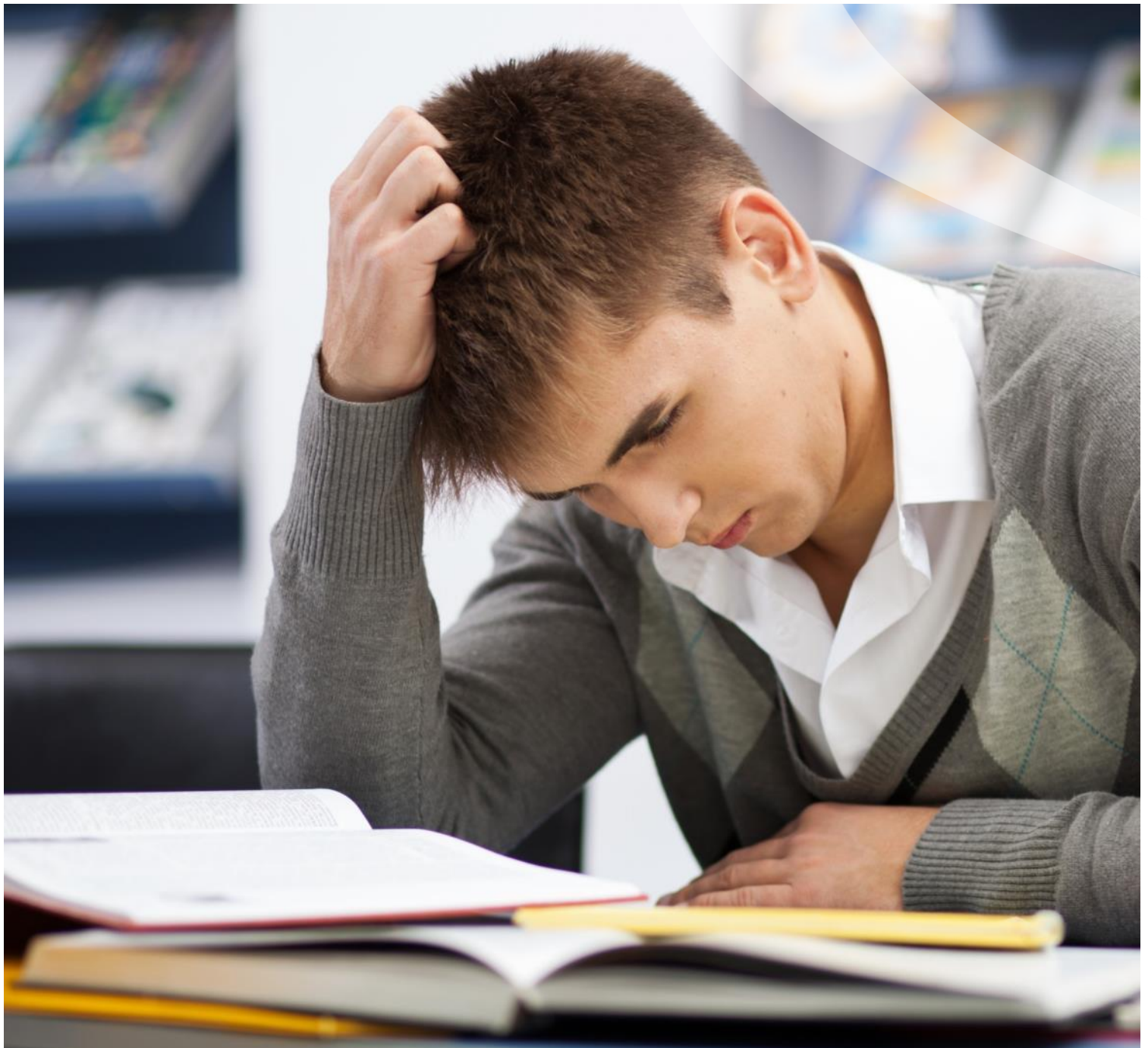


Evaluering af “Læsning og Kommunikation i Virksomhederne 2”

Juni 2017



Om Oxford Research

Knowledge for a better society

Oxford Research er en specialiseret videnvirksomhed med fokus på velfærdsområderne og erhvervs- og regionaludvikling.

Oxford Research gennemfører skræddersyede analyser, implementeringsevalueringer og effektevalueringer for offentlige myndigheder, fonde og organisationer i civilsamfundet. Vi rådgiver også om strategiidvikling, faciliterer udviklingsprocesser og formidler vores viden på undervisningsforløb og seminarer. Vi kombinerer akademisk fordybelse, strategisk forståelse og god kommunikation – på den måde skaber vi anvendelsesorienteret viden, der kan gøre en forskel.

Oxford Research er grundlagt i 1995 og har selskaber i Danmark, Norge, Sverige og Finland. Oxford Research er en del af Oxford Gruppen.

Oxford Research A/S
Falkoner Alle 20, 4.
2000 Frederiksberg C
Danmark
(+45) 33 69 13 69
office@oxfordresearch.dk
www.oxfordresearch.dk

Indhold

Indledning	1
1. Behovet for indsatserne	2
2. Telefonhenvendelser, virksomhedsbesøg og medarbejderorienteringsmøder	4
2.1 Oplevelse af initiativer	5
2.1.1 Telefonopkald	5
2.1.2 Virksomhedsbesøg	5
2.1.3 Medarbejderorienteringsmøde	6
2.2 Udbytte	8
2.2.1 Vidensudbytte	8
2.2.2 Udbytte i form af ændringer	10
2.2.3 Barrierer	13
3. Pilotprojekter	16
3.1 Oplevelse af pilotprojekt	17
3.1.1 Motivation og formål	17
3.1.2 Implementering og erfaringer	18
3.2 Udbytte	20
4. Opsamling	21
4.1 Oplevelse af LKV2-initiativer	21
4.2 Udbytte af LKV2-initiativer	22
4.3 Barrierer	22
4.4 Pilotprojekter	22
5. Metode og datagrundlag	23
5.1 Kvalitativt data	23
5.2 Kvantitativt data	24
6. Bilag	26

Indledning

Læsning og Kommunikation i Virksomheder 2 (LKV2) er et projekt bestående af en række initiativer, der har til formål, at flere virksomheder skal motiveres til at igangsætte støtteaktiviteter for medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder. I takt med en øget digitalisering af arbejdsmarkedet stilles der løbende nye krav til virksomhederne og deres medarbejdere. Der findes en række muligheder for, at virksomheder kan støtte deres medarbejdere, fx i form af undervisningsforløb eller IT-hjælpemidler. Men kender virksomhederne overhovedet deres muligheder, og hvordan kan de motiveres til at gøre brug af mulighederne? Det er her, LKV2 ønsker at sætte ind. Projektet har gennem en række forskellige trin arbejdet hen imod, at virksomhedernes interne kommunikation skal udvikles i en sådan retning, at medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder inddrages mere og bedre.

Det tredelte formål bag LKV2 fremgår af nedenstående punkter:

- **Medarbejderne** får bedre kendskab til mulighederne for læse- og skriveundervisning og IT-værktøjer til personer med utilstrækkelige læse- og skrivefærdigheder – og benytter sig af disse muligheder.
- **Virksomhederne** får bedre kendskab til mulighederne for læse- og skriveundervisning og IT-værktøjer til medarbejdere med utilstrækkelige læse- og skrivefærdigheder - og benytter sig af disse muligheder.
- **Virksomheder og medarbejdere** får kendskab til mulighederne for, at alle medarbejdere – specielt de der har utilstrækkelige læse- og skrivefærdigheder - bliver inddraget mere og bedre i virksomhedens interne kommunikation.

Denne rapport evaluerer fire trin i projektet: 1) telefonisk orientering til virksomheder og organisationer, 2) virksomhedsbesøg og organisationsbesøg, 3) medarbejderorienteringsmøder i virksomheder og orienteringsmøder i organisationer, 4) pilotprojekter.

Evalueringsens tre hovedspørgsmål er:

- I hvilket omfang medfører LKV2-aktiviteterne bedre kendskab til muligheder for læse- og skriveundervisning samt IT-værktøjer til medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder?
- I hvilket omfang medfører LKV2-aktiviteterne, at virksomhederne benytter sig af mulighederne for læse- og skriveundervisning samt IT-værktøjer til medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder?
- Hvordan kan pilotprojekterne bidrage til, at medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder inddrages mere og bedre i virksomhedens interne kommunikation?

Ud fra disse tre spørgsmål har Oxford Research udarbejdet en evalueringsmodel, hvor vi sætter fokus på, hvordan medarbejdere og ledere har oplevet aktiviteterne, og hvilket udbytte de har fået deraf. Dertil stiller vi også skarpt på, hvilke barrierer der hindrer virksomheder i at støtte medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder.

Læsevejledning

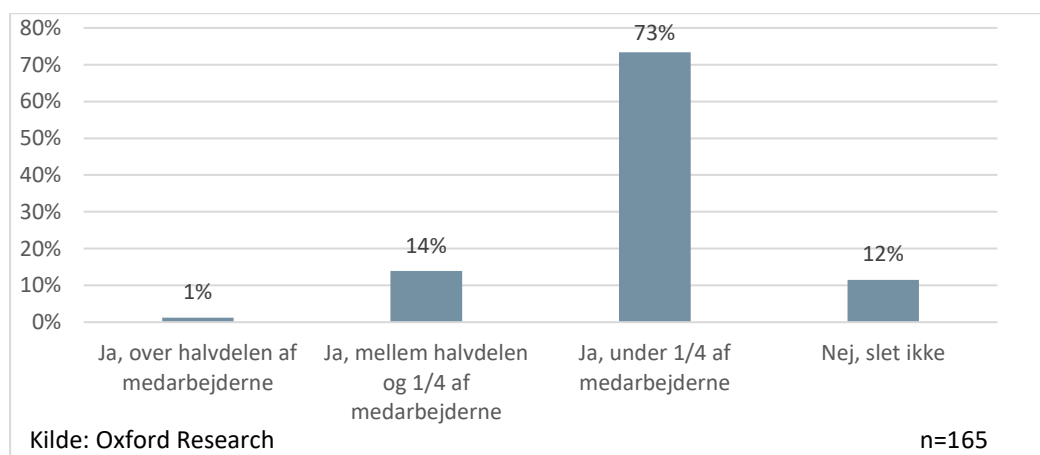
Kapitel 1 afdækker virksomhedernes behov for indsatser til medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder og deres opfattelser af, om medarbejdernes læse- og skrivevanskeligheder påvirker deres arbejde. **Kapitel 2** analyserer virksomhedernes oplevelse af de tre første LKV-aktiviteter samt det udbytte, virksomhederne har fået af aktiviteterne. **Kapitel 3** fokuserer på pilotprojekterne og er en case-baseret gennemgang af tre eksempler på tre pilotprojekters formål, implementeringserfaringer samt udbytte. **Kapitel 4** samler op på evalueringens fund. **Kapitel 5** er en gennemgang af de metoder og det datagrundlag, evalueringen er baseret på.

1. Behovet for indsatserne

For at få et indblik i hvor mange virksomheder der vurderer, at deres medarbejdere har læse- og skrivevanskeligheder, og i hvor høj grad det påvirker deres arbejde, har vi spurgt ind til dette i både spørgeskemaet til ledelsesrepræsentanter og spørgeskemaet til tillidsrepræsentanter. I de følgende tre figurer har vi slået ledelsesrepræsentanters og tillidsrepræsentanters svar sammen for at give et samlet billede af virksomhedernes vurderinger. Der var ikke nogen bemærkelsesværdige forskelle mellem besvarelserne fra de to grupper.

Data fra spørgeskemaundersøgelsen viser, at en meget stor andel af respondenterne vurderer, at en del af medarbejderne i virksomhederne har læse- eller skrivevanskeligheder. Det indikerer, at virksomhederne lægger mærke til medarbejdernes læse- og skrivevanskeligheder i deres daglige arbejde. Figur 1 viser, at hele 88% af respondenterne mener, at en del af medarbejderne har læse- eller skrivevanskeligheder. 73% vurderer, at det er under 1/4 af medarbejderne, der har læse- eller skrivevanskeligheder, mens 14% vurderer, at det er mellem halvdelen og 1/4.

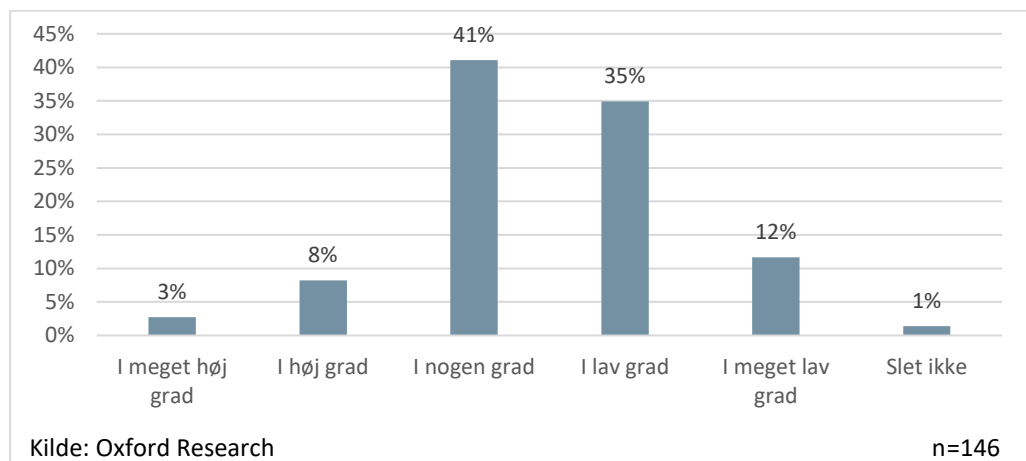
Figur 1: Vurderer du, at der er nogen, der har vanskeligheder ved at skrive eller læse (fx fordi de er ordblinde) i virksomheden?



Næsten alle virksomhederne i undersøgelsen vurderer, at medarbejdernes læse- og/eller skrivevanskeligheder påvirker deres arbejde i én eller anden grad. Som det fremgår af Figur 1, er det kun 12% af

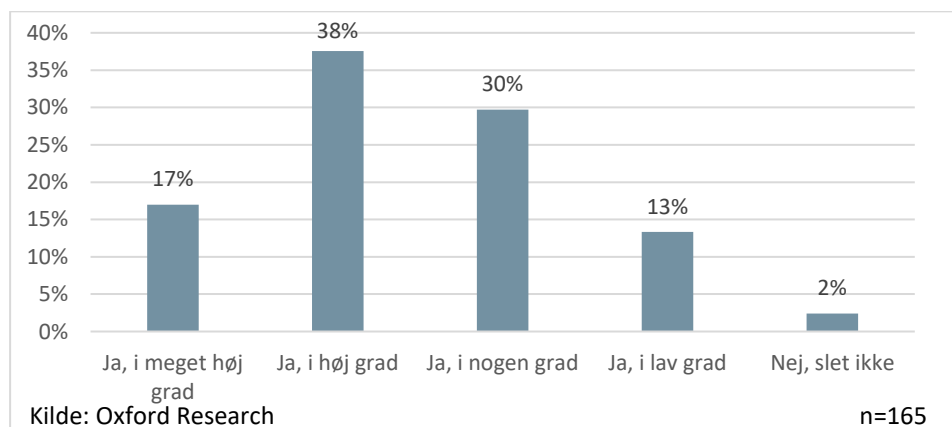
de adspurgte, der mener, at medarbejdernes læse- og/eller skrivevanskeligheder slet ikke påvirker medarbejdernes arbejde. Kun 11% af de adspurgte mener dog, at vanskelighederne påvirker arbejdet i høj eller meget høj grad. 41% af de adspurgte vurderer, at vanskelighederne påvirker arbejdet i nogen grad, mens 47% mener det i enten lav eller meget lav grad. Det tegner således et billede af, at virksomhederne generelt har en erkendelse af, at læse- og skrivevanskeligheder påvirker medarbejdernes daglige arbejde, men at det typisk ikke er i særlig høj grad.

Figur 2: I hvor høj grad vurderer du, at medarbejderes læse- og/eller skrivevanskeligheder påvirker deres arbejde?



Når virksomhederne skal se ud i fremtiden, tegner data fra spørgeskemaet et billede af, at virksomhederne vurderer, at gode læse- og skriveevner bliver vigtigere for virksomheden inden for de næste 5-10 år. Hele 98% af de adspurgte mener, at gode læse- og skriveevner i én eller anden grad bliver vigtigere inden for de næste 5-10 år. Lidt over halvdelen, 55%, af de adspurgte mener, at det enten i høj eller meget høj grad bliver vigtigere, mens 30% mener, at det i nogen grad bliver vigtigere med gode læse- og skriveevner. 13% af de adspurgte mener, at det kun i lav grad bliver vigtigere med gode læse- og skriveevner. Samlet set indikerer dette, at virksomhederne er bevidste om, at ændringer på arbejdsmarkedet allerede på relativt kort sigt kan betyde, at deres medarbejdere får endnu mere brug for gode læse- og skriveevner end i dag.

Figur 3: Vurderer du, at det inden for de næste 5-10 år i jeres virksomhed bliver vigtigere at have gode læse- og skriveevner?



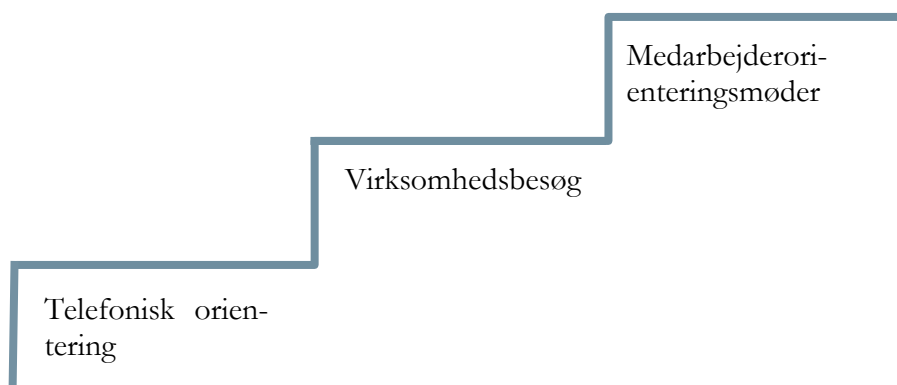
Også det kvalitative data bekræfter, at virksomhederne inden for de næste 5-10 år får nye kompetencebehov, specielt i kraft af en øget digitalisering. Interviewene giver et indtryk af, at virksomhedslederne er bevidste om den øgede digitalisering og de fremtidige kompetencebehov. Som ét af eksemplerne i nedenstående citater viser, vil en øget automatisering af produktion fx føre til, at medarbejdernes opgaver i højere grad bliver overvågning, fejlretning og dokumentation. Dvs. en type opgaver, der kræver gode læse- og skriveevner.

”Medarbejderne ser frem mod at skulle lave et helt andet arbejde – mere overvågning og fejlretning. Dvs. vi får behov for nye kompetencer. Og vi vil gerne bruge de nuværende medarbejdere. Nogen har en lang rejse.” (virksomhedsleder 1)

”Vi prøver at blive mere digitale i øjeblikket, og dermed sker der en del skriftlighed” (virksomhedsleder 2)

2. Telefonhenvendelser, virksomhedsbesøg og medarbejderorienteringsmøder

I følgende kapitel fokuserer vi på de tre grundlæggende aktiviteter i projektet: telefonhenvendelser, virksomhedsbesøg og medarbejderorienteringsmøder. Analysen bygger på data fra kvalitative interviews med virksomheder samt to spørgeskemaundersøgelser blandt tillidsrepræsentanter og ledelsesrepræsentanter. Aktiviteterne skal forstås som en trappe, hvor den ene aktivitet fører til den næste.



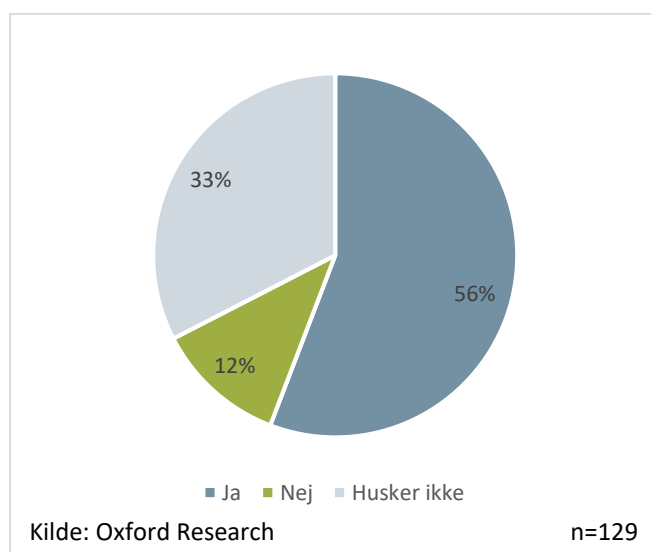
2.1 OPLEVELSE AF INITIATIVER

I dette afsnit fokuserer vi på, hvordan de forskellige initiativer opleves i virksomheden. Respondenterne opdeler sig i tre grupper. Den første gruppe udgøres af virksomheder, der er blevet kontaktet telefonisk, typisk af en VUC- eller AOF-konsulent, men har takket nej til yderligere møder med denne konsulent. Den anden gruppe udgøres af virksomheder, der er blevet kontaktet telefonisk og har haft virksomhedsbesøg af en konsulent. Den tredje gruppe har foruden telefonhenvendelsen og virksomhedsbesøget også afholdt et medarbejderorienteringsmøde. Alle respondenter er altså som minimum blevet kontaktet telefonisk. I de følgende delafsnit behandles de tre initiativer hver for sig.

2.1.1 Telefonopkald

I spørgeskemaundersøgelsen er det kun 56% af de adspurgte virksomhedsledere, der mener, at de er blevet kontaktet af en VUC- eller AOF-konsulent med oplysninger om mulighederne for medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder. Det kan være op til 1½ år siden, at virksomhederne er blevet kontaktet, og derfor er det naturligt, at en vis andel ikke vil kunne huske henvendelsen. Det er trods alt overraskende, at kun lidt over halvdelen kan huske, at de er blevet kontaktet og oplyst om mulighederne for medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder.

Figur 4: Telefonisk henvendelse

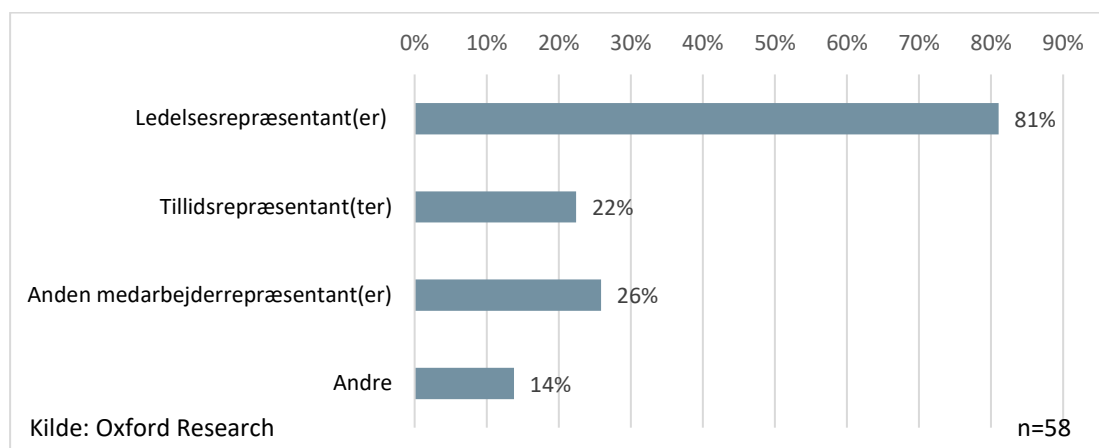


2.1.2 Virksomhedsbesøg

Ud af de 36 tillidsrepræsentanter, der har besvaret spørgeskemaet, er det 83% af dem, der har deltaget i mødet med en uddannelseskonsulent. Ud af de 129 ledelsesrepræsentanter, der har besvaret spørgeskemaet, har 58 svaret, at de har haft et virksomhedsbesøg. Udover uddannelseskonsulenten er det forskelligt, hvem virksomhederne vælger at invitere med til mødet. Som det fremgår af nedenstående figur, svarer 81% af ledelsesrepræsentanterne, at ledelsen var repræsenteret til mødet. Derudover svarer 48%, at en tillids- eller anden medarbejderrepræsentant deltog. Det tyder således på, at der er en

stor andel af virksomheder, som ikke inkluderer en form for medarbejderrepræsentant til virksomhedsbesøget.

Figur 5: Deltagere i virksomhedsbesøget



De kvalitative interviews med virksomhederne viser, at virksomhederne har fået et meget positivt indtryk af virksomhedsbesøget. De oplever at have fået ny viden og et overblik over muligheder for forberedende voksenundervisning samt ordblindeundervisning. Flere ledelsesrepræsentanter fremhæver, hvor stor betydning det har, at uddannelseskonsulenten er fleksibel og kan tilpasse mødetid og placering efter, hvordan det passer ind i virksomhedens dagligdag. Virksomhederne beskriver typisk deres hverdag som meget travl, hvorfor det er vigtigt for dem, at en uddannelseskonsulent har forståelse herfor. Generelt har der været meget positive tilbagemeldinger om de uddannelseskonsulenter, der har besøgt virksomhederne. Interviewene viser, at uddannelseskonsulenterne opleves som kompetente og gode at tale med, hvilket eksempelvis fremgår af nedenstående citater:

"Hvordan oplevede I konsulenten, der var på besøg?"

"Flink, stille og rolig og rar" (virksomhedsleder 1)

"Rolig og kompetent, det var en god samtale på et godt niveau" (virksomhedsleder 2)

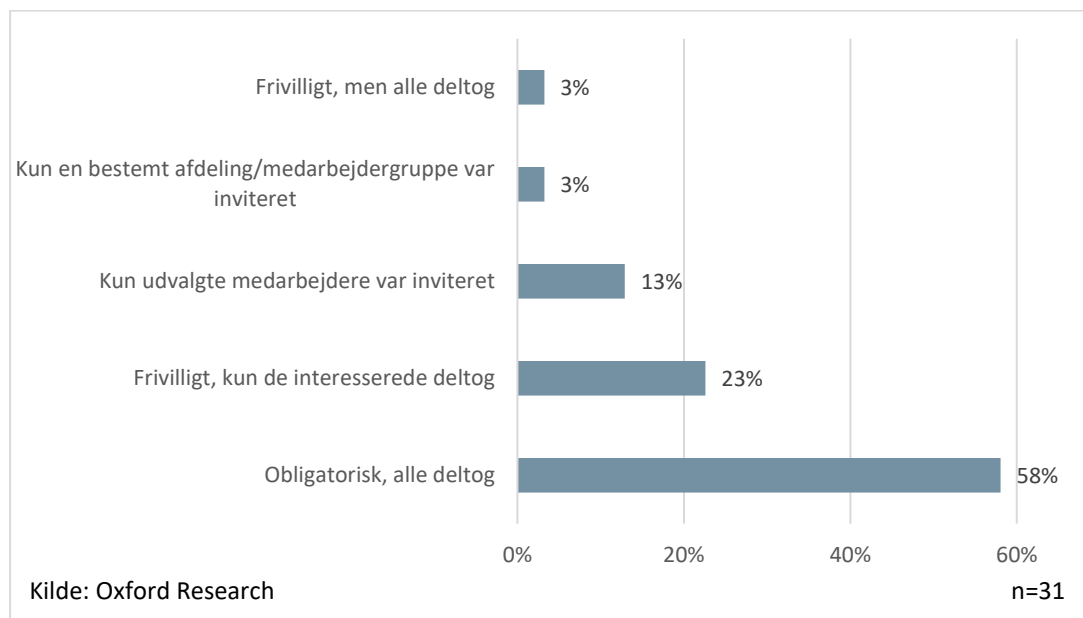
"Hun gav et positivt indtryk. Hun har været en kæmpe hjælp. (...). Hun er meget tillidsvækkende. Det var super godt" (virksomhedsleder 3)

2.1.3 Medarbejderorienteringsmøde

18 af tillidsrepræsentanterne, svarende til 50% af de adspurgte, svarer, at der har været afholdt et medarbejderorienteringsmøde. 31 af ledelsesrepræsentanterne, svarende til 24% af respondenterne, takkede også ja til et medarbejderorienteringsmøde. Ifølge ledelsesrepræsentanterne var det blandt

58% af virksomhederne obligatorisk at deltage i medarbejderorienteringsmødet, hvilket fremgår af figur 6.

Figur 6: Deltagere til medarbejderorienteringsmødet



De kvalitative data viser, at virksomhederne generelt har et meget positivt indtryk af medarbejderorienteringsmøderne. Både ledere og en tillidsrepræsentant giver udtryk for, at medarbejderne var usikre op til og under mødet, da der var tale om ny information for dem. Efteruddannelse kan for nogen være et ømtåleligt emne, fordi det skaber usikkerhed omkring jobsituation og økonomi. En tillidsrepræsentant fortæller dog, at han og resten af medarbejderne var glade for at blive oplyst omkring deres muligheder, og at uddannelseskonsulenten gav sig god tid til at forklare systemet, så alle kunne forstå det. Netop dét, at alle forstår deres muligheder, og at ingen sidder tilbage med spørgsmål, lader til at have stor betydning for medarbejderne.

Ligesom med virksomhedsbesøgene er det vigtigt, at konsulenten har mulighed for at være fleksibel for at nå ud til flest mulige medarbejdere i virksomhederne. En virksomhedsleder fortæller fx følgende om sin oplevelse med en fleksibel uddannelseskonsulent:

"Hun er meget fleksibel – hun kommer bare, når det passer os. (...). Vi havde flere møder. Alle skulle fanges, både almindelige arbejdere, natarbejdere og weekendarbejdere. Jeg vil tro, at i hvert fald 2/3 af alle medarbejdere har været til mindst ét af møderne" (virksomhedsleder)

I én af de interviewede virksomheder havde de til mødet også inviteret personer med fra andre virksomheder, der havde været igennem et undervisningsforløb. Lederen af virksomheden forklarer, at det fungerede rigtig godt at have nogen med til at fortælle om, hvordan det havde været, og hvad det

havde givet dem af udbytte at deltage. Ifølge lederen var det med til skabe et skift fra at tænke efteruddannelse som noget farligt til i stedet at tænke det som en stor hjælp.

2.2 UDBYTTE

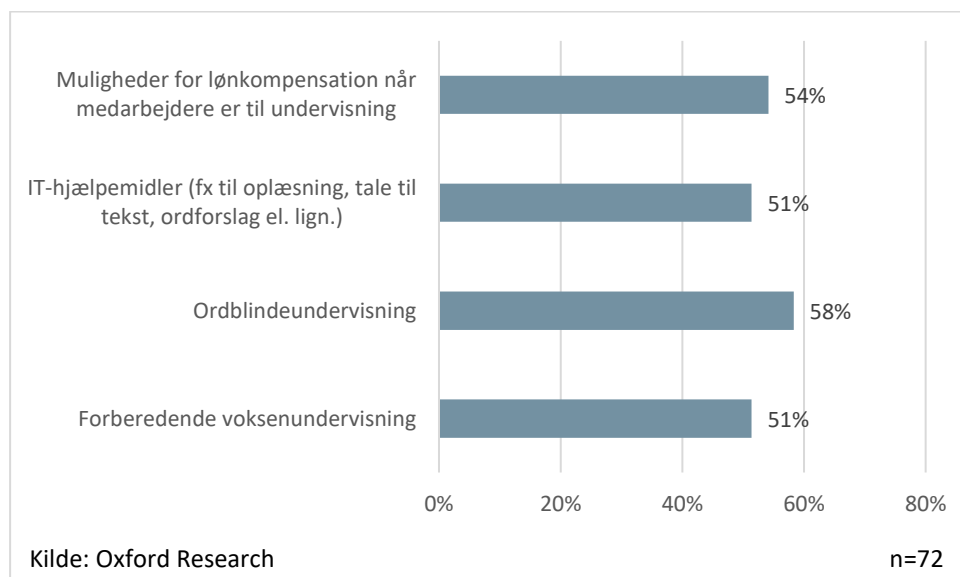
Dette afsnit omhandler det udbytte, virksomhederne har fået ud af initiativerne. I den forbindelse har vi undersøgt, om virksomheder og medarbejdere vurderer, at de har fået øget viden om mulighederne for læse- og skriveundervisning samt IT-værktøjer. Derudover har vi undersøgt, om virksomhederne benytter sig af læse- og skriveundervisning samt IT-værktøjer, og om medarbejdere med læse- og skriv vanskeligheder bliver inddraget mere og/eller bedre i virksomhedens interne kommunikation.

2.2.1 Videnudbytte

Generelt viser både det kvalitative og kvantitative data, at der er et stort videnudbytte ved alle tre trin i projektet. Resultaterne viser, at de virksomheder, der har haft et medarbejderorienteringsmøde, i højere grad end dem, der kun har haft virksomhedsbesøg, oplever at have fået ny information om forberedende voksenundervisning, ordblindeundervisning, IT-hjælpe midler og muligheder for lønkomensation for medarbejdere, når de er til undervisning.

Figur 7 viser, at lige omkring halvdelen af alle ledere, der kan huske at have fået en telefonisk henvendelse fra en uddannelseskonsulent, mener, at de har fået ny viden om de fire områder. Det område, telefonhenvendelsen har givet mest information omkring, er ordblindeundervisning, hvor 58% af lederne vurderer, at de opnåede ny viden. Det er kun lederne, der har fået spørgsmålet om telefonhenvendelsen i spørgeskemaet, da vi ikke kan forvente, at tillidsrepræsentanterne har viden herom.

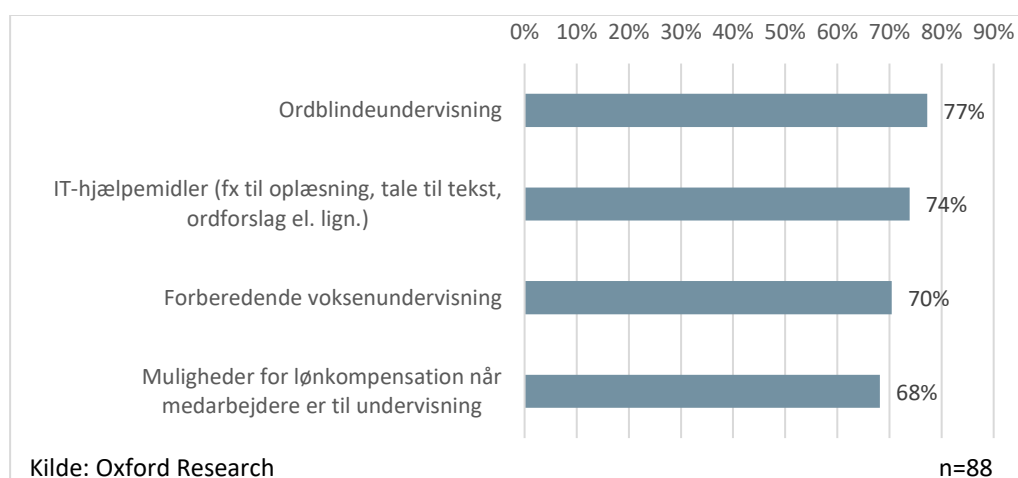
Figur 7: Andelen af respondenter, der vurderer, at telefonopkaldet gav ny viden om de følgende hjælpemuligheder



I de følgende to figurer om videnudbytet ved virksomhedsbesøget og medarbejderorienteringsmødet er besvarelser fra tillidsrepræsentanter og ledelsesrepræsentanter slået sammen. Det er gjort på baggrund af en vurdering af, at der ikke var nogen bemærkelsesværdige forskelle mellem de to gruppers vurderinger af udbyttet.

Som det fremgår af Figur 8, er det over 60% af virksomhederne, der vurderer, at de har opnået udbytte inden for alle fire områder. Ligesom ved telefonhenvendelserne er det ordblindeundervisningen, virksomhederne oplever at have fået mest ny information omkring, da hele 77% svarer, at de har opnået ny viden om dette område.

Figur 8: Andelen af respondenter, der vurderer, at virksomhedsbesøget gav ny viden om de følgende hjælpemuligheder

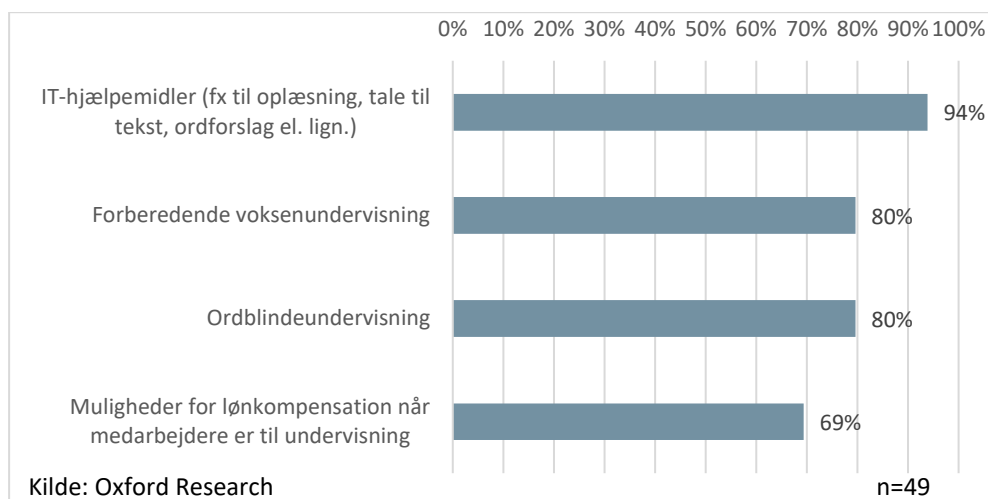


Også de kvalitative interviews bekræfter, at virksomhederne oplevede, at virksomhedsbesøget gav dem ny viden om muligheder for at støtte medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder. Fx siger en virksomhedsleder om sin oplevelse af virksomhedsbesøget:

"Det var meget professionelt. Der blev fortalt om de forskellige muligheder. Det vigtigste var, at jeg fik kontakten, og vi aftalte, at jeg vendte tilbage, når jeg var klar [til et medarbejderorienteringsmøde el. yderligere efteruddannelse af medarbejderne red.]" (virksomhedsleder)

Ved medarbejderorienteringsmøderne er det ligeledes over 60% af respondenterne, der vurderer, at de har opnået ny viden inden for de fire områder. Hele 94% af respondenterne vurderer, at de til medarbejderorienteringsmødet har opnået ny viden om IT-hjælpemidler til medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder.

Figur 9: Andelen af respondenter, der vurderer, at medarbejderorienteringsmødet gav ny viden om de følgende hjælpemuligheder



2.2.2 Udbytte i form af ændringer

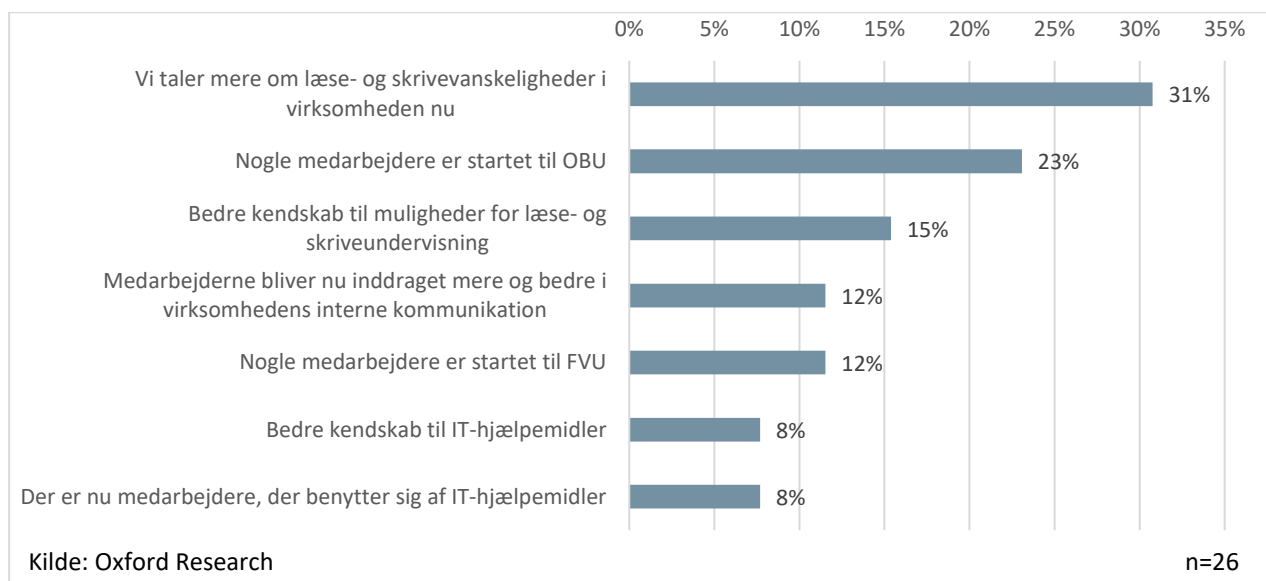
Dette delafsnit handler om, hvilke ændringer virksomhederne oplever at have fået ud af projektet. Ledere og tillidsrepræsentanter har fået en række forskellige svarmuligheder til at angive, hvilke ændringer initiativerne har ført med sig, og resultaterne heraf er samlet i figurene undervejs i delafsnittet. Data viser, at telefonopkaldet i sig selv ikke formår at føre nogen ændringer med sig. Som det fremgik af forrige afsnit, kan det bidrage med mere viden på relevante områder, men en telefonhenvendelse i sig selv har vist sig ikke at føre til nogen deciderede ændringer i virksomheden.

Data fra spørgeskemaerne indikerer, at telefonopkaldet sammen med et virksomhedsbesøg kan føre til reelle ændringer. Som det fremgår af figur 10, er det fx 31% af respondenterne, der vurderer, at de taler mere om læse- og skrivevanskeligheder i virksomheden nu. Det lyder måske ikke som en stor ændring, men det er evaluators vurdering, at en virksomhedskultur, hvor man åbent kan tale om læse- og skrivevanskeligheder, skaber grobund for senere efteruddannelse af medarbejdere.

Af figur 10 fremgår det også, at der for 23% af virksomhedernes vedkommende er medarbejdere, der er startet til ordblindeundervisning. Til sammenligning svarer 12% af respondenterne, at der er medarbejdere, der er startet til forberedende voksenundervisning.

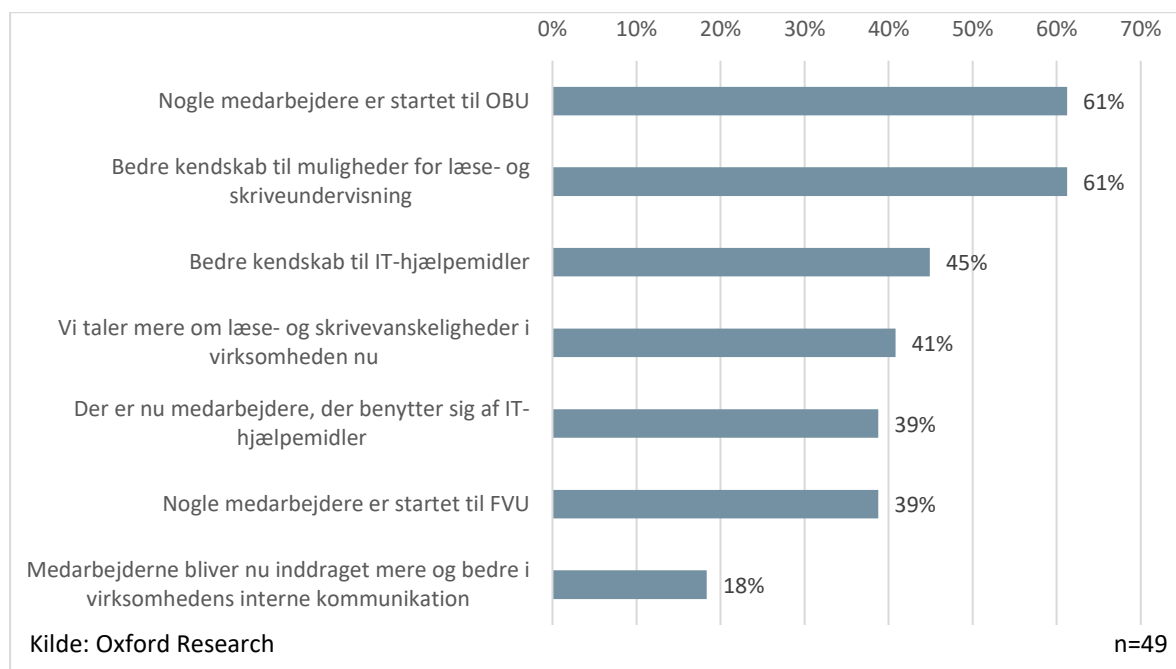
Samlet set efterlader det dog stadig 35% af respondenterne til at vurdere, at virksomhedsbesøget ikke har ført til nogen ændringer. Det er således en indikation på, at man skal bredere ud i virksomheden, hvis de ønskede ændringer skal opnås.

Figur 10: Respondenternes vurderinger af ændringer medført af telefonopkald og virksomhedsbesøg



Blandt de virksomheder, der oveni telefonopkald og virksomhedsbesøg, også har haft et medarbejderorienteringsmøde, er det kun 10%, der vurderer, at det ikke har medført nogen ændringer. Blandt de hyppigst medførte ændringer finder vi det, at nogle medarbejdere er startet til OBU samt bedre kendskab til muligheder for læse- og skriveundervisning. 61% af respondenterne vurderer, at de har opnået de to ændringer. 41% vurderer, at de taler mere om læse- og skrivevanskeligheder i virksomheden nu, mens 18% vurderer, at medarbejderne nu bliver inddraget mere og bedre i virksomhedens interne kommunikation.

Figur 11: Respondenternes vurderinger af ændringer medført af telefonopkald, virksomhedsbesøg og medarbejderorienteringsmøde



De kvalitative interviews bekræfter den kvantitative indikation på, at medarbejderorienteringsmøderne i højere grad er med til at skabe ændringer end virksomhedsbesøgene. I begge virksomheder, vi har interviewet, der har haft medarbejderorienteringsmøde, er der igangsat initiativer for medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder. I de to virksomheder, vi har interviewet, der har haft virksomhedsbesøg, men takkede nej til medarbejderorienteringsmødet, har de ikke igangsat nogen initiativer for medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder.

I de to virksomheder, der har takket nej til medarbejderorienteringsmøde, har det primære udbytte været at få øjnene op for medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder samt de forskellige støttmuligheder til målgruppen. I begge virksomheder kan lederne dog ikke huske, hvad det var, de fik ny information om.

I de to virksomheder, hvor der er igangsat initiativer for medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder, oplever virksomhederne at have fået et meget stort udbytte af dette. I den ene virksomhed er medarbejdertilfredsheden og trygheden i ansættelsen steget, siden de igangsatte undervisningsforløb for medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder. Selvom lederen erkender, at det har været svært for en række medarbejdere, så oplever de, at det har gjort medarbejderne mere åbne over for forandring. Fx udtaler lederen:

"Medarbejderne føler, at de kan bruges til noget; at de har en værdi, fordi man vil investere i dem. Generelt oplever vi, at opkvalificering skubber til en forandringsparathed. Når noget lykkes. Det giver øget fleksibilitet. De snakker også mere sammen, det giver et fundament for udvikling (...)" (virksomhedsleder)

Desuden har den ovenfor omtalte virksomhed efter medarbejderorienteringsmødet indkøbt licens til CD-ord, et IT-hjælpe middel til medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder. Af betydende faktorer peger virksomhedslederen på to væsentlige forhold i deres tilfælde. For det første har de haft en meget tæt kontakt til medarbejderne hele vejen igennem ved at holde tre MUS på ét år. Det er med til at vise medarbejderne, at de gerne vil støtte dem. For det andet har virksomheden haft en tæt kontakt til underviserne. Det har bl.a. givet mulighed for, at underviserne har kunnet inddrage materialer, der var specifikt tilpasset denne virksomhed.

I den anden virksomhed har de som følge af medarbejderorienteringsmødet ligeledes igangsat et undervisningsforløb. Flere medarbejdere har downloadet programmer eller apps, der kan hjælpe dem med at læse og/eller skrive. Virksomhedslederen vurderer, at medarbejderne på sigt kommer til at blive inddraget mere og bedre i virksomhedens interne kommunikation som følge af undervisningsforløbet – både ved, at der bliver mere forståelse for læse- og skrivevanskeligheder, og ved at medarbejderne lettere forstår og kan deltage i forskellige arbejdsopgaver. Desuden vurderer virksomhedslederen, at det bliver lettere at give medarbejderne opkvalificeringskurser inden for relevante faglige områder, når medarbejderne på sigt får lettere ved at læse og skrive.

2.2.3 Barrierer

Både i spørgeskemaundersøgelsen samt de kvalitative interviews har vi undersøgt, hvilke barrierer virksomhederne oplever i forhold til at støtte medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder samt årsager til, at virksomhederne takker nej til medarbejderorienteringsmøder.

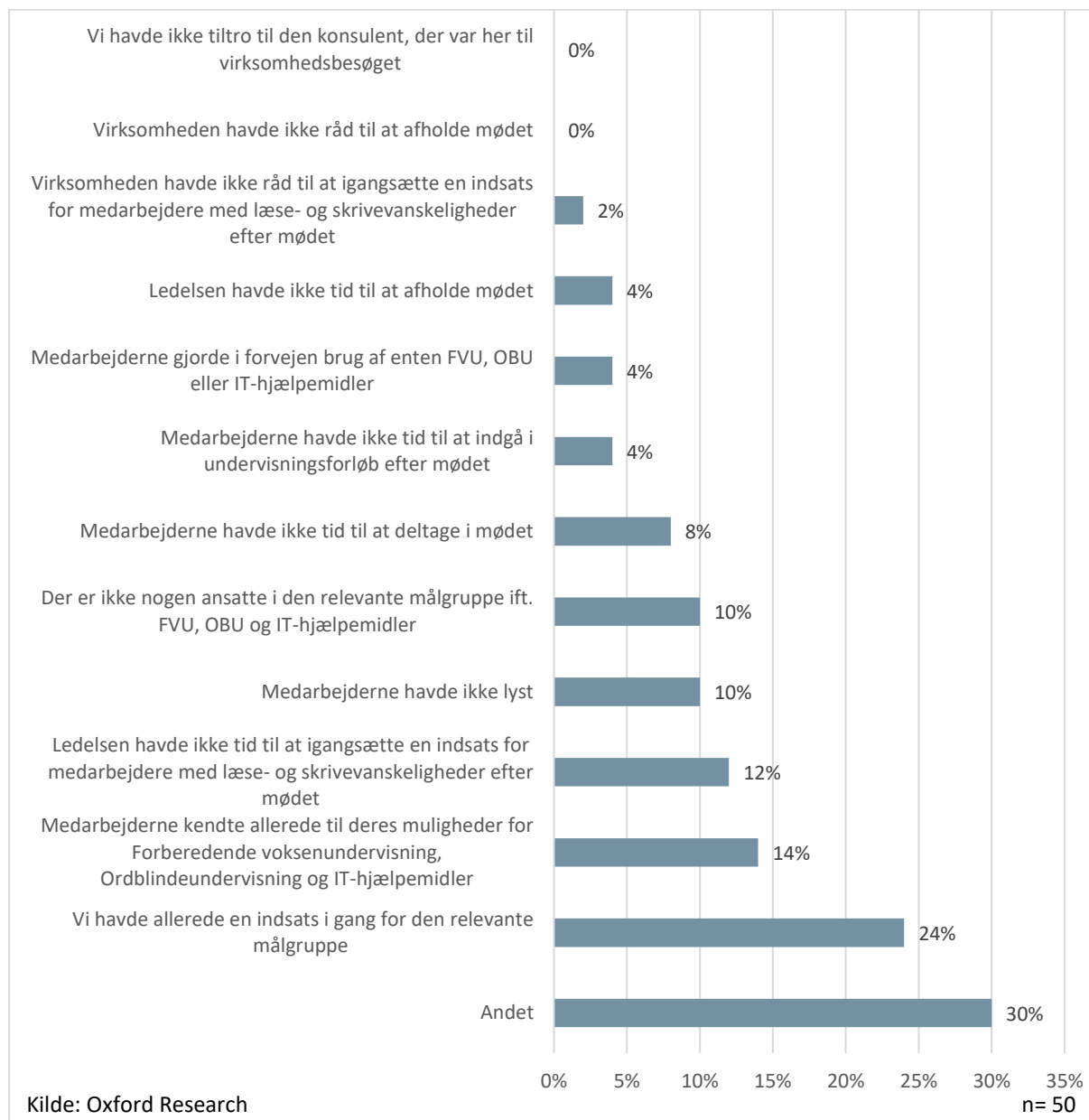
Figur 12 viser lederens vurdering af, hvorfor de takkede nej til et medarbejderorienteringsmøde. Blandt forskellige årsager til at takke nej er det interessant at se, at det for ingen skyldes forholdet til den konsulent, der besøgte dem under virksomhedsbesøget. Det stemmer godt overens med det kvalitative data, der som tidligere nævnt viser, at virksomhederne generelt havde et meget godt indtryk af uddannelseskonsulenterne.

Den hyppigst forekommende årsag til, at virksomhederne har takket nej til et medarbejderorienteringsmøde, er ifølge spørgeskemaundersøgelsen, at mange allerede har en igangværende indsats for den relevante målgruppe. Således svarer 24% af respondenterne, at det var blandt årsagerne til, at de takkede nej.

Dernæst følger årsager som fx, at medarbejderne allerede kendte til deres muligheder (14%), og at ledelsen ikke har tid til at igangsætte en indsats på området, hvorfor et møde ikke vil være relevant (12%).

30% af respondenterne vurderer, at der var andre årsager til at takke nej end de foruddefinerede kategorier. Blandt de åbne besvarelser fremgår primært to årsager. Den ene er, at ledelsen ikke vurderer, at det er nødvendigt med et medarbejderorienteringsmøde. Den anden er, at der enten allerede er anden form for støtte til medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder eller planlagte støtteaktiviteter på tegnebrættet.

Figur 12: Respondenternes vurdering af, hvorfor de takkede nej til medarbejderorienteringsmøde



De generelle barrierer for støtte til medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder fremgår af figur 13. De hyppigst forekommende barrierer, der angives, er, at målgruppen ikke har lyst til at deltage i

undervisning. Hele 41% af ledelsesrepræsentanterne og 31% af tillidsrepræsentanterne angiver dette som en barriere. Det tegner således et billede af, at der blandt medarbejderne mangler motivation for at indgå i undervisningsforløb. Det kan både skyldes manglende viden om mulighederne, men også at medarbejderne ikke oplever det som en reel mulighed fra ledelsens side. Flere interviewpersoner nævner derudover, at det er meget lang tid siden, de har været på skolebænken, og enkelte har dårlige erfaringer fra skoletiden, hvorfor det at skulle tilbage i en undervisningssituation ikke anses som noget positivt.

Tid/økonomi i forhold til medarbejdernes arbejde spiller også en rolle som barriere for at støtte medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder. 24% af ledelsesrepræsentanterne vurderer tid/økonomi i forhold til medarbejdernes arbejde som en barriere, mens 23% af tillidsrepræsentanterne vurderer det samme. En virksomhedsleder forklarer i nedenstående citat, at han oplever det som besværligt, når man skal støtte medarbejdere med læse og skrivevanskeligheder.

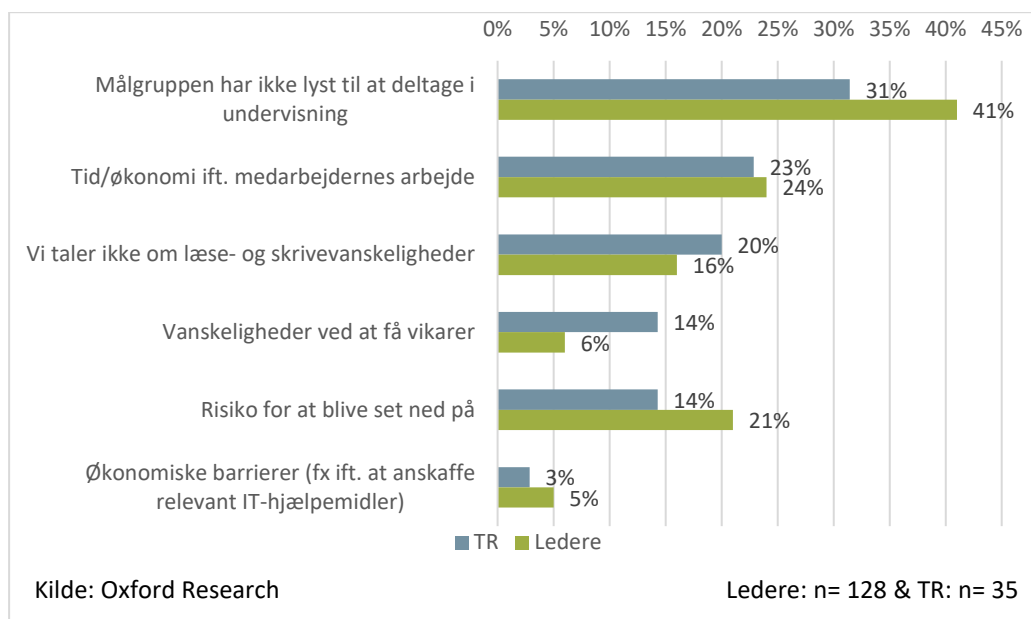
"Det er altid besværligt [at støtte medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder red.]. I næste uge har vi også et kursus med 3F, og det er bøvet at få til at passe, også selvom vi får de time-lønnedes løn dækket ind" (virksomhedsleder)

Det kan også betragtes som en væsentlig barriere, at 20% af tillidsrepræsentanterne og 16% af ledelsesrepræsentanterne vurderer, at de ikke taler om læse- og skrivevanskeligheder i virksomheden. Det hænger formentligt tæt sammen med den barriere, at der kan være en risiko for at blive set ned på, hvilket 21% af ledelsesrepræsentanterne og 14% af tillidsrepræsentanterne vurderer, at der er risiko for. En tillidsrepræsentant fra en af de interviewede virksomheder mener, at den eneste barriere i hans virksomhed er, at folk selv skal komme og fortælle, hvis de har læse- og skrivevanskeligheder. Efter et medarbejderorienteringsmøde og et undervisningsforløb mener han dog, at det er blevet meget lettere at tale om det nu, end før de havde fokus på området:

"Man skal bare lige selv komme at sige det, altså at man har læse- eller skrivevanskeligheder. Det er ikke noget, man skilter med. Men det er meget lettere at tale om nu end det var før, vi fik fokus på det" (tillidsrepræsentant)

Økonomiske barrierer samt vanskeligheder ved at få vikarer ind er de mindst hyppigt forekommende barrierer.

Figur 13: Barrierer i forhold til at støtte medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder



3. Pilotprojekter

Pilotprojekterne er foregået i virksomheder, hvor der i samarbejde med en LKV-konsulent, typisk en uddannelseskonsulent fra VUC, er arrangeret et særligt initiativ for at støtte medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder. I dette afsnit anvender vi en casebaseret tilgang. 3F har udvalgt tre projekter, der skal fungere som gode eksempler på, hvordan man kan lave en indsats for at inddrage medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder mere og bedre i virksomhedens interne kommunikation. Data i dette afsnit er baseret på kvalitative interviews med forskellige aktører i relation til projekterne, heriblandt LKV-aktøren, relevante medarbejdere og en ledelsesrepræsentant.

De tre udvalgte projekter har foregået på de følgende tre virksomheder: Composhield, Ammeraal Beltech og Salling Plast.

Overblik over pilotprojekter		
Composhield	Ammeraal Beltech	Salling Plast
- Danskundervisning for udenlandske medarbejdere	- Optagelse af videoinstruktioner til medarbejdere i produktionen	- Undervisning i skriftlig dansk samt brug af tablets/pc

3.1 OPLEVELSE AF PILOTPROJEKT

De tre virksomheder har haft forskellige formål med at starte et initiativ for medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder. Det betyder også, at initiativerne adskiller sig en del fra hinanden, og at deres oplevelser med forløbet bærer præg heraf. I de følgende to delafsnit beskrives virksomhedernes motivation, selve initiativerne, formålet bag initiativerne og virksomhedernes oplevelser med at igangsætte og implementere initiativerne.

3.1.1 Motivation og formål

Generelt viser de tre pilotprojekter eksempler på, at LKV-aktøren har været tæt på virksomhederne, både ledere og medarbejdere, og at de har sat sig ind i virksomhedernes individuelle problematikker for at tilrettelægge projekter, der giver mening for virksomheden. Det fremgår af de kvalitative data, at det er vigtigt, at forløbene er tilpasset den enkelte virksomheds udfordringer og muligheder, og at virksomhederne kan se det konkrete udbytte af projektet for sig fra start.

I Composhield var motivationen til at indgå i et pilotprojekt, at de havde en række kommunikationsbarrierer, fordi medarbejderne taler flere forskellige sprog. Det betød, at ledelsen til møder var nødt til at gennemgå alle beskeder på flere forskellige sprog ad flere omgange, og at information ofte blev tabt undervejs. Derudover havde ledelsen ambitioner om, at medarbejderne på sigt skulle kunne indgå i andre AMU-kurser, inkl. LEAN-kurser, hvorfor de var nødsaget til at få løftet niveauet på det almene felt.

"Vi havde nogle udfordringer med det sproglige. Vi er meget internationale. (...). Det har skabt kommunikationsbarrierer, at vi taler forskellige sprog" (leder, Composhield)

I samarbejde med LKV-konsulenten blev virksomhedsledelsen derfor enige om at screene medarbejderne og derudfra igangsætte danskundervisning, der passede til deres niveau. Til at starte med foregik undervisningen uden for arbejdstiden, men ledelsen bestemte efter første undervisningsrunde at rykke den fortsatte undervisning til at foregå i arbejdstiden. Det skyldtes en oplevelse af, at medarbejderne var meget trætte efter en lang arbejdsdag og derfor ikke lige så motiverede til at deltage i undervisningen, og samtidig begyndte virksomheden at betragte undervisningsforløbene som en investering for dem. Målene med at sende medarbejdere til undervisning var at motivere medarbejderne til deres arbejde og skabe bedre intern kommunikation i virksomheden.

I Salling Plast var motivationen for at indgå i et pilotprojekt todelt. For det første oplevede virksomheden en produktionsnedgang. For det andet gjorde en række ændringer i produktionen, at der var et ønske om at opkvalificere medarbejdernes skriftsproglige kompetencer. Virksomhedslederen kunne undgå at sæsonfyrer folk ved at få kompensation gennem SVU (Statens voksenuddannelsesstøtte), og samtidig kunne medarbejderne opkvalificeres. Som mellemlideren i nedenstående citat udtrykker det, kunne det således *betale sig* at opkvalificere medarbejderne.

”De valgte at gå ind i projektet, fordi det var på den tid af året, hvor vi har lavsæson. Samtidig stod vi foran en IT-fornyelse, hvor det var en fordel, at vi blev lidt bogligt stærkere. Så der blev lavet en test, hvor det viste sig, at det godt kunne betale sig at starte et projekt op” (mellemlider Salling Plast)

I Salling Plast bidrog LKV-aktøren til at screene medarbejdernes læse- og skrivefærdigheder, tilrettelægge et undervisningsforløb samt rådgivning til, hvilke IT-redskaber de burde købe. Ca. 30% af medarbejderne deltager nu i enten FVU- eller OBU-kursus. Målet med pilotprojektet i Salling Plast var at opkvalificere medarbejderne til at kunne anvende IT-systemerne i produktionen, og at de helt generelt bedre kunne indgå i virksomhedens interne kommunikation, fx via mails og instruktioner.

I Ammeraal Beltech var motivationen for at indgå i et pilotprojekt, at oplæringen af nye medarbejdere tog meget lang tid, og at mange sprang fra i mellemtiden, fordi de ikke kunne huske procedureerne og var bange for at lave fejl. De skriftlige instruktioner, der hang i virksomheden, var for uoverskuelige, og de nye brød sig ikke om at skulle spørge om hjælp hele tiden. I samarbejde med LKV-aktøren blev de derfor enige om at indspille en række film, der viste arbejdsprocedureerne. Samtidig indkøbte virksomheden nyt IT-udstyr, fx i form af iPads, hvorpå medarbejderne skulle kunne se de relevante filmklip, når de havde brug for det. Målet med projektet var at fastholde nye medarbejdere, undgå fejl og mindske oplæringstiden.

”Det var mig der fik idéen [til videoerne red.] – i fællesskab med de andre. Der går meget tid med at oplære nye medarbejdere, så det kunne være fint. Og så får alle den samme besked. Vi er ikke ens, så det kan være forskelligt, hvilken besked man får” (leder, Ammeraal Beltech)

3.1.2 Implementering og erfaringer

I Composhield blev danskundervisningen varetaget af LKV-konsulenten, da medarbejderne havde efterspurgt hende som underviser, da de efter medarbejderorienteringsmødet følte sig meget trygge ved hende. Som det allerede er nævnt tidligere, kan læse- og skrivevanskeligheder generelt være et ømtåleligt emne, og derfor er det vigtigt at fastholde de elementer, der gør medarbejderne trygge i forløbet. Lederen forklarer desuden, at den tætte kontakt mellem ledelsen samt konsulenter fra VUC og Aarhus TEC har betydet, at ledelsen også følte sig trygge ved forløbet.

”De [medarbejderne red.] spurgte mig, om hun ikke ville undervise. Hun kender virksomheden, og de følte tryk ved hende, fordi hun havde været rundt og bilst på alle og forklaret dem en masse ting” (leder, Composhield)

”Det var en god underviser. Hun forklarede os mange ting. Hvis vi havde spørgsmål, ville hun gerne forklare” (medarbejder, Composhield)

Det er væsentligt, at både ledelse, medarbejdere og undervisere anerkender, at der er tale om et ømtåleligt emne, og at der gradvist åbnes mere op for, at man i virksomheden sagtens kan tale åbent om sine læse- og skrivevanskeligheder. En mellemlider fra Salling Plast forklarer fx i et interview, at det var rigtig svært for ham at komme til undervisningen i starten.

”Jeg har vidst fra folkeskolen af, at jeg var ordblind, men det var ikke noget, jeg reklamerede med på mit arbejde. Og så den første dag på kurset var der jo nogle af mine medarbejdere, der sagde ”Hvad fanden, er du også her”. Efterhånden som dagene gik, så var det ok, men det var svært i starten” (mellemlider, Salling Plast)

Ifølge LKV-konsulenten hos Composhield var det vigtigt for hende, at undervisningen blev praksisnær. Derfor inddrog hun relevante emner som fx organisationsændringer og produktionsflow i undervisningen. Interviewene fra Salling Plast bekræfter vigtigheden af at inddrage praksisnære elementer i undervisningen, og at medarbejderne kan inddrages i at finde relevant undervisningsmateriale.

”Vi laver et kursus hver 3. uge. Så prøver man at inddrage så meget som muligt fra virksomheden – hvad man har brug for, for at kunne læse i den virksomhed. Det er en dialog med medarbejderne. Der kan være stor forskel på, hvad de har brug for” (LKV-aktør, Salling Plast)

LKV-konsulenten fra Composhield påpeger desuden det essentielle i, at virksomheden sender et klart signal om, at undervisningen er vigtig, og at man på den måde kan være med til at motivere medarbejderne til at deltage. Her spiller medarbejderorienteringsmødet en særlig vigtig rolle, da det er her, medarbejderne informeres om deres muligheder, og hvor de har mulighed for at stille spørgsmål.

Hos Salling Plast har undervisningen foregået på virksomheden, hvilket LKV-aktøren ser som både en fordel og en ulempe. På den ene side er det nemt og trygt for medarbejderen at komme til undervisningen, men på den anden side er det også for nemt at trække én ud af undervisningen, hvis man mangler arbejdskraft i produktionen. Det er således en afvejning, LKV-aktører bør være opmærksomme på.

Ammeraal Beltechs pilotprojekt adskiller sig fra de andre to ved ikke at inkludere et undervisningsforløb, men i stedet videosekvenser, der hjælper medarbejderne til at forstå forskellige procedurer. De har ladet en medarbejdergruppe være ansvarlige for projektet, og de har set det som en spændende opgave og var meget begejstrede. De har dog ikke implementeret brugen af filmen, da det er tanken, at den skal være en del af en større serie af film, som skal bruges i sammenhæng. Det er vurderingen fra virksomheden, at den ene film ikke kan stå alene. Derfor er man nu ved at beslutte, i hvilket omfang virksomheden vil få produceret flere film. De ønsker at bruge samme producent, da de har haft rigtig gode erfaringer og er i gang med at indhente pris mv.

3.2 UDBYTTET

I Composhield har det konkrete udbytte været, at en række medarbejdere har deltaget i danskundervisning og dermed opkvalificeret deres danskfærdigheder. Ifølge lederen betyder det, at medarbejderne stiller flere spørgsmål, hvis der er noget, de ikke forstår, og at de generelt bare har mere mod på at sige noget på dansk. Lederen påpeger desuden, at den interne kommunikation generelt er lettere, og at det i sidste ende betyder, at kvaliteten i produktionen bliver bedre. Fx afholdes de ugentlige opfølgingsmøder nu på dansk. Der er dog stadig et stykke vej til, at dansk bliver førstevalget i al kommunikation, da det er en lang tilvænningsproces, når engelsk har været førstevalget længe.

"Jeg vil sige, at til at starte med sagde de, at de var meget pressede, men løbende kunne de godt se forandringen. De hængte posters op på dansk på deres arbejdsstationer, og man begyndte at tale mere dansk, selvom det selvfølgelig var på lavt niveau. Det er stadig vigtigt, at de bare prøver. Det er noget, der rykker, mener jeg" (leder, Composhield)

Lederen i Composhield vurderer desuden, at danskundervisningen har haft positiv betydning for det sociale sammenhold, fordi medarbejderne prøver sig mere frem nu. Derudover oplever han, at der på sigt vil være bedre muligheder for videre- og efteruddannelse af medarbejderne. LKV-aktøren fremhæver, at deltagerne i undervisningen også har fået basalt IT-kendskab, som mange af dem ikke havde i forvejen. Medarbejderinterviewene bekræfter, at medarbejderne ved at forstå dansk lettere føler sig inddraget i virksomhedens interne kommunikation.

"Det er meget lettere at inddrage dem [dem med andet modersmål end dansk red.], for de er meget lærenemme. De forstår meget mere. Selvom de ikke forstår det, så tør de spørge nu. Vi forklarer det måske lige en enkelt gang eller to mere. Vi sørger for, at alle har forstået, hvad vi snakker om" (AMR, Composhield)

I Salling Plast er det konkrete udbytte, at de relevante medarbejdere har deltaget i FVU eller OBU, og at virksomheden har indkøbt tablets og CD-ord. Den interviewede mellemlider fra Salling Plast, der selv deltog i ordblindeundervisningen, forklarer, at han ikke mener, at han er blevet bedre til at læse eller stave, men at han har fundet ud af, hvilke hjælpemidler han kan bruge i dagligdagen for at gøre det nemmere for sig selv. På grund af den åbenhed, der er kommet omkring læse- og skrivevanskeligheder, oplever han desuden, at han kan tage sig tid til at læse dokumenter igennem, og at kollegerne venter på ham, fordi de er bevidste om, at det tager ham lidt længere tid at læse det. LKV-aktøren bekræfter også, at der i Salling Plast er blevet nedbrudt et tabu, og at det for medarbejderne er meget befriende.

”Jo mere man bruger hjælpemidlerne, jo mere får man trænet sig i at genkende ordene, så man kan se, om det er det rette ord. (...). Mit budskab er, at man ikke skal gemme sig med det, der er så mange hjælpemidler, som kan løse forskellige problemer” (mellemlider, Salling Plast)

I Salling Plast fremhæver mellemlideren desuden, at medarbejderne har opnået basale IT-kompetencer, som mange af dem har behov for privat.

”Der var mange af mine kolleger, der ikke vidste, hvad E-boks var. Der var mange aspekter i undervisningen, også meget basalt it. Der blev lagt en masse programmer ind på computeren, som man kunne øve, imens de fik det forklaret. Det var fint at være på forskelligt niveau IT-mæssigt. (...). Mange fandt ud af, at der var apps til telefonen, hvor man kunne få hjælp til at skrive sms'er eller få læst op” (mellemlider, Salling Plast)

I Ammeraal Beltech er det konkrete udbytte af pilotprojektet, at virksomheden har produceret én video, der beskriver en lille del af proceduren i produktionen. Interviewene viser dog, at der kun er tale om en ”smagsprøve”, og at virksomheden nu overvejer, om de skal investere i at producere flere film og implementere muligheden for at kunne se videosekvenserne på tablets i selve produktionen. LKV-aktøren vurderer derfor, at det primære udbytte af projektet er, at virksomheden nu er blevet vidende om, hvordan de kan støtte nye medarbejdere. Hvis filmene bliver implementeret bredt i virksomheden, er der potentiale for et stort udbytte ift. kommunikation i virksomheden.

4. Opsamling

I dette kapitel summerer vi op på evalueringens resultater og sætter fokus på, hvilket udbytte virksomhederne har haft af de forskellige trin i LKV2-projektet.

Evalueringen viser samlet set, at mange virksomheder vurderer, at en del af deres medarbejdere har læse- og skrivevanskeligheder, og at disse vanskeligheder påvirker medarbejdernes arbejde i forskellig grad. Derudover er virksomhederne enige om, at gode læse- og skriveevner bliver vigtigere for medarbejderne i virksomhederne inden for de næste 5-10 år. Det viser, at virksomhederne er opmærksomme på problematikken, og at der dermed er en åbning for at motivere dem til at handle på området.

4.1 OPLEVELSE AF LKV2-INITIATIVER

Virksomhederne har haft et meget positivt indtryk af virksomhedsbesøgene. Her fremhæves især vigtigheden af fleksible uddannelseskonsulenter, der har mulighed for at tilpasse mødetid og -sted efter virksomhedens behov. Overordnet set har konsulenterne givet et meget professionelt og positivt indtryk under virksomhedsbesøgene.

Medarbejderorienteringsmøderne har ligeledes efterladt sig et positivt indtryk. Flere virksomheder giver udtryk for, at medarbejderne var nervøse til medarbejderorienteringsmødet, fordi de føler sig utilstrækkelige og frygter for deres jobsituation. Netop derfor nævner flere informanter det som meget vigtigt, at der under møderne er mulighed for at stille spørgsmål, og at der generelt tages hensyn til medarbejdernes usikkerhed.

4.2 UDBYTTE AF LKV2-INITIATIVER

Generelt har evalueringen vist, at alle tre trin i LKV2-projektet giver et videnedbytte. Ledere og medarbejdere har fået ny information om forberedende voksenundervisning, ordblindeundervisning, IT-hjælpemidler og muligheder for lønkomensation for medarbejdere, når de er til undervisning. Jo flere af LKV-aktiviteterne virksomheden har deltaget i, jo højere videnedbytte opnår de.

Virksomhedsbesøgene har ført en vis grad af ændringer med sig. Fx bliver der talt mere om læse- og skrivevanskeligheder, flere er startet til FVU eller OBU, og samtidig er der bedre grobund for yderligere kurser og efteruddannelse for medarbejderne. Ca. 1/3 af de virksomheder, der har haft virksomhedsbesøg, konkluderer dog, at besøget ikke har ført nogen ændringer med sig.

Blandt de virksomheder, der har haft et medarbejderorienteringsmøde, er det kun 10%, der vurderer, at det ikke har ført nogen ændringer med sig. Det indikerer således, at jo mere man inddrager medarbejderne og oplyser dem om deres muligheder, jo flere ændringer kan det medføre. Blandt de gode erfaringer fra medarbejderorienteringsmøder hører den tætte kontakt mellem uddannelseskonsulenter og medarbejdere, der giver medarbejderne tryghed og giver mulighed for individuel tilpasning af eventuelle støtteaktiviteter for medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder.

4.3 BARRIERER

Evalueringen viser, at virksomhederne typisk takker nej til et medarbejderorienteringsmøde, fordi de allerede mener at have igangsat aktiviteter for den relevante målgruppe. Derudover mener en stor del af virksomhederne, at medarbejderne allerede kender til deres muligheder for læse- og skriveundervisning, eller at ledelsen simpelthen ikke har tid til at igangsætte en indsats, hvorfor et møde vil være unødvendigt.

Blandt de mere generelle barrierer, der hindrer virksomhederne i at støtte medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder, fandt vi bl.a. en udpræget holdning til, at medarbejderne ikke har lyst til at deltage i læse- og skriveundervisning. Dertil kommer, at en stor andel mener, at man ikke taler om læse- og skrivevanskeligheder i virksomheden, hvilket formentlig hænger tæt sammen med, at mange også mener, at der er en risiko for at blive set ned på ved at indrømme, at man har læse- eller skrivevanskeligheder.

4.4 PILOTPROJEKTER

De tre pilotprojekter er startet på baggrund af forskellige motivationer og er tilpasset efter den enkelte virksomheds ønskede mål. At virksomhederne fra start kunne se en mening med projektet og har

bidraget til at lave et projekt, der passer til netop dem, kan betragtes som én af de betydende faktorer for pilotprojekternes succes. Læse- og skrivevanskeligheder kan være et ømtåleligt emne, og derfor har en anden betydende faktor været at skabe åbenhed og tryghed for medarbejderne. De to pilotprojekter hos Composhield og Salling Plast har skabt grobund for, at medarbejderne på sigt kan inddrages mere og bedre i virksomhedens interne kommunikation. Af udbytte nævner de også basalt IT-kendskab, indkøb af IT-hjælpemidler, socialt sammenhold og lettere kommunikation. Pilotprojektet hos Ammeraal Beltech har bidraget til at vise virksomheden, hvordan de på sigt kan implementere et initiativ, der kan støtte medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder, men en egentlig implementering lader stadig vente på sig.

5. Metode og datagrundlag

Evalueringsdesignet i denne evaluering er baseret på en mixed methods-strategi. Dvs. at der både er anvendt kvalitative og kvantitative metoder, da disse understøtter hinanden godt og skaber en større validitet for den samlede evaluering gennem metodetrianglering.

5.1 KVALITATIVT DATA

Det kvalitative data består af telefoninterviews med aktører i virksomhederne og er anvendt til at opnå dybere og mere praksisnær viden om virksomhedernes opfattelser af LKV-initiativerne. Vi har foretaget interviews i fire forskellige virksomheder. Virksomhederne er udvalgt på baggrund af anbefalinger fra 3F selv med henblik på at finde fire forskellige virksomheder, der kunne bidrage med forskelligartet viden om LKV-initiativerne. Alle fire virksomheder har haft et virksomhedsbesøg, mens kun to af dem har takket ja til et efterfølgende medarbejderorienteringsmøde. I alle fire virksomheder har vi interviewet en ledelsesrepræsentant. Det var ligeledes intentionen at interviewe en tillidsrepræsentant i hver af disse virksomheder, men dette viste sig efter grundige forsøg på at få deltagerne til at medvirke kun muligt i én af virksomhederne.

Der er udviklet en interviewguide til ledere og en til tillidsrepræsentanter. De grundlæggende temaer er ens, men enkelte spørgsmålsformuleringer er tilpasset de to typer af informanter. De overordnede temaer er:

- Virksomhedens behov for OBU/FVU
- Oplevelsen af virksomhedsbesøget
- Oplevelsen af medarbejderorienteringsmødet
 - Hvis ej afholdt, hvorfor takkede de så nej?
- Udbytte af LKV-aktiviteterne
- Barrierer ift. støtte af medarbejdere med læse- og skrive vanskeligheder

Samlet set bidrog interviewene med et dybdegående billede af de enkelte virksomheders oplevelser med LKV-aktiviteterne samt deres perspektiv på medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder.

De kvalitative interviews er anvendt selvstændigt som datakilde i løbet af evalueringen, hvor de kan bidrage med dybdegående viden om virksomhedernes oplevelser med LKV-initiativerne og det udbytte, de har opnået deraf. Samtidig er interviewene også anvendt til at kvalificere udviklingen af spørgeskemaerne.

For at evaluere pilotprojekterne er der i den forbindelse også gennemført en række kvalitative telefoninterviews. Vi har undersøgt tre forskellige pilotprojekter, udvalgt af 3F. Det ene af de udvalgte pilotprojekter var dog ikke interesseret i at deltage, hvorfor 3F udvalgte et nyt. Målet var at komme til at interviewe LKV-aktøren bag projektet, virksomhedslederen, en tillidsrepræsentant og to medarbejdere for hver virksomhed. I en af virksomhederne lykkedes det at gennemføre interviews med samtlige af de ønskede interviewpersoner, mens det af forskellige årsager har været færre i de andre. Fordelingerne af interviewpersoner fremgår herunder af Tabel 1.

Tabel 1: Interviewpersoner pilotprojekter

	Composhield	Salling Plast	Ammeraal Beltech
Interviewpersoner	Leder LKV-aktør AMR-repræsentant 2 medarbejdere	Mellemlider LKV-aktør	Leder LKV-aktør 1 medarbejder

Interviewguiderne er som ved de resterende interviews tilpasset de forskellige typer af informanter, men behandler temaer, der går på tværs. Temaerne er som følger:

- Formålet med pilotprojektet
- Indhold og implementering
- Udbytte af projektet – forventet og øvrigt
- Forankring og fremtidige initiativer.

De dybdegående interviews og de forskellige kilder bidrog samlet set til at give et solidt datagrundlag om pilotprojekterne.

5.2 KVANTITATIVT DATA

Den kvantitative dataindsamling består af to spørgeskemaundersøgelser – en til tillidsrepræsentanter med fokus på, hvordan medarbejderne tager imod LKV-aktiviteterne og en til virksomhedslederne med fokus på, hvordan virksomheden tager imod LKV-aktiviteter. Spørgeskemaet er sendt ud til alle de virksomhedsledere og tillidsrepræsentanter, som 3F havde kontaktoplysninger på.

For at opnå flest mulige besvarelser blev spørgeskemaet først elektronisk sendt ud til alle respondenter. Dernæst foretog vi en telefonisk opfølgning for at opnå et tilstrækkeligt datagrundlag. Målet på

forhånd var at få 100 ledere og 50 tillidsrepræsentanter til at svare. Mht. lederne har vi således opnået et lidt højere antal respondenter, mens vi for tillidsrepræsentanterne har opnået et lidt lavere antal. Det er vores vurdering, at de to svarprocenter på 12% og 29% for hhv. ledere og tillidsrepræsentanter er meget passende.

Antallet af respondenter for hvert spørgsmål er angivet i den enkelte figur og kan variere, da der er forskel på antal virksomheder, der har haft virksomhedsbesøg i forhold til medarbejderorienteringsmøder. Derudover vil svarene for tillidsrepræsentanter og ledere i nogle tilfælde være slået sammen. I så fald er det skrevet ind i tolkningen af figuren, og inden da er der foretaget en grundig analyse af, at der ikke er nogen bemærkelsesværdige forskelle på de to gruppers svar.

Tabel 2: Svarprocent på spørgeskemaer

	Population	n	Svarprocent
Ledere	1065	129	12%
Tillidsrepræsentanter	123	36	29%

Begge udsnit af populationen har efter en analyse af fordelinger på brancher og regioner vist sig at være et repræsentativt udsnit. Der er således ingen store forskelle på populationens (dvs. den samlede gruppe virksomheder, som 3F har kontaktet) fordelinger på brancher og regioner i forhold til vores sample. Fordelingerne fremgår af tabeller i bilaget.

Spørgeskemaet blev opsat i vores webbaserede surveysystem Enalyzer. Spørgeskemaet var opbygget på en sådan måde, at respondenter kun fik spørgsmål til de aktiviteter, de kunne huske at have indgået i. Det vil fx sige, at virksomheder, der havde haft virksomhedsbesøg, men takket nej til et medarbejderorienteringsmøde, ikke fik andre spørgsmål ang. medarbejderorienteringsmødet – udover et spørgsmål om, hvordan det kan være, at de takkede nej.

Spørgeskemaet er ligesom interviewguiderne tilpasset de to typer af informanter, mens de overordnede temaer går på tværs. Temaerne i spørgeskemaet er som følger:

- **Medarbejdernes læse- og skriveevner og fremtidsperspektiver**
- **Telefonopkald**
 - Videnudbytte
 - Udbytte i form af ændringer
- **Virksomhedsbesøg**
 - Deltagere
 - Videnudbytte
 - Udbytte i form af ændringer
- **Medarbejderorienteringsmøde**
 - Deltagere

- Videnudbytte
- Udbytte i form af ændringer
- **Årsager til at takke nej til medarbejderorienteringsmøde**
- **Barrierer ift. at støtte medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder**

Ved at afdække de ovenstående temaer har data fra spørgeskemaerne kunne bidraget med en bred afdækning af virksomhedernes holdning til og udbytte af LKV-aktiviteterne. Det viste sig dog vanskeligt at evaluere telefonopkaldet i sig selv, da rigtig mange ikke kunne huske det, hvis der ikke efterfølgende havde fundet et virksomhedsbesøg sted. I afrapporteringen har vi derfor fokuseret på udbyttet af de to andre trin i projektet.

Efter spørgeskemaundersøgelsens afslutning er data behandlet i statistikprogrammet SPSS. Her er der oprettet frekvenstabeller for de enkelte spørgsmål med fordelinger på svargrupper. Derudover er der foretaget krydstabuleringer mellem væsentlige afhængige variable vedrørende ændringer, barrierer og baggrundsvARIABLE såsom regioner, virksomhedens størrelse og branche. Alle krydstabuleringer er angivet i bilaget. Der er relativt få respondenter inden for de enkelte grupper, og derfor har vi valgt ikke at fremhæve eventuelle forskelle i selve rapporten.

6. Bilag

Tabel 3: TR-respondenter fordelt på brancher ift. population

Branche	Respon- denter		I alt (population)	
Social og sundhed	2	6%	10	7%
Offentlig service	13	36%	44	29%
Privat service	2	6%	12	8%
Bygge og anlæg	1	3%	10	7%
Handel	0	0%	5	3%
Industri	13	36%	54	36%
Transport	3	8%	8	5%
Landbrug og fødevarer	2	6%	8	5%
Kontor og kommunikation	0	0%	0	0%
I alt	36			

Tabel 4: TR-respondenter fordelt på regioner ift. populationen

Region	Respon- denter		I alt (population)	
Region Nordjylland	5	14%	18	12%
Region Midtjylland	7	19%	32	21%
Region Syddanmark	12	33%	49	32%

Region Hovedstaden	11	31%	42	27%
Region Sjælland	1	3%	12	8%
I alt	36			

Tabel 5: TR-respondenter fordelt ift. antal ansatte

150 eller derunder	23
Over 150	13
I alt	36

Tabel 6: Leder-respondenter fordelt på brancher ift. populationen

Branche	Respon- denter	%	I alt (population)	
Social og sundhed	4	3%	21	2%
Offentlig service	23	18%	125	10%
Privat service	18	14%	212	17%
Bygge og anlæg	24	19%	212	17%
Handel	6	5%	107	9%
Industri	32	25%	380	30%
Transport	8	6%	84	7%
Landbrug og fødevarer	9	7%	87	7%
Kontor og kommunikation	2	2%	17	1%
Undervisning og forskning	2	2%	2	0%
Ikke angivet	1	1%		

Tabel 7: Leder-respondenter fordelt på regioner ift. populationen

Region	Respondenter		I alt (population)	
Region Nordjylland	17	15%	171	13%
Region Midtjylland	40	36%	312	24%
Region Syddanmark	32	29%	300	24%
Region Hovedstaden	28	25%	330	26%
Region Sjælland	12	11%	163	13%

Tabel 8: Leder-respondenter fordelt på antal medarbejdere

150 eller under	54
Over 150	14
Ikke angivet	61
I alt	129

Tabel 9: Kryds mellem barrierer og branche

	Bygge og anlæg	Social og sundhed	Industri	Privat service	Handel	Landbrug og fødevarer	Offentlig service	Undervisning og forskning	Transport	I alt
Økonomiske barrierer (fx ift. at anskaffe relevant IT-hjælpemidler)	0,0%	0,0%	4,5%	5,0%	0,0%	9,1%	2,9%	0,0%	18,2%	4,4%
Tid/økonomi ift. medarbejdernes arbejde	36,0%	0,0%	29,5%	15,0%	0,0%	27,3%	20,0%	50,0%	18,2%	23,8%
Målgruppen har ikke lyst til at deltage i undervisning	20,0%	33,3%	43,2%	45,0%	33,3%	45,5%	42,9%	50,0%	45,5%	39,4%
Vanskeligheder ved at få vikarer	4,0%	16,7%	4,5%	10,0%	0,0%	9,1%	14,3%	0,0%	9,1%	8,1%
Risiko for at blive set ned på	12,0%	16,7%	15,9%	15,0%	33,3%	27,3%	17,1%	0,0%	0,0%	15,6%
Vi taler ikke om læse- og skrivevanskeligheder	0,0%	0,0%	6,8%	0,0%	0,0%	9,1%	5,7%	0,0%	9,1%	4,4%
I alt	25	6	44	20	6	11	35	2	11	160

Tabel 10: Kryds mellem barrierer og antal ansatte

	Op til 150 medarbejdere	Over 150	I alt
Økonomiske barrierer (fx ift. at anskaffe relevant IT-hjælpemidler)	4,0%	7,4%	4,9%
Tid/økonomi ift. medarbejdernes arbejde	25,3%	25,9%	25,5%
Målgruppen har ikke lyst til at deltage i undervisning	38,7%	40,7%	39,2%

Vanskeligheder ved at få vikarer	8,0%	14,8%	9,8%
Risiko for at blive set ned på	18,7%	18,5%	18,6%
Vi taler ikke om læse- og skrivevanskeligheder	14,7%	22,2%	16,7%
I alt	75	27	102

Tabel 11: Kryds mellem barrierer og regioner

	Region Hovedstaden	Region Midtjylland	Region Nordjylland	Region Sjælland	Region Syddanmark	I alt
Økonomiske barrierer (fx ift. at anskaffe relevant IT-hjælpe midler)	2,6%	6,4%	9,1%	8,3%	2,3%	4,9%
Tid/økonomi ift. medarbejdernes arbejde	15,8%	31,9%	13,6%	25,0%	27,3%	23,9%
Målgruppen har ikke lyst til at deltage i undervisning	47,4%	51,1%	40,9%	50,0%	45,5%	47,2%
Vanskeligheder ved at få vikarer	10,5%	6,4%	9,1%	0,0%	9,1%	8,0%
Risiko for at blive set ned på	21,1%	23,4%	18,2%	16,7%	15,9%	19,6%
Vi taler ikke om læse- og skrivevanskeligheder	15,8%	17,0%	18,2%	16,7%	15,9%	16,6%
I alt	38	47	22	12	44	163

Tabel 12 Kryds mellem oplevede ændringer og størrelse

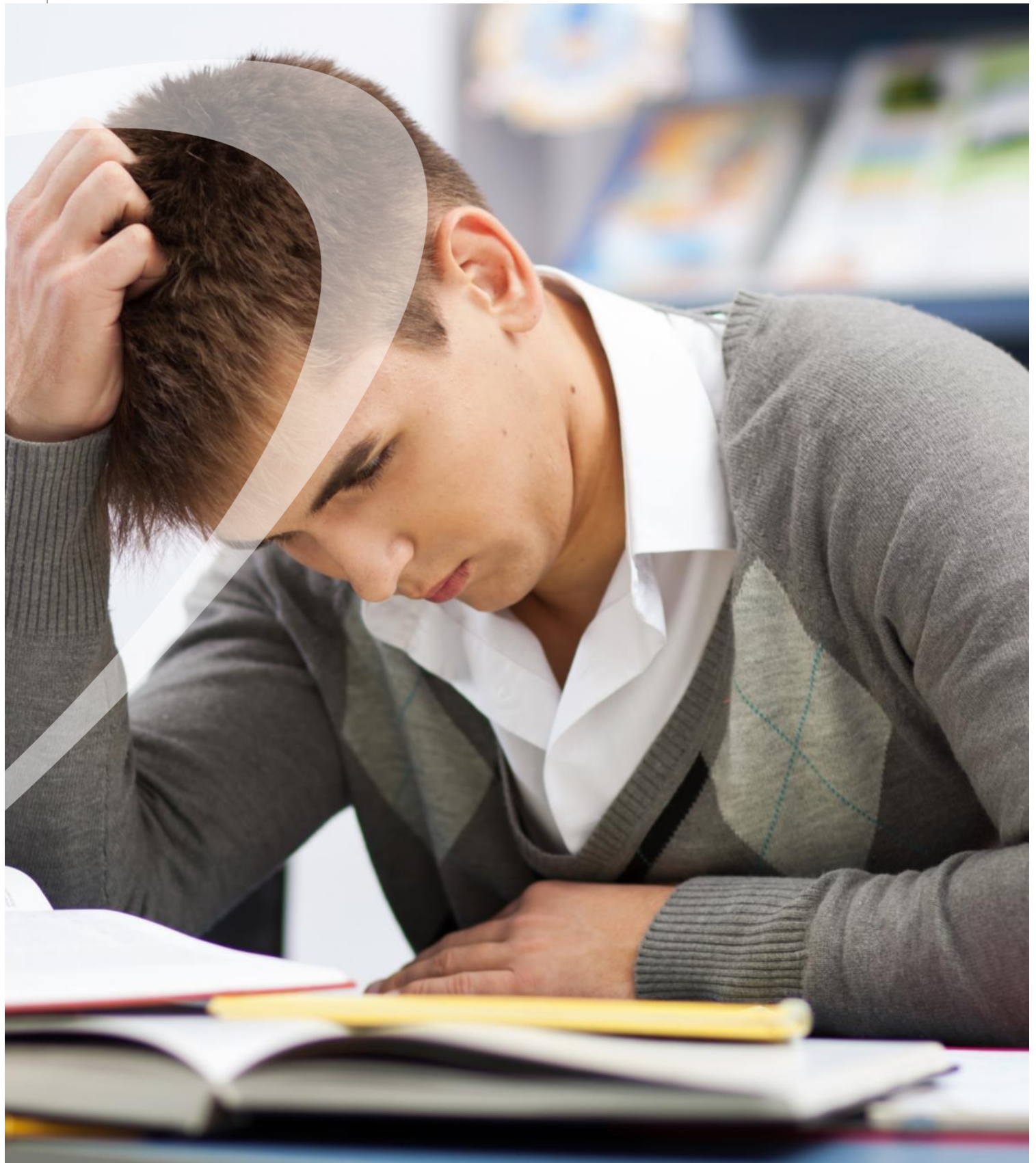
	Op til 150	Over 150	I alt
Bedre kendskab til muligheder for læse- og skriveundervisning	63,9%	55,6%	62,2%
Bedre kendskab til IT-hjælpe midler (fx til oplæsning, tale til tekst, ordforslag el. lign.)	47,2%	33,3%	44,4%
Der er bedre mulighed for yderligere opkvalificering af medarbejderne inden for deres fag nu	33,3%	11,1%	28,9%

Der er nu medarbejdere, der benytter sig af IT-hjælpemidler (fx til oplæsning, tale til tekst, ordforslag eller lign.)	44,4%	22,2%	40,0%
Medarbejderne bliver nu inddraget mere og bedre i virksomhedens interne kommunikation	22,2%	11,1%	20,0%
Nogle medarbejdere er startet til Forberedende voksenundervisning	38,9%	33,3%	37,8%
Nogle medarbejdere er startet til Ordblindeundervisning	63,9%	44,4%	60,0%
I alt	36	9	45

Tabel 13: Kryds mellem oplevede ændringer og branche

	Bygge og anlæg	Social og sundhed	Industri	Privat service	Handel	Landbrug og fødevarer	Offentlig service	Transport	I alt
Bedre kendskab til muligheder for læse- og skriveundervisning	0,0%	20,0%	50,0%	100,0%	0,0%	50,0%	78,9%	100,0%	60,4%
Bedre kendskab til IT-hjælpemidler (fx til oplæsning, tale til tekst, ordforslag el. lign.)	66,7%	0,0%	20,0%	75,0%	0,0%	25,0%	57,9%	100,0%	43,8%
Der er bedre mulighed for yderligere opkvalificering af medarbejderne inden for deres fag nu	0,0%	40,0%	20,0%	25,0%	0,0%	50,0%	36,8%	50,0%	31,3%
Der er nu medarbejdere, der benytter sig af IT-hjælpemidler (fx til oplæsning, tale til tekst, ordforslag el. lign.)	66,7%	0,0%	40,0%	50,0%	0,0%	0,0%	47,4%	50,0%	37,5%
Medarbejderne bliver nu inddraget mere og bedre i virksomhedens interne kommunikation	0,0%	0,0%	30,0%	25,0%	100,0%	0,0%	15,8%	50,0%	18,8%
Nogle medarbejdere er startet til Forberedende voksenundervisning	33,3%	0,0%	20,0%	50,0%	0,0%	50,0%	57,9%	50,0%	39,6%

Nogle medarbejdere er startet til Ordblindeundervisning	100,0 %	20,0%	40,0%	100,0 %	0,0%	100,0 %	57,9%	100,0 %	60,4%
I alt	3	5	10	4	1	4	19	2	48



DANMARK

Oxford Research A/S
Falkoner Allé 20
2000 Frederiksberg
Danmark
Tel: (+45) 3369 1369
office@oxfordresearch.dk

NORGE

Oxford Research AS
Østre Strandgate 1
4610 Kristiansand
Norge
Tel: (+47) 4000 5793
post@oxford.no

SVERIGE

Oxford Research AB
Norrländsgatan 11
103 93 Stockholm
Sverige
Tel: (+46) 08 240 700
office@oxfordresearch.se

FINLAND

Oxford Research Oy
Helsinki:
Fredrikinkatu 61a, 6krs.
00100 Helsinki, Suomi
www.oxfordresearch.fi
office@oxfordresearch.fi

BRUXELLES

Oxford Research
C/o ENSR
5. Rue Archimède
Box 4, 1000 Brussels
www.oxfordresearch.eu
office@oxfordresearch.eu

LATVIJA

Baltijas Konsultācijas, SIA
Vīlandes iela 6-1
LV-1010, Rīga, Latvija
Tel.: (+371) 67338804
info@balticconsulting.com
www.balticconsulting.com