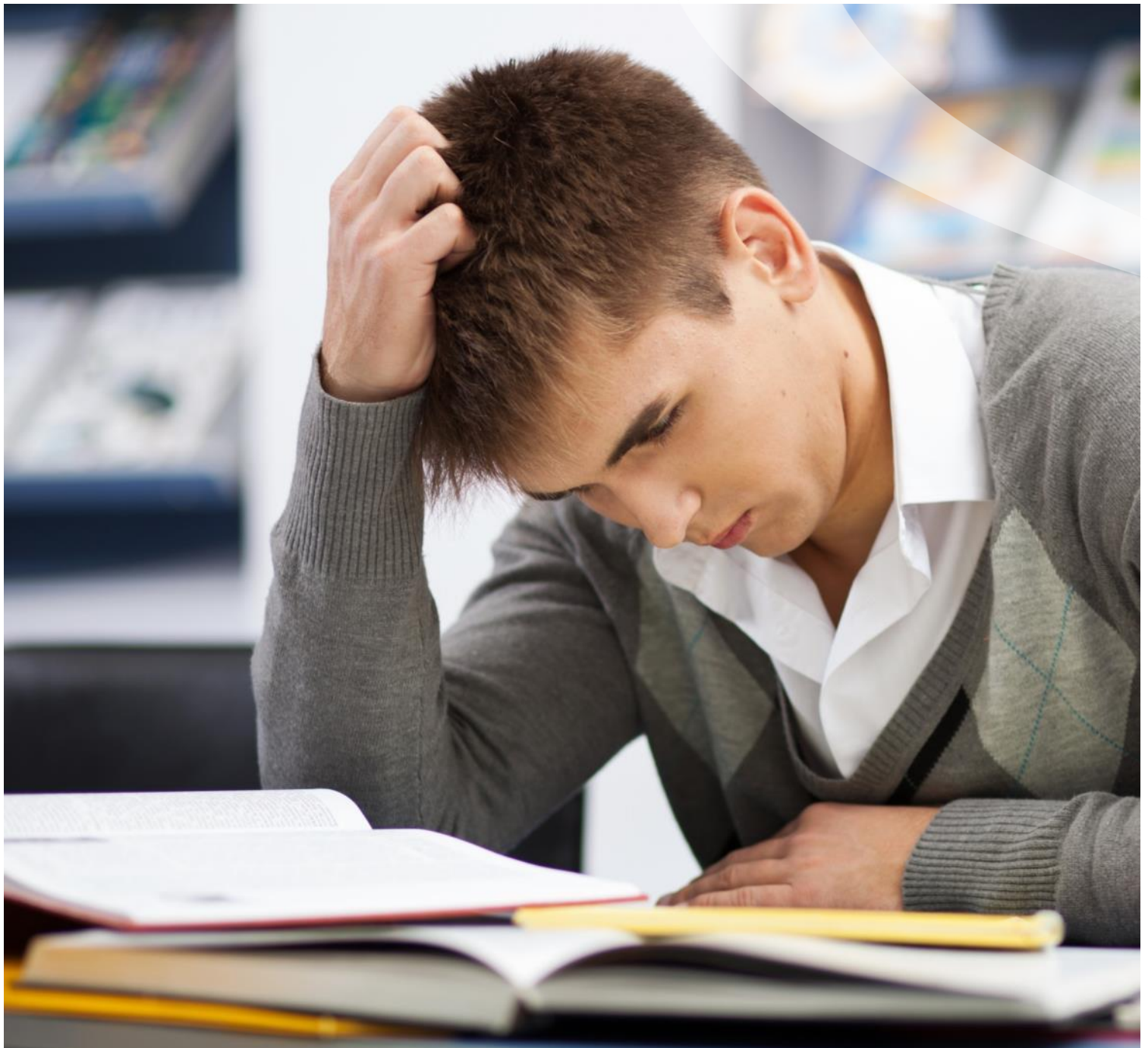


Evaluering af “Læsning og Kommunikation i Virksomheder 3”

Marts 2019



Evaluering af "Læsning og Kommunikation i Virksomheder 3 (LKV3)"

Marts 2019

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 strategiuudvikling, 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 Allé 20, 4.
2000 Frederiksberg C
Danmark
(+45) 33 69 13 69
office@oxfordresearch.dk
www.oxfordresearch.dk

Indhold

1.	Indledning	1
2.	Behovet for indsatserne	2
3.	LKV-aktiviteterne	5
3.1	Oplevelse af initiativerne	5
3.1.1	Telefonopkald	5
3.1.2	Virksomhedsbesøg	6
3.1.3	Medarbejderorienteringsmøde	7
3.2	Udbytte af aktiviteterne	9
3.2.1	Videnudbytte	9
3.2.2	Udbytte i form af ændringer	13
4.	Barrierer for virksomhedernes deltagelse i aktiviteterne	15
5.	Pilotprojekterne	18
5.1	Oplevelse af pilotprojekt	18
5.1.1	Formål med og motivation for at indgå i projektet	18
5.1.2	Erfaringer og implementering	19
5.2	Udbytte af pilotprojekt	21
5.3	opsamling	23
6.	Opsamling	23
6.1	Oplevelse af LKV3-aktiviteterne	24
6.2	Udbytte af LKV3-aktiviteterne	24
6.3	Barrierer	24
6.4	Pilotprojekter	25
7.	Metode og datagrundlag	25
7.1	Kvantitativ delundersøgelse	25
7.2	Kvalitativ delundersøgelse	26

1. Indledning

Over 16 % pct. af alle voksne danskere har mindre gode læse- og skrivefærdigheder. Det svarer til 583.000 personer. Det fremgår af den danske del af PIAAC-undersøgelsen, der blev afrapporteret i 2013. Undersøgelsen viste desuden, at Danmark ligger under OECD-gennemsnittet.¹

Ordblindhed er en væsentlig årsag til læse- og skrivevanskeligheder. Ca. 7 % af befolkningen opfatter sig selv som ordblinde. Udenlandske undersøgelser vurderer, at 3-7 % af befolkningen er ordblinde, alt efter hvor man sætter grænsen for ordblindhed.²

Der findes en række tilbud, som virksomhederne kan benytte sig af for at støtte deres medarbejdere, herunder undervisningsforløb eller forskellige IT-hjælpemidler.

Læsning og Kommunikation i Virksomheder 3 (LKV3) er et projekt igangsat af 3F med det formål at motivere flere virksomheder til at igangsætte støtteaktiviteter for medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder. I takt med den stigende digitalisering af arbejdsmarkedet bliver dette mere og mere relevant, da teknologien løbende stiller nye krav til medarbejdernes læse- og skrivefærdigheder.

LKV3 er gennemført med støtte fra Beskæftigelsesministeriet, Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR).

Formålet med LKV3 er således:

- **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 dem, der har utilstrækkelige læse- og skrivefærdigheder – bliver inddraget mere og bedre i virksomhedens interne kommunikation.

Denne evaluering skal belyse, om formålet med projektet er opfyldt. Evalueringen afdækker, hvorvidt virksomhederne benytter sig af de tilbud, de bliver præsenteret for, samt hvilke fremmende og hæmmende faktorer de oplever ift. dels at deltage i LKV-aktiviteter og dels at gøre brug af de muligheder, de præsenteres for. I denne del stiller evalueringen også skarpt på, hvorvidt LKV-aktiviteterne øger virksomhedernes handlekompetence ift. at gøre brug af mulighederne for medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder i fremtiden. Endvidere vurderes organisationsmodellen – dvs. at VUC og AOF (herefter LKV-aktørerne) i praksis udfører LKV-aktiviteterne for 3F.

¹ <https://uvm.dk/internationalt-arbejde/internationale-undersogelser/piaac>

² https://www.ordblindeforeningen.dk/viden_om.asp

Afslutningsvis stilles der skarpt på tre LKV-pilotprojekter, som er samarbejder mellem LKV-aktører og virksomheder om at arbejde strategisk med opkvalificering af medarbejdere med læse- og skrivemangfoldigheder.

Rapporten fokuserer overordnet set på følgende områder:

- 1) Oplevelse og udbytte af LKV3-aktiviteterne
- 2) Vurdering af organisationsmodellen
- 3) Pilotprojekterne.

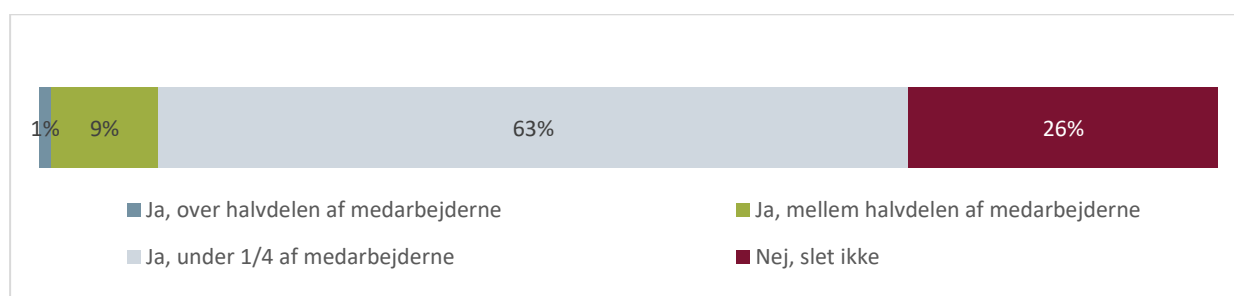
Rapportens metodiske rammer er bygget op omkring et mixed-methods-design, hvor både kvantitative og kvalitative data har været anvendt til at belyse emnet. Se afsnit 6, "Metode og Datagrundlag", for beskrivelser af evalueringens metodiske rammer.

2. Behovet for indsatserne

I dette afsnit beskrives det generelle behov for LKV-indsatserne i de deltagende virksomheder. Afsnittet vil bl.a. komme ind på omfanget af medarbejdere, der har behov for at blive opkvalificeret, og hvorvidt det har en betydning for deres arbejde, samt vigtigheden af indsatserne i fremtiden.

Starter vi med at se på omfanget af medarbejdere, der har vanskeligheder ved at skrive eller læse, viser data fra spørgeskemaundersøgelsen, at der er tale om en betydelig andel. Som det fremgår af figur 1 herunder, angiver langt hovedparten af lederne, at deres medarbejdere har skrive- eller læsevanskeligheder. Kun godt hver fjerde leder vurderer, at ingen af deres medarbejdere har problemer med at læse eller skrive.

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



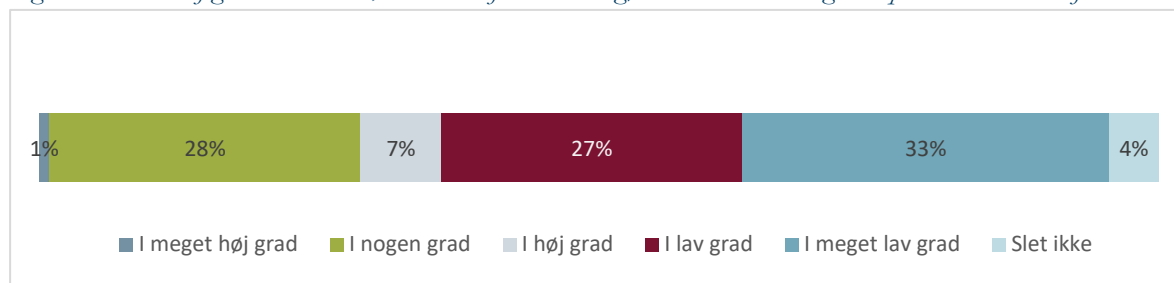
Kilde: Oxford Research, survey blandt ledere

n = 314

Som figuren ligeledes viser, er der dog tale om en mindre andel af medarbejderne ude på de enkelte virksomheder: 63 % af lederne vurderer, at det er under en fjerdedel af deres medarbejdere, der har disse problemer. Til trods for dette er det et vigtigt emne at adressere. Data viser, at det i stort set alle

tilfælde i en eller anden grad vurderes at have betydning for det arbejde, som medarbejderen udfører (se figur 2 herunder).

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



Kilde: Oxford Research, survey blandt ledere

n = 223

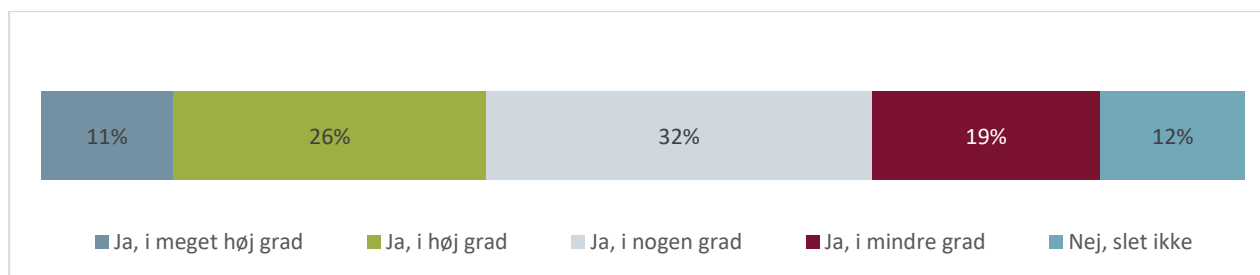
Som det fremgår af figur 2, er der samlet set hele 96 % af lederne, der vurderer, at medarbejdernes skrive- og læsevanskeligheder i en vis grad påvirker deres arbejde. Kun 4 % mener, at dette slet ikke har nogen indflydelse på det arbejde, de udfører. Lederne bekræfter ligeledes denne pointe i interviewene: Mange opgaver kræver en eller anden grad af læse- og skrivefærdigheder:

”Medarbejdernes vanskeligheder har indirekte været til gene for deres arbejde. En rengøringsassistent, som ikke kan forstå en doseringsseddel, det er jo lidt et problem” (virksomhedsleder).

Dog er det vigtigt at kigge på variationen inden for de 96 % af lederne, der mener, at medarbejdernes skrive- og læsevanskeligheder påvirker deres arbejde. Som det fremgår af figur 2, mener 60 % af disse, at det påvirker medarbejdernes arbejde i en *meget lav* eller *lav grad*. Flere af interviewene med ledere og tillidsrepræsentanter viser da også, at mange af disse blev overraskede over, hvor stor en andel af medarbejderne der reelt har problemer med at skrive og læse. Tilsammen tyder dette på, at medarbejdernes skrive- og læsevanskeligheder ikke har alvorlige konsekvenser for det arbejde, de udfører i virksomhederne. Dog er der ingen tvivl om, at der er behov for LKV-aktiviteterne, da de kan hjælpe medarbejderne med at udføre deres arbejde og gøre det mere effektivt samt være med til at øge trivlsen på arbejdspladsen.

Desuden vurderer en stor andel af lederne, at det inden for de næste par år bliver vigtigere at have gode læse- og skrivekompetencer (se figur 3 herunder).

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



Kilde: Oxford Research, survey blandt ledere

n = 306

Figur 3 herover viser, at hele 88 % af lederne vurderer, at det inden for de næste par år bliver gradvist vigtigere for deres virksomhed at have gode læse- og skrivekompetencer. Af disse vurderer mere end en tredjedel (37 %) i høj grad eller i meget høj grad, at gode læse- og skriveevner bliver vigtige kompetencer at have på det fremtidige arbejdsmarked. De kvalitative interviews vidner om, at dette skyldes den øgede digitalisering samt udviklingen af nye produkter:

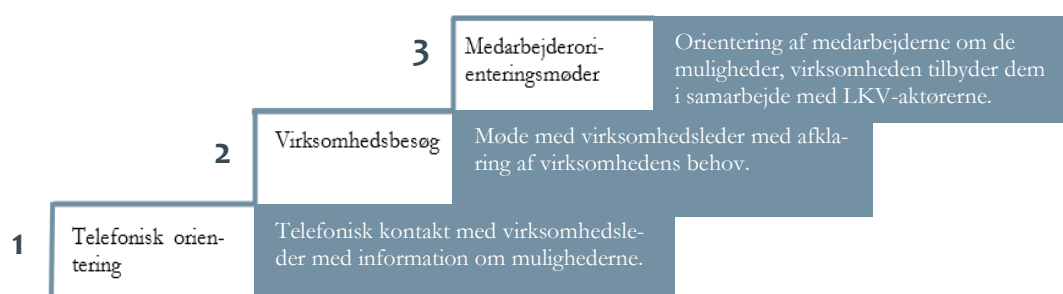
"Fremadrettet bliver de her vanskeligheder med at skrive og læse endnu mere konkretiseret, da vi står og skal købe nyt materiel" (virksomhedsleder).

Ovenstående vidner om, at det er yderst relevant for virksomhederne at have fokus på læse- og skrivevanskeligheder. Dette skyldes for det første, at de fleste af virksomhederne har medarbejdere, der i forskellige grader har læse- og skrivevanskeligheder. For det andet vurderer knap 9 ud af 10 af de adspurgte ledere, at det i fremtiden bliver endnu vigtigere at have gode læse- og skrivekompetencer. Derfor er det vigtigt at klæde virksomhederne på til at handle, når problemet opstår, hvilket netop er LKV3's formål.

3. LKV-aktiviteterne

I det følgende kapitel fokuserer vi på de tre grundlæggende aktiviteter i LKV3-projektet: telefonhenvendelser, virksomhedsbesøg og medarbejderorienteringsmøder. Kapitlet er struktureret således, at vi først gennemgår aktørernes *oplevelse* af disse initiativer, mens vi i sidste del af kapitlet gennemgår deres *udbytte* af de tre nævnte aktiviteter.

Den følgende analyse bygger på både kvantitative og kvalitative data. Aktiviteterne skal forstås som en trappe (illustreret herunder), hvor den ene aktivitet fører til den næste.



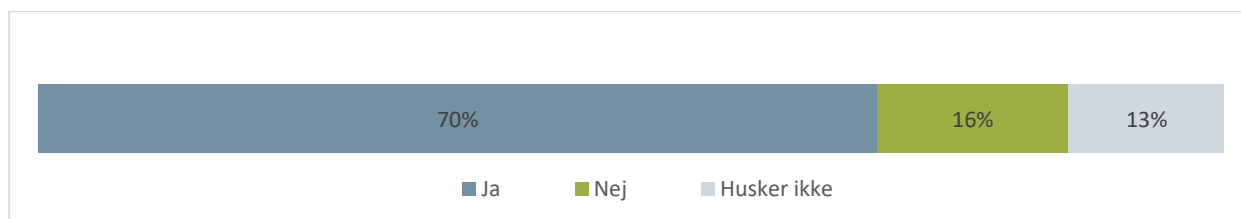
3.1 OPLEVELSE AF INITIATIVERNE

I dette afsnit fokuserer vi på, hvordan de tre aktiviteter opleves i virksomhederne. Afsnittet berører således, hvor "langt op ad trappen" virksomhederne har bevæget sig, samt hvem der har deltaget i møderne med LKV-aktørerne.

3.1.1 Telefonopkald

I spørgeskemaundersøgelsen svarer 70 %, at de husker, at de inden for det seneste halvandet år er blevet kontaktet telefonisk af enten en VUC- eller en AOF-konsulent med oplysninger om muligheder for medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder (se figur 4 herunder). Under evalueringen af LKV-2 var dette tal 56 % (n = 129). Alle adspurgte virksomheder burde være blevet kontaktet af LKV-aktørerne, hvorfor det er positivt, at flere kan huske opkaldet. At nogle ikke kan huske opkaldet kan dog skyldes, at det ligger op til halvandet år tilbage.

Figur 4: Telefonisk kontakt eller ej



Kilde: Oxford Research, survey blandt ledere

n = 304

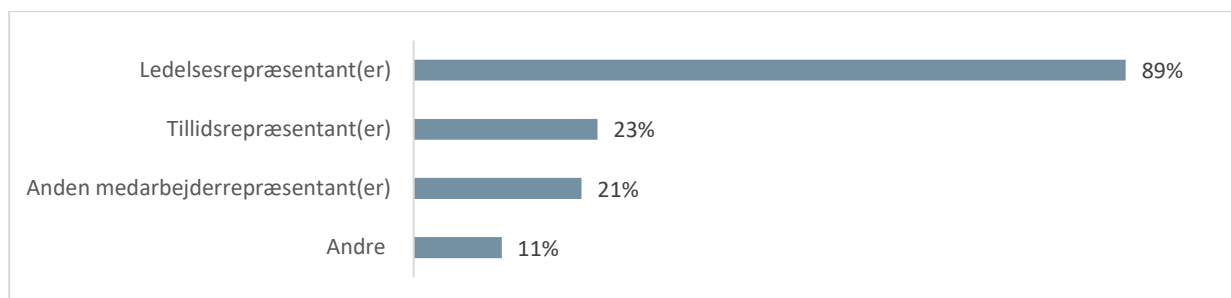
Når flere virksomhedsledere angiver, at de kan huske opkaldet, kan det tyde på, at flere også har fået et godt indblik i de muligheder, der er for at støtte læse- og skrivesvage medarbejdere. Spørgsmålet er, om de vælger at gå videre med informationen og aktivt sætter ind over for de medarbejdere, der har svært ved at læse og skrive. Dette kan nedenstående to underafsnit give et fingerpeg om.

3.1.2 Virksomhedsbesøg

Af spørgeskemaet fremgår det, at 69 % af de adspurgte ledere har haft en VUC- eller AOF-konsulent på besøg ude i virksomheden. Det vidner om, at der blandt virksomhedslederne er stor interesse for at få yderligere viden om mulighederne for at støtte medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder.

I svarene fra spørgeskemaet ses det desuden, at det er lidt forskelligt, hvem der deltager fra virksomheden, når konsulenten er ude på virksomhedsbesøg (se figur 5 herunder). Ledelsen deltager i næsten alle besøgene: Hele 89 % af de ledere, der har haft et virksomhedsbesøg, angiver, at en ledelsesrepræsentant som minimum har deltaget i mødet. De kvalitative interviews bekræfter ligeledes dette. Figur 5 viser desuden, at 44 % af lederne angiver, at de har haft en tillids- eller medarbejderrepræsentant med til mødet. Samlet set deltager der således en medarbejderrepræsentant i halvdelen af de virksomhedsbesøg, som foretages.

Figur 5: Aktører fra virksomheden, der deltager i virksomhedsbesøget med konsulenten (mulighed for flere svar)



Kilde: Oxford Research, survey blandt ledere

n = 171

Data fra de kvalitative interviews viser, at ledere og tillidsrepræsentanter generelt har oplevet møderne som informative og positive. En ting, der går igen, er, at de beskriver LKV-aktørerne som kompetente, i og med at vedkommende kunne svare på alle de spørgsmål, der stilledes på mødet, og bidrage til at afklare den konkrete virksomheds behov. Derudover angiver flere, at konsulenten var fyldt med gåpåmod.

"Der var mange ting, vi godt vidste, men jeg var usikker på, hvor længe man kunne fortsætte med det og hvilke krav, det stillede til medarbejderne" (virksomhedsleder).

"Jeg oplevede det rigtig positivt. Konsulenten kunne svare på alt" (virksomhedsleder).

Det nævnes af flere ledere, at særligt viden om lønrefusion har været afgørende i deres stillingtagen til, om de skulle gå videre med projektet eller ej. Samlet set opleves virksomhedsbesøgene som positive, da de har været med til at give et overblik over, hvilke handlemuligheder der er for den enkelte virksomhed ift. at opkvalificere medarbejderne.

3.1.3 Medarbejderorienteringsmøde

174 ledere har i spørgeskemaet angivet, at de har haft et virksomhedsbesøg. Kun 46 af disse er gået videre med projektet og har sagt ja tak til et medarbejderorienteringsmøde (svarende til 27 %). Årsagerne hertil kan være mange, men er primært barrierer såsom økonomi, tid og rekrutteringsproblematikker, som gør det vanskeligt for virksomheden at prioritere projektet. Disse barrierer behandles yderligere i afsnit 4.

Ifølge de ledelsesrepræsentanter, som har angivet at have haft et orienteringsmøde, var det blandt 16 af disse virksomheder (36 %) obligatorisk for medarbejderne at deltage i orienteringsmødet (jf. figur 6 nedenfor). En virksomhedsleder forklarer:

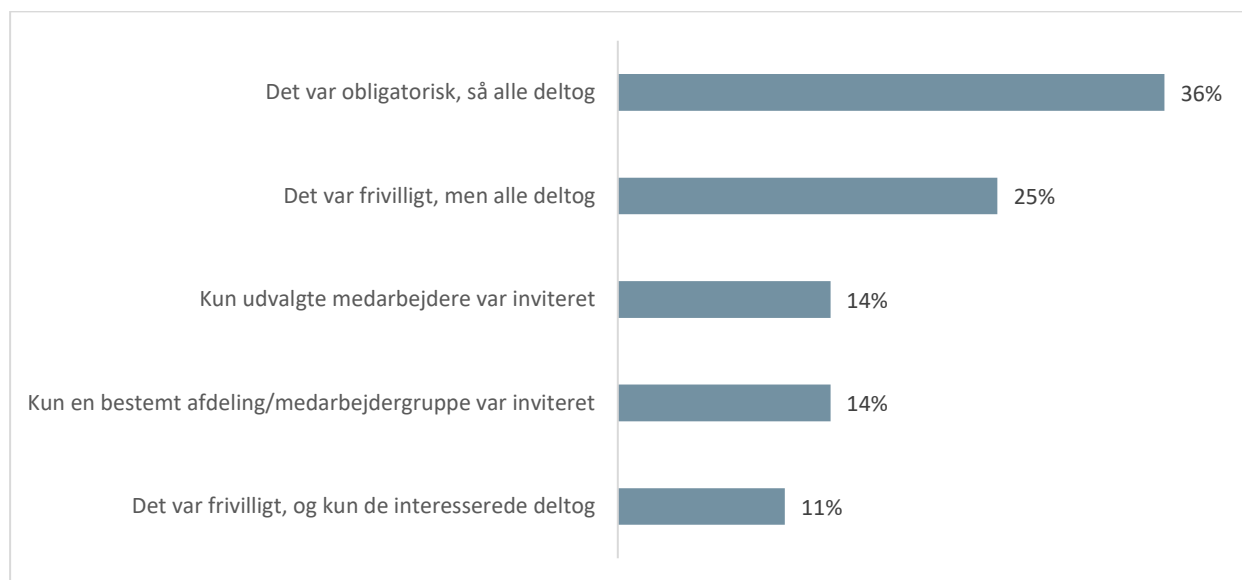
"Konsulenten lagde meget vægt på, at det skulle være tvunget at komme til screening, for ellers fik vi ikke dem i målgruppen med" (virksomhedsleder).

Ovenstående citat afspejler, at det kan være svært at rekruttere målgruppen til projektet. Det skyldes ifølge flere af lederne og LKV-aktørerne, at det kan være et tabubelagt emne, som mange ude på arbejdspladserne har svært ved at tale om. Dertil kommer, at ovenstående citat stammer fra en stor virksomhed (+ 150 medarbejdere), hvilket, sammenlignet med en lille virksomhed, kan gøre det sværere for ledelsen at spotte de medarbejdere, der har behov for at få støtte til at læse og skrive.

Det tydeliggør vigtigheden af at tilpasse LKV-aktiviteterne til den enkelte virksomhed, da størrelsen, men også forhold som kultur og organisering, kan have en indvirkning på, hvordan LKV-aktiviteterne modtages blandt medarbejderne.

Ifølge LKV-aktørerne er det netop det med at fornemme den enkelte virksomheds behov, som de har fokus på, når de tager kontakt til virksomheden.

Figur 6: Deltagelsesform ved medarbejderorienteringsmødet



Kilde: Oxford Research, survey blandt ledere

n = 44

Flere af de interviewede ledere og tillidsrepræsentanter fortæller, at de til at starte med oplevede en lidt trykket stemning ved orienteringsmødet. Dette skyldes, som nævnt herover, at det kan være et svært emne for mange medarbejdere at tale om, fordi de enten skammer sig eller frygter for deres jobsituation. Dog fortæller flere af lederne, at de har gjort meget ud af at fortælle på mødet, at det var for medarbejdernes egen skyld, at de ønskede at sætte initiativerne i værk.

Mange ledere har desuden haft gode erfaringer med at vise film eller have en medarbejder med på orienteringsmødet, som selv har været igennem lignende initiativer og derfor kan fortælle om sine egne erfaringer:

"Der var en med fra Horsens, som fortalte om sine egne erfaringer ift. ordblindhed. Det gav 10 gange mere, at han kom, end at det var mig, der stod og snakkede" (virksomhedsleder).

Flere af lederne samt tillidsrepræsentanterne fortæller, at dét at have en medarbejder med, der selv har været igennem lignende kurser, har været med til at ændre på medarbejdernes oplevelse af orienteringsmødet: Fra at de i starten var meget skeptiske, og stemningen var trykket, til at der efter mødet var en langt bedre og mere afslappet stemning iblandt dem.

Flere ledere påpeger, at én af nøgleressourcerne ift. at få talt aktiviteterne op er tillid. Det skyldes, som tidligere nævnt, at det kan være svært for medarbejderne at stå frem, fordi de frygter, at de mister deres job. Derfor er det vigtigt, at ledelsen er til stede ved sådanne møder og fremhæver, at det ingen jobmæssige konsekvenser har, og at det er helt okay at stå frem. Er tilliden blandt medarbejdere og ledelse høj i en given virksomhed, er der stor sandsynlighed for, at det bidrager til, at flere medarbejdere står frem og bliver screenet i de tilfælde, det er frivilligt. Ovenstående bekræfter dermed den effekt, som virksomhedskulturen har på succes-raten for LKV-aktiviteterne.

3.2 UDBYTTET AF AKTIVITETERNE

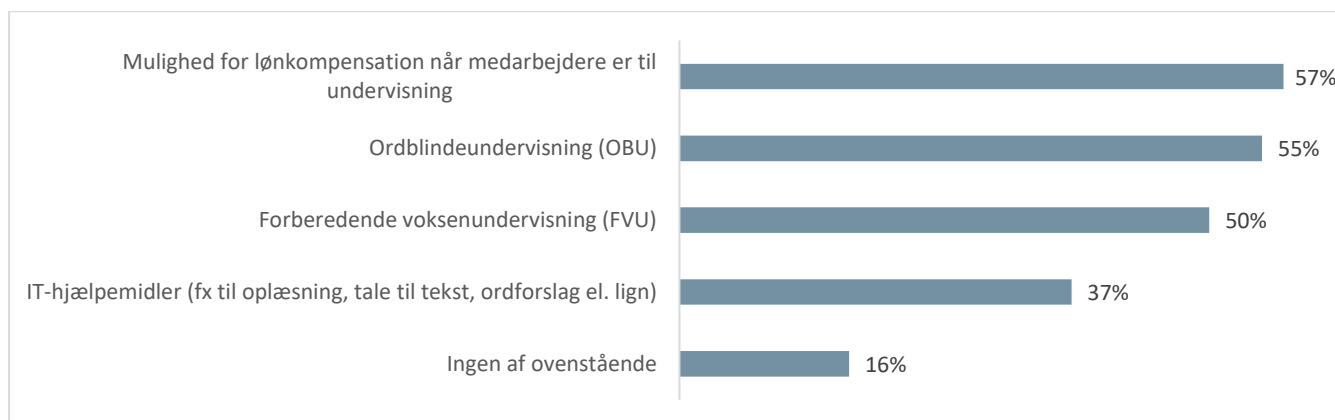
I dette afsnit fokuserer vi på, hvilket *udbytte* virksomhederne og medarbejderne har fået af de tre LKV-aktiviteter: telefonopkald, virksomhedsbesøg og medarbejderorienteringsmøder. Udbyttet skal i dette tilfælde forstås todelt: Der er både tale om den ekstra viden, virksomhederne og medarbejderne har fået ift. at opnå en handlekompetence på området, og om de konkrete ændringer i virksomheden, aktiviteterne har ført med sig, herunder fx opstart af medarbejdere på ordblindeundervisning. Evalueringen viser her, at aktiviteterne har bidraget med et stort videnudbytte og således styrket virksomhedernes handlekompetence ift. at igangsætte aktiviteter målrettet medarbejdere med læse- og skrivnevanskeligheder.

3.2.1 Videnudbytte

3.2.1.1 Telefonopkald

Hovedparten af lederne i spørgeskemaet vurderer, at telefonopkaldet gav ny viden om hjælpemuligheder til medarbejdere med læse- og skrivnevanskeligheder (se figur 7 herunder).

Figur 7: Videnudbytte fra telefonopkaldet (mulighed for flere svar)



Kilde: Oxford Research, survey blandt ledere

n = 214

Som det ligeledes fremgår af figuren, tilkendegiver de fleste af de ledere, der har modtaget et telefonopkald, at de har fået viden om følgende tre ting:

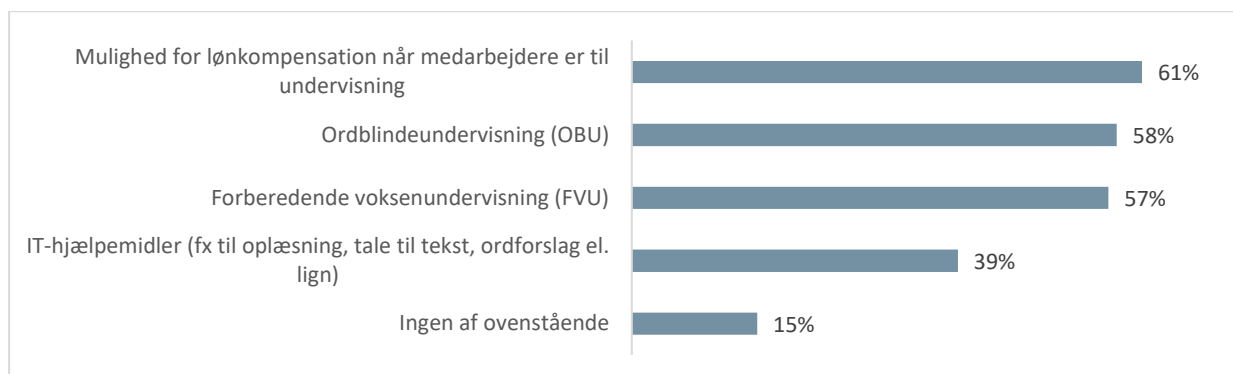
- Mulighed for lønkompensation, når medarbejdere er til undervisning.
- Ordblindeundervisning (OBU).
- Forberedende voksenundervisning (FVU).

Telefonopkaldene har således i høj grad medvirket til, at lederne har fået indblik i dels de muligheder, der er for opkvalificering af medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder, dels virksomhedernes muligheder for at få økonomisk kompensation.

3.2.1.2 Virksomhedsbesøg

Af de virksomhedsledere, der har haft et virksomhedsbesøg, angiver flest, at de på dette møde – ligesom ved telefonopkaldet – har fået viden om mulighederne for lønkompensation (61 %) efterfulgt af viden om OBU (58 %) samt FVU (57 %) (se figur 8 herunder).

Figur 8: Videnudbytte fra virksomhedsbesøg (mulighed for flere svar)



Kilde: Oxford Research, survey blandt ledere

n = 170

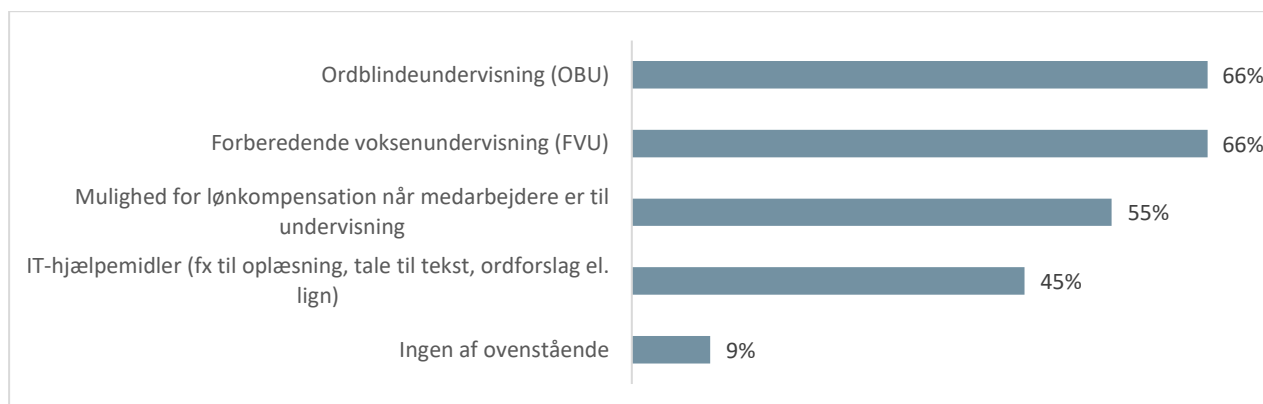
Det fremgår dog også af figur 8, at 15 % af lederne vurderer, at de hverken har fået viden om muligheder for lønkompensation, IT-hjælpemidler, OBU eller FVU under besøget. Ved første øjekast kan dette virke foruroligende, da det netop er hensigten med virksomhedsbesøget, og for den sags skyld også telefonopkaldene, at oplyse lederne. Dog er der blevet spurgt om, hvorvidt lederne har fået *ny* viden om ét eller flere af ovenstående forhold. En virksomhedsleder udfolder i et interview, at hun allerede før interviewet havde god viden om mulighederne:

”Jeg havde ret stor viden i forvejen” (virksomhedsleder).

3.2.1.3 Medarbejderorienteringsmøde

Kigger vi sluttelig på det videnudbytte, som lederne har fået ud af medarbejderorienteringsmødet, tegner der sig stort set det samme billede som ved de to foregående aktiviteter. Som figur 9 ligeledes viser, har lederne fået mest viden om mulighederne for lønkompensation, OBU og FVU. Dog er rækkefølgen ikke den samme, som den har været ved de andre to aktiviteter: Under medarbejderorienteringsmødet angiver lederne, at de modsat har fået mest viden om OBU (66 %) samt FVU (66 %), hvorefter mulighederne for lønkompensation følger (55 %). Dette giver god mening, da mødet inkluderer medarbejderne, hvis interesse vedrører deres eget udbytte, og de derfor ikke behøver at have fokus på incitamenterne for virksomheden.

Figur 9: Videnudbytte for medarbejderorienteringsmøde (mulighed for flere svar)



Kilde: Oxford Research, survey blandt ledere

n = 44

Også medarbejderne oplever at have fået et videnudbytte ved at deltage i orienteringsmødet, ifølge virksomhedernes tillidsrepræsentanter:

”Medarbejderne har fået et meget bedre kendskab til muligheder for læse- og skriveundervisning. Nogle var ikke engang klar over, hvor dårlige de var til det” (tillidsrepræsentant).

Medarbejderorienteringsmøder har således været med til at oplyse medarbejderne om de muligheder, de har for at få hjælp. Desuden har møderne været med til at legitimere deres læse- og skrivevanskeligheder, i og med at de fleste ledere fortæller, hvordan de har gjort en dyd ud af fortælle, at det er okay at have problemer med at skrive og læse. Dette er vigtigt, eftersom det, som tidligere nævnt, kan være et tabubelagt emne at tale om.

”Udfordringen var at fortælle andre om dét, jeg selv synes, jeg var allerdårligst til” (medarbejder).

Citatet herover bekræfter ovenstående pointer. På baggrund af dette bliver det således vigtigt, at ledelserne ude i de enkelte virksomheder støtter og anerkender de medarbejdere, der har problemer med at skrive og læse, da emnet er forbundet med et vist tabu.

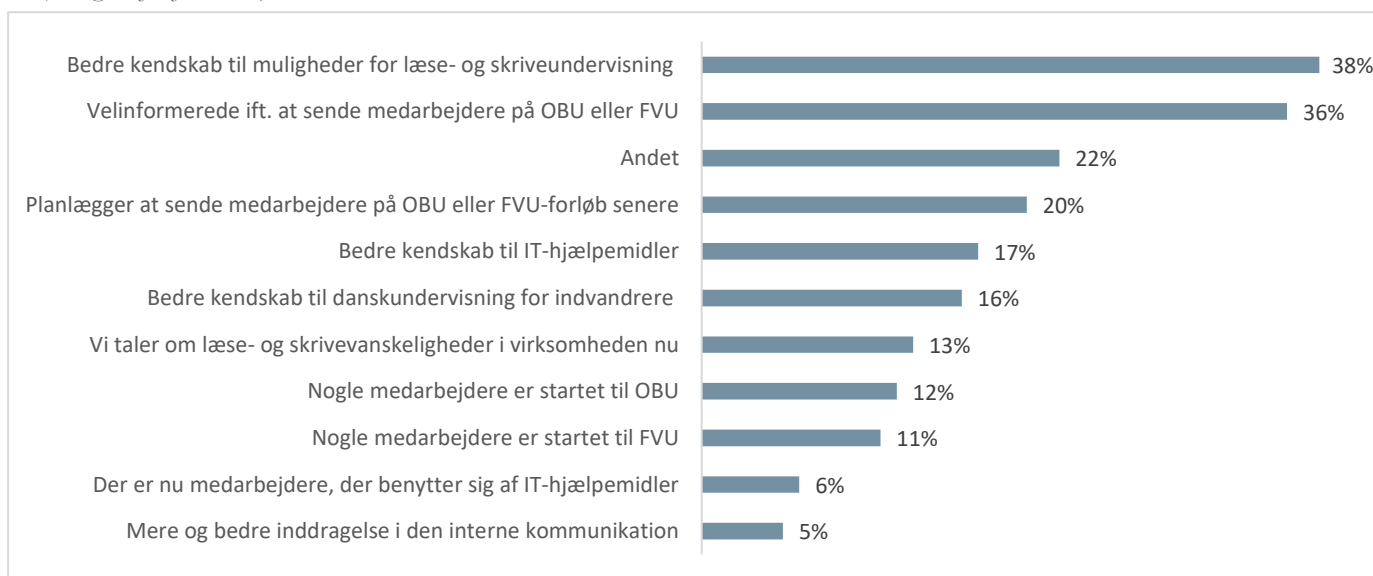
Medarbejderorienteringsmøderne med en professionel undervisningsaktør, repræsentation fra ledelsen og en medarbejder et andet sted fra, der har fået gavn af undervisningstilbuddene, er således både med til at informere om mulighederne og er samtidig med til at nedbryde et tabu over for læse- og skrivevanskeligheder.

3.2.2 Udbytte i form af ændringer

Én ting er, at aktiviteterne har givet virksomhederne et større kendskab til mulighederne for støtte til medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder. Noget andet er, om aktiviteterne herefter har ført til ændringer i virksomheden i form af konkrete tiltag.

Figur 10 herunder viser de ændringer, lederne mener, at de tre aktiviteter (telefonopkald, virksomhedsbesøg samt medarbejderorienteringsmøde) har medført i virksomhederne. Som det fremgår af figuren, markerer mere end hver tredje leder i undersøgelsen, at LKV3-aktiviteterne har ført til ændringer i form af øget viden om opkvalificering af deres medarbejdere. Således tilkendegiver 38 %, at de har fået et bedre kendskab til mulighederne for læse- og skriveundervisning, og 36 % angiver, at de føler sig velinformede ift. at sende medarbejdere på OBU- eller FVU-forløb på et senere tidspunkt. 20 % har allerede på nuværende tidspunkt konkrete planer om at sende medarbejdere på OBU- eller FVU-forløb. Det er gode indikatorer for, at mere end en tredjedel af lederne konkret oplever at have fået en større handlekompetence ift. denne problemstilling end tidligere.

Figur 10: Ændringer foretaget i virksomheden som følge af telefonopkald, virksomhedsbesøg samt medarbejderorienteringsmøde (mulighed for flere svar)



Kilde: Oxford Research, survey blandt ledere

n = 217

Endvidere angiver mellem hver sjette og hver femte af lederne, at de har fået et bedre kendskab til danskundervisning for indvandrere (16 %) samt til IT-hjælpe midler (18 %).

Som det ligeledes fremgår af figur 10, angiver 13 % af lederne da også, at man i deres virksomhed nu taler mere om læse- og skrivevanskeligheder, end før aktiviteterne fandt sted. I de kvalitative interviews påpeges dette også som den ændring, der har haft størst gennemslagskraft:

"Det er blevet mere legitimt at snakke om ens problemer ift. ordblindhed. Den sidste station vi var på, der var der to omkring morgenbordet, der rakte hånden op blandt 20 kolleger og fortalte, at de var ordblinde eller troede, at de var det. Vi har italesat, at det ingen ansættelsesmæssige konsekvenser har at melde det ud" (virksomhedsleder).

Ovenstående er en positiv udvikling, i og med at evaluatoren vurderer, at italesættelsen af læse- og skrivevanskeligheder kan være med til at få flere medarbejdere til at deltage i opkvalificering.

Kigger vi på de konkrete initiativer, som et antal af virksomhederne har sat i værk, viser figur 10, at der for 12 % af virksomhedernes vedkommende er medarbejdere, som er startet på ordblindeundervisning (OBU). Hvad angår den forberedende voksenundervisning (FVU), angiver 11 % af lederne, at de berørte medarbejdere er sendt af sted på et sådant forløb. Det er særligt de virksomheder, som har deltaget i medarbejderorienteringsmøder, som har igangsat konkrete indsatser efterfølgende. En leder begrundet dette med, at beslutningen om at igangsætte initiativerne sker på virksomhedsmødet, hvor leder og LKV-aktør afklarer virksomhedens behov. Er der på medarbejderorienteringsmødet en interesse, er der derfor stor sandsynlighed for, at der følges op med konkrete initiativer målrettet medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder.

I figuren har godt hver femte svaret, at de har fået noget andet ud af kontakten. Her henviser en del til, at de sammen med LKV-aktøren har afklaret, at virksomheden ikke har et behov, mens flere peger på, at de fik et generelt indblik i mulighederne, hvis behovet skulle opstå i fremtiden.

Sluttelig er det dog vigtigt at bemærke, at processen med at få virksomhederne til at deltage i disse aktiviteter kan være langsommelig. De fleste af virksomhederne oplever nogle barrierer for, at de kan gå videre med processen. Disse barrierer behandles i afsnit 4 herunder.

4. Barrierer for virksomhedernes deltagelse i aktiviteterne

I dette afsnit beskrives de barrierer, som virksomhederne oplever ift. at støtte medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder. Derudover beskrives det, hvilke årsager der er til, at virksomhederne takker nej til at afholde et medarbejderorienteringsmøde.

Af figur 11 herunder fremgår det, hvilke årsager der var til, at nogle af virksomhederne valgte at takke nej til at afholde et medarbejderorienteringsmøde. Til trods for at der er oplyst over 10 svarmuligheder i spørgsmålet, har størstedelen af lederne (40 %) angivet, at de takkede nej grundet "andre" forhold. Flere af de ledere, der uddyber deres "andet"-svar, fortæller, at virksomhederne enten ikke har fået tilbudt mødet, eller at LKV-aktøren ikke er vendt tilbage. Den manglende tilbagevenden fra LKV-aktøren, til trods for at virksomheden har haft en interesse i afholdelsen af mødet, nævnes også i et af de kvalitative interviews. Dette er klart en hæmsko for den videre proces, i og med at virksomhederne ofte oplever tid som én af de hyppigste barrierer (se herunder) og derfor højst sandsynligt ikke selv opsøger LKV-aktøren. Af andre hyppige årsager til, at virksomhederne har sagt nej tak til et møde, nævnes under "andet", at virksomheden ikke har noget problem med læse- og skrivevanskeligheder/behovet er ikke stort nok, samt at der allerede er en proces med at få arrangeret et møde, fx:

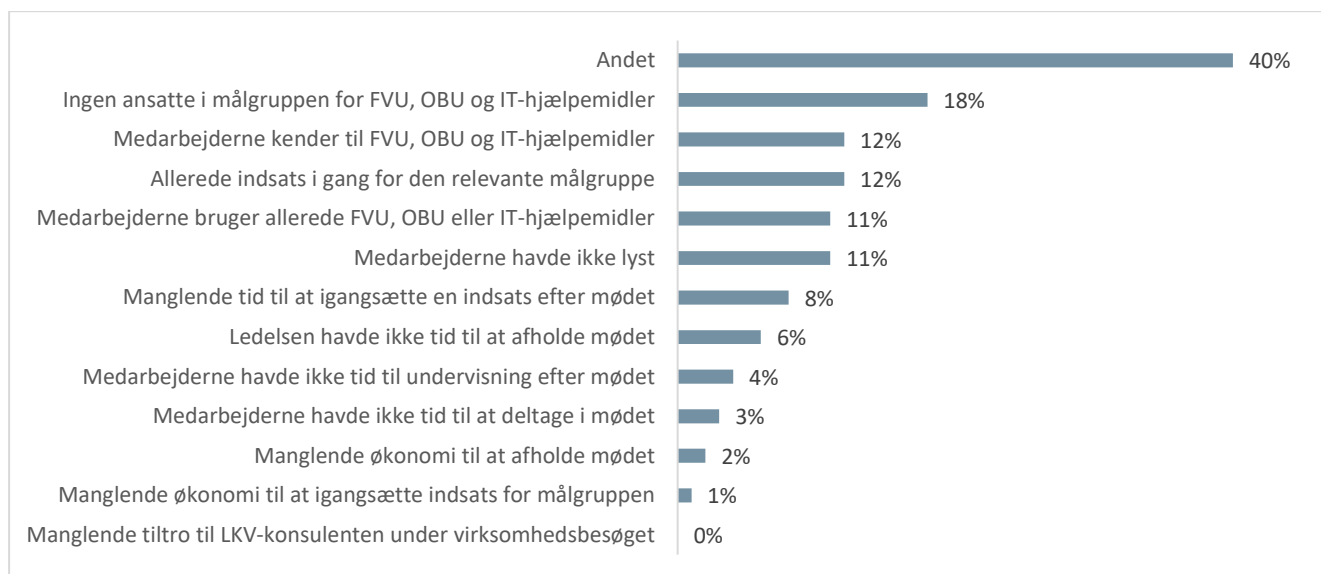
"Der arbejdes på en total kortlægning af alle medarbejdergrupper i virksomheden. Dette punkt er vi endnu ikke kommet til, men det ligger i en plan inden for de kommende år" (virksomhedsleder).

Næst efter "andet" er der flest ledere, der angiver, at de ikke har nogen medarbejdere ansat i den relevante målgruppe ift. FVU, OBU og IT-hjælpemidler (18 %). Det er der også flere af lederne, der nævner under "andet"-kategorien. Der kan altså reelt godt være flere end de 18 %, der har oplevet (eller fået at vide af LKV-aktøren), at deres medarbejdere falder uden for målgruppen.

Figuren viser også et meget positivt billede: Det er meget få virksomheder, der angiver, at der ikke blev afholdt medarbejderorienteringsmøde, fordi virksomheden ikke havde tid eller råd (hhv. 2 % og 3 %). Kun 1 % angiver, at virksomheden ikke afholdt mødet, fordi der ikke var råd til indsatserne. Det peger altså på, at de virksomheder, der vælger ikke at prioritere denne type aktiviteter, gør det, fordi de ikke oplever et behov, i højere grad end fordi de ikke ønsker at prioritere ressourcerne til det.

Endvidere angiver *ingen* af de deltagende virksomhedsledere, at de takkede nej til mødet, fordi de ikke havde tiltro til den LKV-aktør, der fortalte om mulighederne. Ud af i alt 122 virksomheder er det et ret flot billede, der ligesom tidligere præsenteret materiale peger på, at LKV-aktørerne fremstår kompetente ift. opgaven.

Figur 11: Årsager til, at virksomhederne takkede nej til medarbejderorienteringsmøde (mulighed for flere svar)



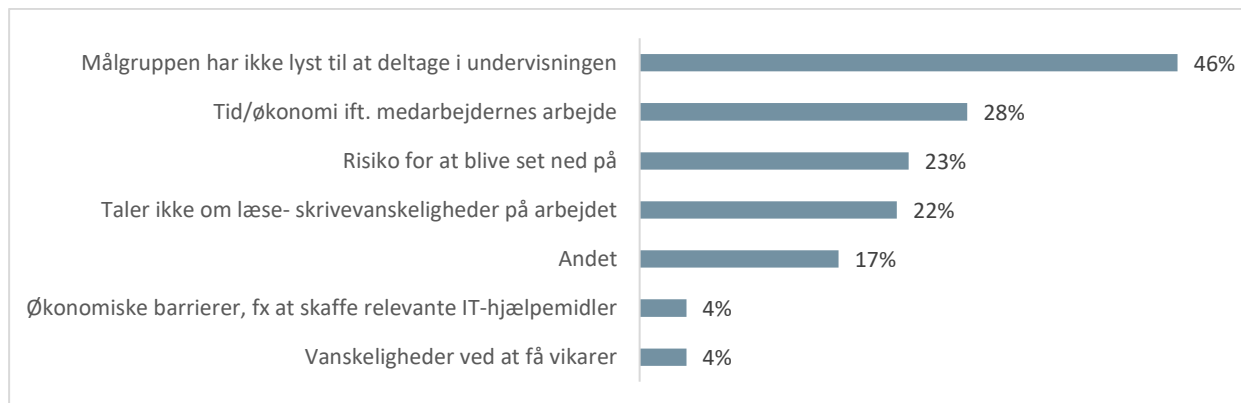
Kilde: Oxford Research, survey blandt ledere

n = 122

De generelle barrierer for virksomhederne ift. at støtte medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder fremgår af figur 12 herunder. Her ses det, at det hovedsageligt er virksomhedskulturen omkring problematikken, der er en barriere.

Den hyppigst forekommende barriere, der angives, er, at målgruppen ikke har lyst til at deltage i undervisningen. Næsten halvdelen af lederne angiver dette som den største udfordring ift. at støtte medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder (46 %). Jævnfør tidligere afsnit *kan* dette skyldes, at det er et ømtåleligt emne, og at nogle medarbejdere er bange for konsekvenserne af at stå frem med deres udfordringer over for arbejdspladsen. 23 % af lederne angiver da også, at en stor barriere er, at der er risiko for at blive set ned på. Derudover angiver 22 % af lederne, at de slet ikke taler om læse- og skrivevanskeligheder på arbejdspladsen. Tilsammen vidner dette endnu engang om vigtigheden af, at ledelserne ude i de enkelte virksomheder italesætter problematikken, så der skabes en kultur, i hvilken de medarbejdere, der har disse problemer, ikke føler, at de behøver at gemme sig.

Figur 12: Generelle barrierer for at støtte medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder (mulighed for flere svar)



Kilde: Oxford Research, survey blandt ledere

n = 222

Andre hyppige barrierer for at støtte medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder viser sig at være tid/økonomi ift. medarbejdernes arbejde (28 %).

Relativt mange virksomhedsledere oplever besvær med at få tid og økonomi ift. medarbejdernes arbejde til at hænge sammen, hvis de skal støtte medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder, fx ved at sende medarbejdere på opkvalificeringsforløb. Figuren viser, at det er her, den største økonomiske barriere ligger for virksomhederne – kun 4 % oplever vanskeligheder ved at skaffe vikarer og økonomien til anskaffelse af hjælpemidler som en barriere.

De virksomheder, der svarer "andet", uddyber hovedsageligt med, at de slet ikke oplever nogen barrierer. Det ser vi også i de kvalitative interviews, hvor to af de fem interviewede ledere siger, at de ikke oplever barrierer for at støtte medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder. Et sammenfald mellem disse to virksomheder er, at de er forholdsvis store (50-149 medarbejdere). Størrelsen på virksomheden *kan* dermed have betydning for, om man oplever barrierer eller ej.

5. Pilotprojekterne

I dette afsnit beskrives tre pilotprojekter, som 3F har udvalgt. Pilotprojekterne skal fungere som gode eksempler på, hvordan man i virksomheder kan tilrettelægge en større indsats for medarbejdere, der har læse- og skrivevanskeligheder.

Pilotprojekterne er gennemført i virksomheder, hvor der i samarbejde med en LKV-aktør fra enten VUC eller AOF er arrangeret et særligt initiativ for at støtte de medarbejdere, der har læse- og skrivevanskeligheder. I dette afsnit anvender vi en casebaseret tilgang, som udelukkende bygger på kvalitative data. Interviewene er foretaget med forskellige parter i relation til projekterne, heriblandt LKV-aktøren, relevante medarbejdere samt en tillids- og en ledelsesrepræsentant. I nogle af pilotprojekterne har det ikke været muligt at interviewe alle de ønskede informanter (se mere herom i afsnit 7).

De udvalgte projekter er gennemført i følgende tre virksomheder/organisationer: København Fur, Ambulance Syd og Silkeborg Kommune (Sundhed og Omsorg). I nedenstående tabel ses et overblik over de tre pilotprojekter.

Overblik over pilotprojekter		
København Fur <ul style="list-style-type: none"> - Forberedende voksenundervisning (FVU) i dansk og matematik + ordblindeundervisning (OBU) 	Ambulance Syd <ul style="list-style-type: none"> - Ordblindeundervisning (OBU) 	Silkeborg Kommune (Sundhed og Omsorg) <ul style="list-style-type: none"> - Ordblindeundervisning (OBU) - Hjælp med nyt IT-program

5.1 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 fra hinanden, og at virksomhedernes oplevelser med forløbet bærer præg heraf.

De følgende afsnit er struktureret således, at det første delafsnit beskriver virksomhedernes formål med og motivation for at indgå i projektet, mens vi i det andet delafsnit beskriver, hvordan forløbet er foregået, samt hvilke konkrete tiltag virksomhederne har implementeret.

5.1.1 Formål med og motivation for at indgå i projektet

I **København Fur** var motivationen for at indgå i projektet todelt: Der var tale om en bevidsthed om, at de kommunikative kompetencer bliver vigtigere med tiden. Eftersom virksomheden anvender

en del skriftligt materiale i oplæringen af nye medarbejdere i produktionen, var det fra ledelsens side oplagt at understøtte medarbejdernes danskkundskaber. Derudover arbejder virksomhedens medarbejdere meget med produktionstal, som kræver en vis matematisk forståelse. Det var således oplagt også at støtte medarbejdernes matematiske forståelse. I og med at virksomheden har medarbejdere, som har arbejdet der i mange år og har mange forskellige baggrunde (typisk uden ufraglærte), blev incitamentet til at opstarte FVU forstærket. Derudover fik medarbejderne en kontraktforlængelse og sikrede sig en ekstra månedsløn, så incitamentet for at deltage i projektet har fra deres side ligeledes været stort. Formålet med projektet har dels været at løfte medarbejdere og kvalificere dem med henblik på at styrke virksomhedens forretning, dels at give medarbejderne en bedre livskvalitet – også i forhold til deres privatliv.

I **Ambulance Syd** var motivationen for at indgå i pilotprojektet en erkendelse af, at der var en procentdel af medarbejderne, som var ordblinde. Ordblindhed kan indebære betydelige problemer for en redder. Det kan være i forbindelse med videreuddannelse til ambulancebehandler eller paramediciner eller i forbindelse med de tilbagevendende tests, der skal bestås for at kunne opretholde godkendelsen til at arbejde på disse niveauer. I kurserne er der en del teori og prøver, som kan være svære at komme igennem, hvis man er ordblind. Virksomheden har derfor valgt at sætte fokus på ordblindhed som en af sine bløde værdier:

”Vi tror på, at der er mange, der gemmer sig med det. Det har vist sig, at det er der. Vi vil gerne skabe noget tryghed for vores medarbejdere. Vi vil gerne give dem noget mere selvtillid” (leder, Ambulance Syd).

I **Silkeborg Kommune (Sundhed og Omsorg)** var motivationen for at indgå i projektet at sikre, at medarbejderne har de rigtige kompetencer. I Sundhed og Omsorg er kravene til medarbejderne steget markant, når det gælder deres medvirken ved dokumentationen af deres indsats. Virksomheden oplevede, at der var en vis andel, som ikke dokumenterede korrekt i systemet. Nogle medarbejdere havde svært ved det og undlod at gøre det, sprang ord over eller gjorde det i deres fritid, og det påvirkede effektiviteten.

” Vi har stor interesse i, at alle medarbejdere trives på arbejdspladsen. Medarbejderne får nogle øgede kompetencer med de værktøjer, de har fået stillet til rådighed” (leder, Silkeborg Kommune).

Effektiviteten er således blevet højnet, samtidig med at organisationen har formået at skabe et bedre arbejdsmiljø og en bedre trivsel for de medarbejdere, der har modtaget ordblindeundervisning. Derudover har LKV-aktøren også været inde over implementeringen af virksomhedens nye dokumentationsværktøj for at finde brugbare IT-værktøjer til de ordblinde.

5.1.2 Erfaringer og implementering

I **København Fur** blev FVU- og OBU-undervisningen varetaget af et AOF-center. Det særlige ved denne case er, at der har været en meget tæt kontakt mellem virksomheden og den LKV-aktør (AOF-centret), som har haft ansvaret for undervisningen.

”Jeg har brugt mange ressourcer på dem – når man gør det, så får man også et bedre indblik i behovene. Jeg var aktiv ift. medarbejderne – hvis de ikke fik tilmeldt sig screeningen i tide, så sagde jeg til dem, at de bare

kunne møde op på dagen – hvilket resulterede i, at 25 medarbejdere mødte op og gerne ville screenes”
(LKV-aktør).

LKV-aktøren fortæller desuden, at hun fik et adgangskort til virksomheden, således at hun kunne komme og gå på alle tider af døgnet. Det er således tydeligt, at der i København Fur har været et stærkt tillidsbånd mellem ledelsen og LKV-aktøren, hvilket har gjort arbejdet nemmere hele vejen rundt. Udover dette har virksomheden også haft en tæt kontakt med 3F. En ledelsesrepræsentant fortæller:

”Samarbejdet med AOF og 3F har været virkelig afgørende for at skabe en god proces og rykke på tingene”
(ledelsesrepræsentant).

Ovenstående vidner om, at den tætte kontakt med AOF og 3F har været afgørende for, at projektet er forløbet, som det er, og – ifølge ledelsen – har været en succeshistorie.

LKV-aktøren har sammen med en ledelsesrepræsentant været rundt i alle afdelinger i virksomheden for at fortælle om aktiviteterne. Det foregik på åbne møder i medarbejdernes pause for at finde ud af, hvor stor interessen var. Det var frivilligt, om medarbejderne ville screenes og efterfølgende deltage i undervisningen. 90 medarbejdere endte med at blive screenet, hvoraf 50 viste sig at være i målgruppen. Der blev efterfølgende oprettet 5 hold på baggrund af niveauforskelle, og de blev undervist i hhv. matematik og dansk, hvoraf sidstnævnte også havde fokus på digitalisering. Undervisningen kørte dagligt i 4 uger, hvor medarbejderne i målgruppen hver dag havde undervisning i 7,5 time.

I **Ambulance Syd** blev OBU-undervisningen foretaget af konsulenter fra VUC (LKV-aktør). Også i denne virksomhed har der været et tæt samarbejde med VUC. En af medarbejderne, som selv er ordblind, fungerer som mellemlid mellem VUC og virksomheden. Dette skyldes, at vedkommende har fået titlen ’ordblindeambassadør’ og skal give de ordblinde i virksomheden et fast holdepunkt, de kan spejle sig i og få råd fra. De kan sende en SMS, mail eller ringe til ordblindeambassadøren, hvis de har nogle spørgsmål omkring forløbet. Ordblindeambassadøren er således blevet ansigtet udadtil og har den direkte kontakt med VUC. Vedkommende har bl.a. været med til at designe og planlægge OBU-undervisningen:

”Han ved bedre end os andre, hvad det kræver, og hvad behovene er” (ledelsesrepræsentant).

I den tætte kontakt med VUC har ordblindeambassadøren bl.a. også medvirket til, at der er blevet lavet visitkort ved VUC med en QR-kode på. Når man bliver screenet, kan man få udleveret et sådant kort. Kortet kan bruges i to henseender: For det første kan man via sin telefon eller tablet scanne koden og få mere viden om ordblindhed. For det andet kan man bruge kortet til at vise andre, at man er ordblind:

”Når jeg selv skulle italesætte det, var det svært” (medarbejder og ordblindeambassadør).

Derudover har virksomheden implementeret en række initiativer, som skal medvirke til, at de ordblind står frem, og at virksomhedskulturen ændres. Eksempelvis har man udarbejdet en oplysningskampagne om dét at være ordblind samt en video til intranettet, som skal motivere de ordblind til at deltage i undervisningen.

Virksomheden laver såkaldte 'roadshows', hvor ordblindeambassadøren sammen med en ambulancechef kører rundt på stationer og italesætter dét at være ordblind og de opkvalificeringsmuligheder, der er.

I **Silkeborg Kommune (Sundhed og Omsorg)** foregik der for tre år siden ordblindeundervisning (OBU), som blev varetaget af det lokale AOF-center. Alle ledere ude i driften fik materiale fra AOF, således at der blev skabt en ledelsesmæssig opmærksomhed omkring aktiviteterne. Ligesom i casen med Ambulance Syd har en ordblind medarbejder, i dette tilfælde en fællestillidsrepræsentant, været med til at kickstarte projektet. Dette vidner om, at virksomhederne kan have stor gavn af at inddrage medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder i projektet, da disse om nogen ved, hvad det drejer sig om, og derfor er motiverede for at gøre en forskel. I virksomheden var det frivilligt, om man ville screenes eller ej og modtage undervisning. LKV-aktøren peger på, at frivillighed kan være en hæmsko for, at man når ud til hele målgruppen, da der, også i denne organisation, stadigvæk er noget tabubelagt over at have svært ved at læse og skrive. I alt blev 100 medarbejdere screenet, men kun 20 endte med at modtage ordblindeundervisning, som de i arbejdstiden fik fri til at deltage i.

Endvidere har virksomheden inddraget LKV-aktøren i forbindelse med implementeringen af et nyt IT-dokumentationssystem. Virksomheden oplever, at nogle medarbejdere bruger uforholdsmæssigt meget tid på registreringerne, og at nogle sågar bruger deres fritid på dette arbejde, for at skjule udfordringerne. Derfor har man i implementeringen af det nye system samarbejdet med LKV-aktørerne om at finde de rette IT-værktøjer, der fx kan læse op eller lave "tale til tekst".

Samlet set viser ovenstående, at kompetente LKV-aktører og et tæt samarbejde mellem virksomheden og LKV-aktøren er afgørende for, at projektet skrider godt fremad. Derudover viser erfaringer fra de tre pilotprojekter, at det er vigtigt, at relevante medarbejdere (typisk i målgruppen) inddrages i processen med at designe undervisningsforløbene, da disse om nogen ved, hvad der er behov for.

5.2 UDBYTTET AF PILOTPROJEKT

I **København Fur** har det konkrete udbytte været, at en forholdsvis stor gruppe af medarbejdere har deltaget i FVU-undervisningen og derved fået opkvalificeret deres kompetencer i dansk og matematik. Opkvalificeringen af medarbejderne har desuden betydet, at de kan følge mere med i virksomhedens interne kommunikation. Eksempelvis har virksomheden en del skærme, hvor man informerer om fødselsdage og andet relevant ift. arbejdspladsen. Ting, som nogle medarbejdere tidligere formentlig ikke havde kompetencer til at følge med i, men som de nu kan få gavn af. En tredje ting ift. udbytte, som både ledelsesrepræsentanten samt medarbejderen nævner, er, at undervisningen har skabt et bedre socialt arbejdsmiljø:

"En bonus er at møde nogle kolleger på en anden måde end til hverdag. Jeg kender selvfølgelig de her mennesker, men vi står ikke sammen til daglig, så derfor har jeg fået snakket med nogle nye mennesker" (medarbejder).

Ledelsen peger desuden på, at aktiviteterne har styrket medarbejdernes kompetencer samt skabt et bedre humør blandt medarbejderne i målgruppen. Selvom sidstnævnte ikke virker så konkret, er det alligevel vigtigt, da det bidrager til et bedre psykisk arbejdsmiljø. Derudover styrkes medarbejdernes selvtillid også, hvilket andre virksomhedsledere også peger på som et afgørende udbytte af aktiviteterne.

Ifølge den medarbejder, vi har talt med, har kurserne ikke givet et så stort udbytte ift. at anvende de tillærte kompetencer på arbejdspladsen. Det kan skyldes, at han deltog i undervisningen på det højeste niveau og derfor ikke har betydelige problemer med at læse og skrive. Dog fortæller han, at han omvendt har haft gavn af det privat, fx ift. procentregning. LKV-aktøren, som har fulgt forløbet tæt, bekræfter ligeledes denne pointe og fortæller, at medarbejderne har fået gavn af aktiviteterne i deres private liv:

"Fx efter kursusforløbet kunne en medarbejder selv bestille en ferie, hvilket hans kone altid tidligere måtte gøre. Alle de hjælpemidler, der var været brugt i forbindelse med undervisningen, har medarbejderne fået gavn af" (LKV-aktør).

Ledelsen har været tilfreds med undervisningen samt udbyttet heraf og har valgt at fortsætte samarbejdet med LKV-aktøren (AOF). I fremtiden ønsker virksomheden at udbrede undervisningen, således at den også kan tilbyde IT og engelsk. Dette skyldes, at virksomheden får et nyt forretningssystem, sender ting ud på e-Boks til sine medarbejdere og arbejder på at lave intranettet på en app, hvorfor IT-kompetencer i fremtiden bliver endnu vigtigere for virksomhedens medarbejdere.

I **Ambulance Syd** oplever man også et udbytte af deltagelsen i LKV-projektet. Virksomheden har været i gang med OBU-undervisning, hvor medarbejdere i den relevante målgruppe har deltaget. Til trods for at projektet ikke har kørt så længe, er det ledelsens klare overbevisning, at medarbejderne har fået selvtillid og højere selvværd af at deltage i aktiviteterne. Derudover har aktiviteterne også været med til at skabe en kulturændring i virksomheden: Fra at det før var et tabu at tale om, er det nu blevet langt mere legitimt at snakke om ens vanskeligheder ift. ordblindhed. Der er således blevet skabt en intern forståelse for hinandens problemer. Således har de medarbejdere, der ikke har problemer med ordblindhed, fået øjnene op for, hvilke problemer deres kolleger kæmper med til hverdag. Ifølge en tillidsrepræsentant har det resulteret i, at:

"... de ordblinde vælter frem af skabene og siger åbenlyst ved et morgenbord: 'Prøv at høre, jeg har samme issue' og det er dejligt, at man kan få nogle værktøjer, der kan gøre det nemmere. Det er et superfedt projekt, vi er pisseglade for det" (tillidsrepræsentant).

Ambulance Syd har desuden lavet en videre plan for forankring, som omfatter en vejledning, hvori der står, hvor man kan henvende sig, hvis man har problemer. I og med at der løbende kommer nye kolleger ind i virksomheden, er dette oplagt, eftersom disse ikke har viden herom. Derudover arbejder virksomheden på at lave en firmaaftale omkring værktøjet CD-ORD, således at alle ordblinde kan få

udleveret dette hjælpeværktøj. Sluttelig er det værd at nævne, at der fra både LKV-aktørens (VUC's) og Region Syddanmarks side har været interesse for projektet. Ambulance Syd er i forlængelse heraf blevet inviteret til at tale for hovedudvalget i regionen med henblik på at udbrede sine erfaringer.

I **Silkeborg Kommune (Sundhed og Omsorg)** har udbyttet været, at en skare af medarbejderne har deltaget i OBU-undervisning og derved fået nogle redskaber til at kunne klare deres daglige arbejde med dokumentation i kommunens IT-system. Derudover har deltagelsen i LKV-aktiviteterne højet den relevante målgruppes trivsel, og ledelsen fortæller, at for dem, der er ordblinde, er det en gevinst at stå frem, da det giver dem selvtillid.

Kommunen er p.t. (ultimo februar 2019) ved at forberede, at de medarbejdere, der blev undervist for 3 år siden, skal have et nyt kursus. Det skyldes, at kommunen har skiftet IT-dokumentationssystem, hvorfor medarbejderne har behov for at få yderligere viden om, hvordan de bedst kan dokumentere samt få opkvalificeret deres IT-kompetencer.

5.3 OPSAMLING

Sammenfattende peger ovenstående afsnit på, at denne type af indsatser, hvor LKV-aktører og virksomheder samarbejder tæt og langsigtet om at skræddersy forløb til medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder, giver et godt udbytte for virksomheder og medarbejdere.

Afsnittet har vist, at der er forskellige motivationsfaktorer for at indgå i projekter som disse, men at den hyppigste er at skabe en bedre trivsel for de medarbejdere, der har problemer med at læse og skrive, samt at øge deres effektivitet og muligheder for efteruddannelse. Dertil har afsnittet demonstreret, at engagerede LKV-aktører og inddragelsen af relevante medarbejdere (evt. i målgruppen) i processen er vigtige faktorer for at fremme et succesfuldt forløb.

6. Opsamling

I dette kapitel opsummerer vi kort de resultater, som nærværende evaluering har vist. Afsnittet vil særligt have fokus på oplevelsen og udbyttet af LKV3-aktiviteterne samt mulige barrierer for, at aktiviteterne gennemføres i flere virksomheder. Herudover vil afsnittet opsummere analysens samlede pointer ift. styrkelse af virksomhedernes fremadrettede handlekompetencer ift. at imødekomme medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder samt komme med en vurdering af organisationsmodellen.

Evalueringen viser, at der er og i fremtiden vil være et behov for brede, opsøgende aktiviteter ift. muligheden for undervisning og IT-hjælp til medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder. Hovedparten af virksomhederne i undersøgelsen vurderer, at en del af deres medarbejdere har læse- og skrivevanskeligheder, og at disse vanskeligheder påvirker medarbejdernes arbejde i forskellige grader. Derudover er virksomhedslederne enige om, at gode læse- og skrivekompetencer bliver endnu vigtigere på fremtidens arbejdsmarked. Undersøgelsen viser også, at mange virksomheder er opmærksomme på problematikken og åbne over for handling på området.

6.1 OPLEVELSE AF LKV3-AKTIVITETERNE

Virksomhedslederne har et positivt indtryk af virksomhedsbesøgene. De oplever, at LKV-aktørerne er kompetente og fleksible, hvilket efterlader et professionelt indtryk. Flere virksomhedsledere fremhæver, at særligt det her med fleksibiliteten er vigtigt. Det skyldes, at virksomhederne ofte har meget travlt, hvorfor det er afgørende, at LKV-aktøren kan tilpasse mødetid og -sted efter virksomhedens behov.

Også medarbejderorienteringsmøderne har givet et positivt indtryk blandt virksomhedslederne. Her har LKV-aktørerne haft erfaringer med, så de ved, hvordan de skal strukturere møderne, således at en trykket stemning grundet emnet er blevet vendt til åbne snakke.

Ovenstående tyder ligeledes på, at organiseringsmodellen, i hvilken 3F har udført LKV-aktiviteterne via aktører, typisk AOF og VUC, fungerer godt. Stort set alle virksomhedslederne har været tilfredse med LKV-aktørernes rolle samt eventuelle indsatser (fx undervisning), der vurderes som relevante og på det rigtige niveau. Få virksomheder oplever, at en LKV-aktør ikke er vendt tilbage som aftalt, eller at de ikke er blevet informeret om muligheden for et medarbejderorienteringsmøde – men der er ikke noget i datamaterialet, der tyder på, at det er en generel trend.

6.2 UDBYTTE AF LKV3-AKTIVITETERNE

Generelt viser evalueringen, at alle tre aktiviteter i LKV3-projektet giver virksomhederne et videnedbytte. Ledere og medarbejdere har fået bedre kendskab til mulighederne for forberedende voksenundervisning (FVU), ordblindeundervisning (OBU), IT-hjælpemidler samt mulighed for lønkompensation for medarbejdere, når de er til undervisning. At man som virksomhedsleder føler sig velinformeret om mulighederne for opkvalificering kan antages at styrke virksomhedernes handlingskompetence fremadrettet, også selvom de ikke på nuværende tidspunkt oplever at have mulighed eller behov for at opsøge disse muligheder.

Af konkrete ændringer foretaget viser evalueringen, at 12 % har startet OBU-forløb, og 11 % har startet FVU-forløb – mens hver femte planlægger at gøre det i fremtiden. Det er færre end ved LKV2, og undersøgelsen kan ikke umiddelbart identificere grunden hertil. Men en grund kan være, at det i tidligere LKV-projekter er lykkedes at informere bredt om mulighederne, hvorfor en del virksomheder i målgruppen allerede tidligere har igangsat lignende initiativer.

6.3 BARRIERER

Virksomhedernes største barrierer for at påbegynde indsatser med støtte til medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder er en virksomhedskultur, i hvilken læse- og skrivevanskeligheder betragtes som tabu. Næsten halvdelen af lederne angiver, at målgruppen ikke har lyst til at deltage i undervisning, mens næsten hver fjerde angiver, at medarbejderne oplever en risiko for at blive set ned på.

Virksomhedens rammer såsom tid og økonomi fylder mindre. Dog er tid/økonomi ift. at tage medarbejdere ud af deres arbejdsfunktion en barriere for godt hver fjerde leder.

6.4 PILOTPROJEKTER

De tre pilotprojekter er startet på baggrund af forskellige motivationer og er tilpasset efter den enkelte virksomheds mål. Alle tre virksomheder havde en interesse i at opkvalificere deres medarbejdere, fordi det enten ville bidrage til øget effektivitet (medarbejderne kan løse deres opgaver hurtigere) eller skabe et bedre arbejdsmiljø. Særligt hos Ambulance Syd har der været fokus på at styrke medarbejdernes livskvalitet, herunder deres selvtillid samt selvværd, hvilket er lykkedes ved at ændre virksomhedskulturen. En betydende faktor ift. at opnå et udbytte af projektet har således været, at man fra ledelsens side har ændret virksomhedskulturen, således at det er blevet mere legitimt og mindre skamfuldt at tale om og arbejde med læse- og skrivevanskeligheder. Af andet udbytte nævnes også indkøb af IT-hjælpemidler, bedre muligheder for at deltage i virksomhedens interne kommunikation samt et bedre socialt arbejdsmiljø.

7. Metode og datagrundlag

Dette afsnit beskriver evalueringens metode og datagrundlag. Evalueringen er baseret på et mixed-methods-design, hvor både kvantitative og kvalitative data har været anvendt til at belyse virksomhedernes erfaringer med støtteaktiviteter for medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder. De forskellige datakilder har bidraget til at give et solidt datagrundlag, hvilket styrker evalueringens validitet.

Afsnittet er bygget således op, at første del beskriver den kvantitative dataindsamling, mens den sidste del beskriver den kvalitative dataindsamling.

7.1 KVANTITATIV DELUNDERSØGELSE

Den kvantitative delundersøgelse består af et spørgeskema, som er udsendt til virksomhedsledere, med fokus på, hvordan virksomheden har taget imod LKV-aktiviteterne. Spørgeskemaet er elektronisk og udsendt gennem programmet SurveyXact.

Spørgeskemaet er udsendt til alle de virksomhedsledere, som LKV-aktørerne har registreret, at de har haft kontakt til ifm. LKV3 (i alt 1513 virksomheder). Det har været muligt at besvare spørgeskemaet i perioden fra d. 15. januar 2019 til og med d. 11. februar 2019.

For at få svarprocenten højere op har vi udsendt i alt 2 rykkere til de respondenter, som endnu ikke havde svaret, eller som kun havde svaret på nogle af spørgsmålene i spørgeskemaet. Der er yderligere foretaget en telefonisk opringning til virksomheder, der ikke har svaret. Denne opringning er foretaget strategisk efter virksomheder fra underrepræsenterede regioner, ift. populationen.

I spørgeskemaundersøgelsen har vi også forsøgt at få en nogenlunde ligelig fordeling af brancher. Dog er der nogle brancher, der er bedre repræsenteret end andre, herunder bygge- og anlæg (16 %) samt

industri (19 %). Årsagen hertil er formentlig, at disse brancher har et større behov for LKV-aktiviteterne grundet det faktum, at de har en stor andel af ufaglærte medarbejdere. Brancherne figurerer derfor oftere på 3F's kontaktliste end brancher inden for eksempelvis uddannelse og forskning (1 %).

Spørgeskemaet er opbygget efter følgende temaer:

- Vurdering af virksomhedens behov
- Barrierer ift. at støtte medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder
- LKV-aktiviteterne
 - Telefonopkald
 - Virksomhedsbesøg
 - Medarbejderorienteringsmøde
 - Virksomhedens udbytte af LKV-aktiviteterne.

Antallet af respondenter af hvert spørgsmål er angivet i den enkelte figur og kan variere, da der eksempelvis er forskel på antallet af virksomheder, der har haft et virksomhedsbesøg og et medarbejderorienteringsmøde.

Spørgeskemaet har en svarprocent på 21. I dette tal indgår både dem, der har svaret på nogle af spørgsmålene (27 respondenter), og dem, som har gennemført spørgeskemaet (290 respondenter).

7.2 KVALITATIV DELUNDERSØGELSE

Den kvalitative delundersøgelse består af en række individuelle, telefoniske interviews med forskellige aktører. Der er foretaget interviews med 19 informanter fordelt på fire forskellige informanttyper (ledere, tillidsrepræsentanter, medarbejdere og LKV-aktører).

De overordnede temaer på tværs af interviewene er:

- Virksomhedens behov for OBU/FVU
- Oplevelsen af virksomhedsbesøget
- Oplevelsen af medarbejderorienteringsmødet
- Udbytte af LKV-aktiviteterne
- Barrierer ift. støtte af medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder.

Alle interviewguides følger en semistruktureret tilgang, hvilket betyder, at ovenstående temaer er blevet afdækket, men at det samtidig også har været muligt at gå i dybden og udforske uforudsete pointer og emner.

Overordnet set kan man kategorisere de kvalitative interviews i to grupper: Dem, som *ikke* er en del af et pilotprojekt (se tabel 1 herunder), og dem, der *er* en del af et pilotprojekt (se tabel 2).

Tabel 1: Oversigt over interviewede informanter, der ikke er en del af et pilotprojekt

Informanttype	Samlet antal interviews	Heraf dem, der har haft virksomhedsbesøg	Heraf dem, der har haft medarbejderorienteringsmøder
Leder	5	5	3
TR	1	1	1
LKV-aktør	3	(ikke relevant)	(ikke relevant)

Rekrutteringen af lederne og tillidsrepræsentanterne er foregået via. surveyen, hvor de indvilligede i, at vi måtte kontakte dem med henblik på at gennemføre et telefonisk interview.

Det er lykkedes at skabe en tilfredsstillende variation, således at både små, mellemstore og store virksomheder er repræsenteret, fem forskellige brancher (offentlig og privat service, industri, bygge- og anlæg samt transportbranchen) samt fire forskellige regioner.

Samlet set er der gennemført 10 interviews under pilotprojekterne (se tabel 2 herunder). Pilotprojekterne er udvalgt af 3F. Ikke alle virksomheder har haft mulighed for at deltage med tillidsrepræsentant og med medarbejdere. Der er dog deltagelse fra mindst tre aktører fra hvert projekt, hvorfor vi vurderer, at det har været muligt at belyse projekterne i en tilfredsstillende grad.

Tabel 2: Oversigt over informanter interviewet under pilotprojekterne

	Ambulance Syd	Silkeborg Kommune	Kopenhagen Fur
Interviewpersoner	1 leder 1 LKV-aktør 1 TR 1 medarbejder	1 leder 1 LKV-aktør 1 TR	1 leder 1 LKV-aktør 1 medarbejder



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
Fredrikinkatu 61a
00100 Helsinki
Finland
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