

	<i>fimea.dk</i>	Pages: Page 1 of 4
	Written/Approved by: TWB	Revision date: 2025.02.16

SOP / Arbejdsinstruktion – hvad kan de bruges til?

Internettet er fyldt med morsomme eksempler på dårligt skrevne arbejdsinstruktioner, men hvad er Så en arbejdsinstruktion?

Arbejdsinstruktioner går under forskellige navne:

- Arbejdsvejledninger
- Arbejdsinstruktioner
- Standard driftsprocedurer
- SOP – Standard Operation Procedure
- Brugervejledninger.

Kært barn har mange navne. Uanset hvad, er dokumentets formål klart at forklare, hvordan et givet job udføres. De giver trinvis instruktioner om, hvordan man udfører en specifik opgave. Dette skal ikke forveksles med processer, eller for nogen proceskort. Disse 2 illustrerer selve det overordnede arbejdsflow for området det beskæftiger sig med.

Henry Ford sagde selv ”Intet er særligt svært, hvis man deler det op i små opgaver.”

Og det er der humlen til det hele ligger, man deler det op i små opgaver igennem processen, for intet emne, eller delkomponent har behov for den fulde specifikation. Det har vi som mennesker heller ikke behov for – når vi laver morgenmad. Men man deler det op i det hvor der er et naturligt afbæk.

1. Backbone.

Det lyder måske underligt at bruge ordet Backbone. Men du vil blive overrasket over, hvor mange virksomheder der lige klarer den, faktisk uden arbejdsinstruktioner. Men det er ikke nok at sætte en ny medarbejder og lige lade dem oplære igennem en træningsdag eller en uge.

For så er de jo nok oplært. Mennesker tager imod information på forskellige måder, nogen igennem hænderne, mens andre skal læse for at kunne forstå det, mens andre har behov for billeder/videoer. Derfor har de behov for noget at henvise til, når de har brug for det.

Ja, det tager sin tid at dykke ned i processen og sikre sig at du har fundet den bedste, måske sikreste og ja, mest effektive måde at udføre en opgave på. Men den tid der bruges på at sikre dette, gør værdien så meget mere rentabel på den lange bane.

2. Brug viden.

Du behøves ikke selv skrive den, find den eller de person/er, der ved, hvordan man udfører opgaven bedst muligt. Få dem til at lave draften trin for trin, for hvor opgaven udføres, så undgås fejl, misforståelser etc. Så kan du bagefter læse korrektur, stille spørgsmål til billederne og/eller detaljerne. Dette inddrager også dem der arbejder med instruktionerne.

3. Gør dem til gængelige.

Det er fint nok at have en arbejdsbeskrivelse, men ikke særligt nyttigt, hvis kollegerne ikke har adgang til dem, eller finde dem, når de har behov for dette.

Det bedste er, at arbejdsinstruktioner kan tilgås online og/eller via mobile enheder. Dvs. Brug f.eks. virksomhedens ledelsessystem, på den måde bliver medarbejderne også en del af

	<i>fimea.dk</i>	Pages: Page 2 of 4
	Written/Approved by: TWB	Revision date: 2025.02.16

virksomhedens systemer. På den måde kombinerer man både procesflow, roller og arbejdsinstruktioner.

4. Hold dem enkle.

Albert Einstein sagde: "Hvis du ikke kan forklare det simpelthen, forstår du det ikke godt nok".

Med andre ord, enhver medarbejder skal kunne forstå dine arbejdsinstruktioner. Undgå komplekse sætninger med jargon, eller for mange tekniske udtryk. Hold det enkelt og simpelt.

Sidst men ikke mindst!

5. Gør dem visuelle.

Den dag i dag, lever vi i visuel kommunikationskultur. Dvs. vi bruger smartphones, foretrækker lydbøger etc. Meget få mennesker ønsker at bladere igennem lange tekster om noget, endsige en arbejdsinstruktion, som i nogens tilfælde blot er til at skaffe brød på bordet. Gør det visuelt. Tag billeder af de forskellige trin til en opgave, eller hvis der er mulighed for det, tag og læg film til. Indbyg disse i arbejdsinstruktionen, et visuelt element sikrer, at dine arbejdsinstruktioner bliver mere tydelige og for nogle nemmere at forstå.

Hvis du definerer problemet korrekt, har du næsten løsningen. Kunne være et mantra for en SOP, men også så mange andre elementer i livet.

Men husk få ting når man laver en SOP

- **Konsistens i hele virksomheden:** Brug en skabelon, så garanteres ensartethed i instruktionerne. Uanset hvem der udfører opgaven, så er vejledningen den samme, hvilket øger klarheden og reducerer forvirring.
- **Effektivisering = forenkling:** Ved at bruge en skabelon, elimineres behovet for at starte forfra hver gang. De sikrer den grundlæggende struktur, der gør det muligt for brugerne at tilpasse detaljerne uden at miste den overordnede ramme.
- **Klarhed:** En veldesignet skabelon til SOP/arbejdsinstruktioner, minimerer risikoen for fejlfortolkninger. Det fungerer som en ensrettet vej, der styrer informationsstrømmen præcist og effektivt.

Derfor:

Stil lidt krav op for virksomheden når der laves en SOP.

1. **Titel:** Først skal du tydeligt navngive din instruktion og skitsere rammerne for, hvad der skal komme.
2. **Anvendelsesområde:** Her præciseres anvendeligheden. Dvs. hvilke/n afdelinger der skal bruge instruktionen, og hvilke specifikke opgaver de er beregnet til.

	<i>fimea.dk</i>	Pages: Page 3 of 4
	Written/Approved by: TWB	Revision date: 2025.02.16

3. **Udstyr:** Sikre at alle de nødvendige ting, både hardware og software, der skal til for at udføre opgaven effektivt, er beskrevet.
4. **Sikkerhed:** Er det nødvendigt med sikkerhedsudstyr, er det nødvendigt at skitsere sikkerhedsudstyret, og identificere evt. potentielle farer, som medarbejderne skal være opmærksomme på.
5. **Trin-for-trin:** Informationerne i din instruktion alt afgørende. Giv detaljerede, ordnede trin til at udføre opgaven. Lidt som du følger en bageopskrift.
6. **Hjælpemidler:** Integrer desuden fotos eller endnu bedre video for at tydeliggøre komplekse trin og forbedre den overordnede forståelse.
7. **Varighed:** Hvis tid er et vigtigt aspekt, skal man huske at beskrive varigheder for hvert trin. Evt. kan der henvises til f.eks. anden instruktion hvid der kontrolleres i lyskasse, for tid, lysstyrke etc.
8. **Standarder:** Sikre at der er klart defineret kriterierne for, hvad der udgør en vellykket opgaveløsning. Herunder krav fra kunden, standarder eller lign.
9. **Ansvarsområder:** Angiv hvem der er ansvarlig for opgaven. Dette trin er afgørende for at undgå overlapning, samt dette er med til at sikre evt. spildtid hvor andre gør præcist det samme arbejde.
10. **Revision og dato:** Husk altid at dokumenter revision og dato, for at sikre opdateringer eller ændringer i selve den beskrevet proces, da arbejdsinstruktioner altid bør udvikle sig i takt med de processer, de beskriver.
11. **Feedback:** Der skal altid sikres at tilbagemeldinger (feedback) bruges konstruktivt, ved at brugerne kan komme med forslag eller rapportere problemer, hvilket fremmer et miljø med løbende forbedringer og tilpasning.

Kort fortalt, hvad gør en god SOP?

- **Klar i spytet:** Dvs. den skal skrives i et enkelt, utvetydigt sprog, som alle kan forstå.
- **Specifik:** SOP'en skal klart definere, hvem der er ansvarlig for opgaven, hvad der skal gøres, hvornår det skal gøres, og hvordan det skal udføres.
- **Tilgængelighed:** Selv den bedste SOP er ubrugelig, hvis medarbejderne ikke let kan finde og få adgang til den, når de har brug for det. Tilgængelighed sikrer overholdelse og effektivitet.

Konklusion:

Arbejdsinstruktioner (SOP) er vigtige værktøjer, denne sikre en konsistent ensartethed og effektivitet i processen. Dårligt skrevne, tvetydige eller utilgængelige SOP kan medføre alvorlige konsekvenser, herunder tab af kunder, driftsforstyrrelser og økonomisk skade og skade på omdømmet.

	<i>fmea.dk</i>	Pages: Page 4 of 4
	Written/Approved by: TWB	Revision date: 2025.02.16

Ved at lære, kan man identificere de kritiske elementer i en proces, og undgå at de opstår igen i fremtiden. Når en SOP er omhyggeligt udformet, og formuleret, bliver de ikke bare til en "mappe i hjørnet", men et fundament for sikrere, en mere effektiv og stabil proces. Organisationen skal prioritere udvikling og vedligeholdelse af SOP, af høj kvalitet for at forhindre fejl og fremme en kultur i virksomheden med ansvarlighed og ekspertise.

Thomas Wilken-Breinberg