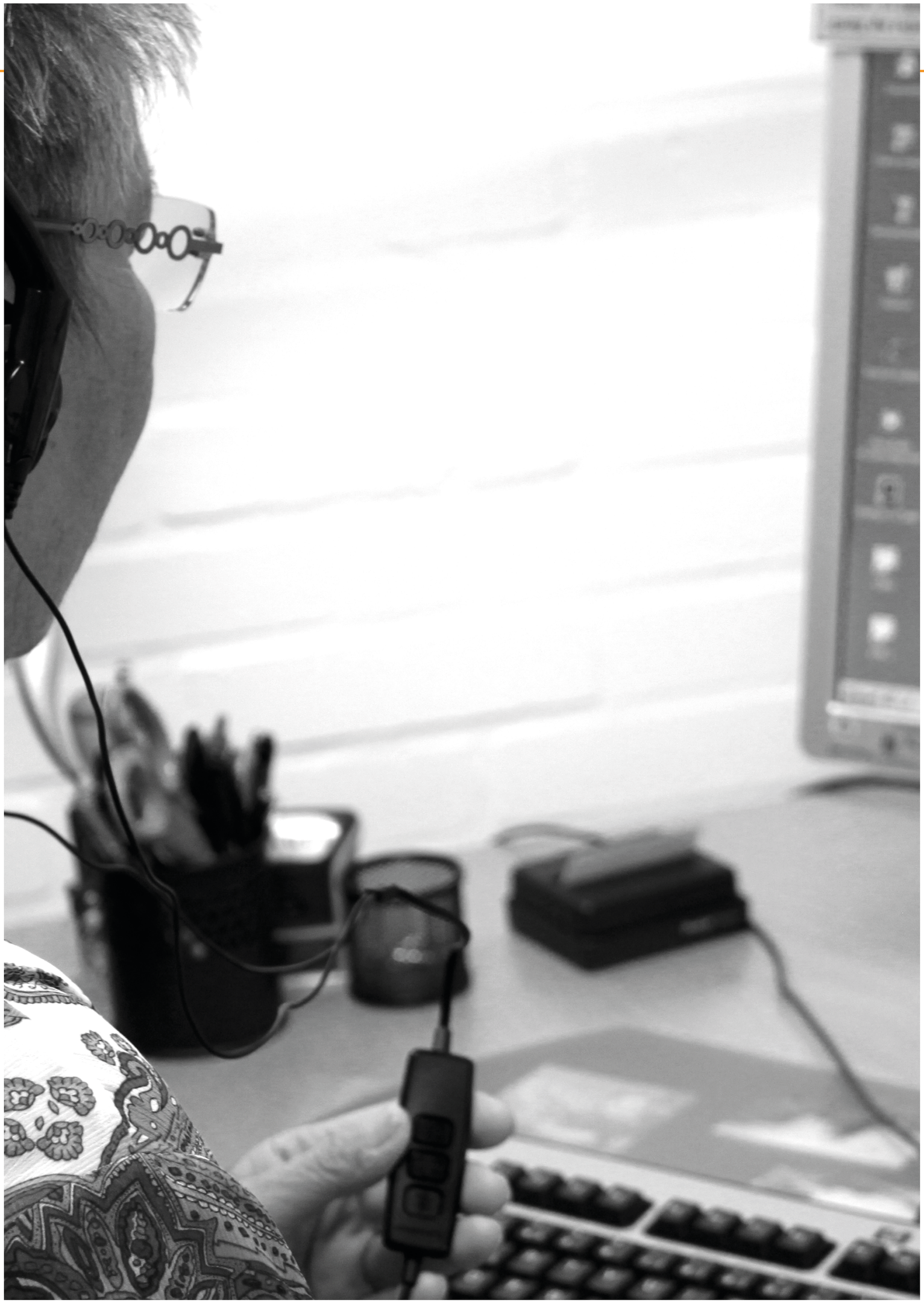
- Medarbejdernes grundlæggende kompetencer i IT, dokumentation og dansk
- Systemintegration mellem IT-systemerne på arbejdspladsen (fx omsorgssystem, talegenkendelse, server og styresystem)
- Supportsystem med lokale superbrugere/nøglepersoner til daglige spørgsmål, hotline til talegenkendelsessupport, samt IT-afdelingen for mere systemtekniske udfordringer.
- Et trygt og roligt læringsmiljø.
- Let adgang til computeren. Et spørgsmål om indretning, antal pc`ere, geografi, organisering m.v.

Implementeringsprocesser med forskellige virkemidler
Ny teknologi på arbejdspladsen implementeres bedst med et velplanlagt procesforløb. Med talegenkendelse er det vigtigt at sikre tid til grundig introduktion og efterfølgende tid til at træne og øve. Det kan gøres med:

- **Forskellige læringsrum**
  Fx med en til en undervisning, sidemandsoplæring, startguide
- **Involverende udviklingsprocesser**
  Fx med CAMP, superbrugere/nøglepersoner
- **Kommunikation og formidling**
  Fx med pjecer, nyhedsbreve, artikler.

Organisering og omstilling af arbejdsgange i dokumentationen
Talegenkendelse kan være et godt redskab i tiltag, der er målrettet ændring i arbejdets organisering og arbejdsdeling mellem faggrupper. I projektet her er flere sosu-hjælpere blevet mere skrivende og bidragende til en bedre dokumentation, mens sosu-assistenter og team-/gruppeledere i en vis udstrækning har fået tid til andre opgaver, fordi de ikke længere skal skrive for andre. Når medarbejderne således får de rette muligheder og forudsætninger for selv at kunne skrive, åbnes der nye muligheder for, at også andre skriftlige opgaver kan delegeres.

Proceskonsulenter
Det kan være en fordel at bruge eksterne proceskonsulenter i implementeringsforløbet. Det kan lette ledelsen, og de kan hjælpe med at udarbejde en god plan for udviklingsaktiviteterne. De kan rådgive og sparre undervejs, samt bidrage til at holde fokus i forløbet.



Kontakt

Center for Arbejdsliv har været proceskonsulenter i forløbet, og teknologien er leveret af Prolog Development Center. Hvis du vil vide mere om projektet, er du velkommen til kontakte en af nedenstående:

Center for Arbejdsliv, Teknologisk Institut

Teamleder Charlotte Færch Lotz
Telefon: 72 20 26 54
Mail: chl@teknologisk.dk

Konsulent Susanne Rasmussen
Telefon: 72 20 22 33
Mail: srn@teknologisk.dk

Prolog Development Center A/S

Afdelingsleder Jens Otto Kjærum
Telefon: 36 36 00 00
Mail: jok@pdc.dk

Huset William

Forstander Anders Børresen
Telefon: 36 13 05 10
Mail: p946@suf.kk.dk

Souschef Inge Andersen
Telefon: 36 13 05 15
Mail: p909@suf.kk.dk

Områdecenter Hedelund

Distriktschef Peter Ried Larsen
Telefon: 76 16 41 04
Mail: prl@esbjergkommune.dk

Teamleder Carina Ley Pedersen
Telefon: 76 16 41 10
Mail: cap@esbjergkommune.dk

Tillidsrepræsentant Connie Smidt
Telefon: 76 16 41 00
Mail: cosc@esbjergkommune.dk

Udsagn der viser eksempler på værdien af talegenkendelse i dokumentationsarbejdet

Borger – det ord har jeg set så mange gange, at jeg nu kan stave til det.

Interviewcitat/hjælper

Brugen af talegenkendelse betyder, at når jeg er færdiguddannet, kan jeg blive i det her fag. At jeg også kan blive til noget - at det ikke skal være en ulempe for mig at være ordblind. Det giver ligesom det der skulderklap på ryggen – at nu kan jeg også alt.

Interviewcitat/sosu-elev

Nu har vi noget at tilbyde dem, der er lidt usikre på, om de kan få et job fordi de ved, at den verden vi lever i kræver dokumentation. Og der er så dem, der ikke er så stærke i det, de ved nu at de kan få et arbejde hvor der er mulighed for hjælpemidler.

Interviewcitat/teamleder

Der er udarbejdet et webbaseret e-læringsredskab, hvor du kan finde mere information om talegenkendelse i dokumentationsopgaven i ældreplejen. Du kan blandt andet høre en række medarbejdere og ledere udtale sig om deres oplevelser med at bruge talegenkendelse i praksis.

TEKNOLOGISK INSTITUT