



Af **Raluca Alexandra Stana**, Associate Professor, Roskilde Universitet

# Vil du helst have en stor bryllupsdag - eller et lykkeligt ægteskab

En ny måde at tænke IT-implementering og gevinstrealisering på.

Mange IT-projekter bliver planlagt som store bryllupper. Der er forventning, forberedelse, budgetter, deadlines og et massivt fokus på selve dagene, hvor systemet skal Go Live.

Men hvad sker der bagefter, når musikken stopper, gæsterne går hjem og hverdagen begynder?

Her viser det sig, om forholdet holder, eller om spændingen fra det nye hurtigt bliver til træthed. For technostress – stress fra teknologi – begynder sjældent med systemet selv, men med måden vi implementer det på.

Lad os se nærmere på de tre faser i et IT-projekt gennem den linse: forberedelsen, dagen – og livet sammen bagefter.

## Pre-implementation: Forlovelsen og forberedelsen

Forberedelsen er den romantiske fase. Alt virker muligt, og optimismen er høj. Man taler om potentiale, produktivitet og effektivisering, men sjældent om de mentale og organisatoriske krav, som følger med. Det er her, technostress begynder – ikke kun som en fejl i systemet, men som en følge af, hvordan vi designer og til hvem.

Den bedste forebyggelse af technostress begynder derfor før Go Live ved design af Teknostress-fri IT-løsninger fra start. Her er de afgørende skridt:

- 1. Idéudvikling:** Mange gode projekter fejler, fordi de bygger på antagelser i stedet for forståelse. Vi tror, vi ved, hvad brugerne har brug for, men gør vi egentlig det?

Henry Ford sagde engang: "Hvis jeg havde spurgt folk, hvad de ville have, ville de have svaret: en hurtigere hest." Den rigtige balance handler ikke om at følge brugerne blindt, men om at forstå deres behov og problemer grundigt, før vi forsøger at løse dem.

- 2. Kravspecificering:** Når de funktionelle og ikke-funktionelle krav beskrives, skal brugernes stemme høres. Ellers risikerer systemet at opfylde de formelle krav, men fejle på de menneskelige.
- 3. Design:** At designe technostress-frit betyder også:
  - Rolige, minimalistiske grænseflader frem for farverige og overfyldte skærme.
  - Få og logiske trin i arbejdsgangen.
  - Tilpassede visninger efter rolle: en økonomimedarbejder og en kommunikationsmedarbejder burde ikke nødvendigvis se det samme dashboard.
- 4. Brugertest:** Test handler ikke kun om fejl og bugs – men om stressfaktorer. Lad brugere i forskellige aldre, funktioner og niveauer af IT-kompetence teste systemet. Er brugerfladen overskuelig? Kræver den for mange klik? Skaber den usikkerhed? Hver ekstra forstyrrelse koster mental energi.

## Go Live: Bryllupsdagen(e)

Go Live er kulminationen på alt det, man har forberedt. Forventningerne er høje, teamet er presset, og alle håber på en fejlfri overgang. De fleste organisationer betragter Go Live som målstregen, men i virkeligheden er det kun begyndelsen.





Men netop her opstår ofte teknostress i sin mest akutte form. Fejl, usikkerhed og tempo gør, at selv små problemer føles store.

Derfor kræver en teknostress-fri Go Live ikke kun planlægning, men også:

- Tydelig og tidlig kommunikation: fortæl, hvad der sker, og hvad brugerne kan forvente.
- Realistiske forventninger: små fejl er ikke fiaskoer, de er en del af processen.
- Synligt og nærværende support: IT-teamet skal være til stede fysisk eller online, ikke gemt bag et ticketsystem.
- Hurtige kontaktkanaler: chat eller hotline kan gøre forskellen mellem ro og panik.
- Fejr de små succeser: det skaber motivation og ejerskab.

Når Go Live håndteres rigtigt, bliver det en god start på en lang, lykkelig ægteskab. Men selv en dårlig bryllupsdag kan blive til en lykkelig ægteskab.

### Post Implementation: Ægteskabet

Når konfettien har lagt sig, begynder det egentlige arbejde: hverdagen med systemet. Her viser det sig, om teknologien bliver en hjælp eller en kilde til stress. Post implementation handler om stabilisering, læring og løbende forbedring.

Alt for mange projekter stopper her og efterlader brugerne alene med opdateringer, nye rutiner og frustration. Et sundt "ægteskab" mellem mennesker og teknologi kræver:

- Løbende adgang til læring: korte e-læringsmoduler, wikis og opfriskningskurser.
- Et stabilt systemmiljø: brugerne skal kunne tilpasse systemet uden at miste indstillinger efter hver opdatering.
- Bevidst planlagte opdateringer: læg dem i perioder med lav belastning.
- Proaktiv IT-support: løs problemer før de vokser.
- Regelmæssige tjek-ins: spørg brugerne, om systemet stadig understøtter deres arbejdsproces.

### Gevinstrealisering ligger i post-implemtering - ikke i Go Live

Et IT-projekt er ikke en fest, man arrangerer – det er et forhold, man indgår. Når vi kun planlægger brylluppet og glemmer ægteskabet, opstår teknostress. Når vi designer, implementerer og støtter med mennesket i centrum, skaber vi teknologisk trivsel.

Værdien af et IT-projekt måles ikke i, hvor fejlfrit det gik live, men i, hvor fredfyldt og effektivt det føles at bruge bagefter.

For i sidste ende handler det ikke om bryllupsdagen. Det handler om ægteskabet bagefter.