



Til brug for udfyldelse af elektronisk ansøgning om midler til projekt om multimodal indlæring for læsesvage hos Forebyggelsesfonden har jeg på baggrund af bemærkninger fra ISS tilrettet tidligere udgave af projektbeskrivelse med tilhørende resumé.

Projektbeskrivelse for MIL – multimodal indlæring for læsesvage

Målgruppe

Projektet er rettet mod rengøringsmedarbejdere i udvalgte afdelinger af ISS. Målgruppen omfatter en gruppe på 300 medarbejdere, som alle er beskæftiget med rengøring, fordelt på 30 forskellige arbejdspladser. ISS har i alt ca. 10.000 medarbejdere.

Projektets baggrund

Undersøgelser viser, at medarbejdere med læsevanskeligheder i højere grad er nedslidningstruende og forlader arbejdsmarkedet hurtigere end gode læserepersoner med gode læsekompetencer. Hos ISS har vi to store grupper af medarbejdere som læsesvager dårligt. Den ene er de læsesvage danske medarbejdere, og den anden er den store gruppe af nydanskere medarbejdere med udenlandsk, som har et andet modersmål end dansk. I alt harer det ca. 7.000 af vores medarbejdere, som har så ringe læsekompetencer, at det påvirker deres dagligdag på arbejdet.

Læsesvage Når man har svært ved at læse, er man afhængige af at kunne huske alle informationer alt det man får fortalt og bliver undervist i. Hvis der er noget man glemmer noget eller ikke rigtig ikke har forstået, et kan de ikke selv finde oplysningerne, har man ringe mulighed for selv at tilegne sig denne viden, uden at skulle bede enten kollegaer eller leder om hjælp. og Dette erføles uværdigt at bede om hjælp. Ofte vælger medarbejderen, at lade som om de har forstået, med forøget risiko for at udføre arbejdet enten forkert eller u hensigtsmæssigt for dem selv. Ved at anvende multimodale tilgange i instruktion og undervisning af medarbejderne giver vi de læsesvage medarbejdere større forståelse og værdigheden tilbage. Målet er ikke bedre læsere, men en forøgelse af forståelse og viden om de arbejdsopgaverne. Det vurderes, at der, ligesom vi vil blive lavet færre fejl, og minimerer risikoen for at medarbejderne bliver nedslidt fysisk og psykisk, vil blive nedsat pga. manglende viden og utryghed.

Konkret oplever vi at de læsesvage medarbejdere har svært ved at læse og forstå arbejdsplaner og, skriftlige instruktioner og brugsanvisninger på rengøringsmidler. Derudover ligesom er det er vanskeligt for dem at læse og udfylde APV'er, trivselsundersøgelser og andre skriftlige dokumenter. Mange læsesvage medarbejdere er i ringe grad informeret om deres rettigheder, muligheder og pligter på arbejdet, fx i form af retningslinier fra virksomheden, kursusmuligheder og andre informationer, som er en naturlig del af fra virksomhedens information til medarbejderne.

ISS er meget bevidst om situationen, og har allerede gjort meget for at afhjælpe problemerne. Vi har fx udarbejdet metodekort med tegninger og undervisningsmateriale med mange billeder. Dette er fint, men ikke nok. ISS vil medgennem anvendelse af multimodale indlærings- og læseredskaber gøre en ekstraordinær indsats for at supplere og erstatte virksomhedens skriftlige kommunikation med andre kommunikationsformer og hjælpemidler, som det efterspørges i artiklen "Læsesvage på arbejdspladsen". Et multimodalt læsebegreb inddrager forskellige alle tilgængelige medier og alle tilgængelige sanser i læseprocessen. Når computeren via et højtlysningsprogram læser alle ordene på skærmen op, defineres dette som multimodal læsning. Når man lytter til tekst gennem en MP3 afspiller eller ser en kort animationsinstruktion på Daisyafspilleren, så læser man. Når en avanceret mobiltelefon omsætter tekst til lyd tager et billede af en tekst, som den derefter læser op, så læser mobilens bruger den person, der lytter til mobilen. Når man via en animationsfilm føres gennem en række informationer, som vises i billeder, tekst og filmstumper, så læser man.

Ved hjælp af en eller flere af disse redskaber vil ISS give medarbejderne en større forståelse for arbejdsmetoder, større viden om forebyggelse af arbejdsskader, større viden om rettigheder og pligter i ansættelsen samt bedre udbytte af kursusmuligheder.

Da ISS ikke vil hænge enkelte medarbejdere ud som læsesvage over for kollegerne, har vi valgt at køre projektet for alle rengøringsmedarbejdere i udvalgte afdelinger. Det vurderes, at også medarbejdere, som kan læse uden hjælp, vil kunne få større forståelse for arbejdsopgaverne og af at deltage i projektet, og derfor vil disse læsende medarbejdere deltage i projektet på lige fod med medarbejdere, som karakteriseres som egentlig de læsesvage. (kræver det ikke en forklaring?)

Projektets formål/succeskriterier

Formålet med projektet er at øge medarbejdernes forståelse af instruktion om arbejdsmetoder, arbejdsmiljø og rettigheder samt øge fastholdelsen af medarbejderne:

De kortsigtede succeskriterier er at medarbejderne:

- I projektet opnår større forståelse og kendskab til de emner, som præsenteres via alternative lærings- og kommunikationsformer.
- Viser målbar bedre forståelse for deres arbejdsmetoder, kendskab til arbejdsmiljøforhold samt rettigheder og pligter.
- Udtrykker større glæde, tilfredshed og tryghed i arbejdet.

Derudover er de langsigtede succeskriterier for udviklingen og forankringen af projektet følgende:

- At de alternative og støttende lærings- og kommunikationsformer er bredt anvendelige i og uden for ISS.
- At de alternative og støttende lærings- og kommunikationsformer, som omhandler arbejdsmiljø bliver integreret i ISS' arbejdsmiljøledelsessystem.
- At ISS opnår en højere grad af fastholdelse af medarbejdere.

Projektets aktiviteter og metode

Projektet består af 5 faser:

Analyse: Det undersøges, hvilke udfordringer omkring skriftsprøvlige information, kommunikation og kursusuddannelsesmateriale de enkelte medarbejdere og ledere oplever

ved introduktion af nyansatte samt omkring undervisning i arbejdsteknik på det obligatoriske introduktionskursus ISS-sådan. Undersøgelsen indeholder deltagerobservationer og interview af 6 deltagere på ISS-sådan-kurset, interview med 8 nyansatte medarbejdere og deres ledere under instruktion samt fokusgruppe-interview blandt både nyansatte og erfarne medarbejdere.

Udvælgelse af metoder og redskaber: I denne fase tages på baggrund af resultaterne i analysefasen stilling til, hvilke redskaber det vil være relevant at afprøve i typiske arbejdssituationer. Der udvælges 2-5 værktøjer til afprøvning blandt mulighederne inden for multimodal læsning, som fx højtlesningsteknologier, animation, eller sammenkobling af animation og oplæsning på f.eks. Daisyaftspillere og ISS's intranet.

Testning og justering: I denne fase testes de udvalgte værktøjer på 4 udvalgte arbejdspladser inden for Cleaning-divisionen og Food-divisionerne over en periode på 3 måneder. Medarbejderne introduceres til de nye redskaber direkte på deres arbejdsplads af konsulenterne fra hjælpemiddelinstitutionen og nationalt videnscenter for læsning. Multimodal tilgang tages i anvendelse på ISS-sådan-kurset. Herefter foretages justering.

Implementering: Her skal de justerede metoder stå deres prøve på 30 ISS-arbejdspladser. Hvis værktøjerne består, vil de også kunne bruges på mange andre virksomheder i rengøringsbranchen. Lederne på de 30 arbejdspladser undervises i brugen af de multimodale redskaber, hvorefter de er ansvarlige for at oplære egne medarbejdere i brugen af disse. Multimodale tilgange tages i anvendelse i forbindelse med undervisningen på ISS-sådan-kurser samt samkøres med brug af intranettet som understøttende medie, hvor undervisningsmateriale kan downloades som lydfiler.

Evaluering af effekten: Der foretages spørgeskemaundersøgelse blandt de deltagende personer og en kontrolgruppe for at måle, om der er forøget vidensniveau, større arbejdsglæde og mindre risiko for nedslidning blandt deltagerne, der har benyttet multimodale tilgange i hhv. instruktion og undervisning. Desuden foretages kvalitativ evaluering på 3 af de 30 arbejdspladser i forhold til at måle redskabernes relevans og brugervenlighed.

Begrundelsen for valg af aktiviteter og metode

Forskning med såkaldt pc-læsning, hvor tekst bliver læst op, viser rigtig god effekt på voksne med svære læse-skriveproblemer (*stor effekt af pc-læsning til voksne i læsevanskeligheder*, Dansk Audiologopædi nr. 3/2008). Det vurderes på baggrund af erfaringerne med pc-læsning, at systemer baseret på andre medier vil have tilsvarende effekt. Læsesvage medarbejdere har vist sig at være meget interesserede i selv at tilegne sig viden via pc-læsning, hvis bare mulighederne er der. Herved vil de også ved brug af andre multimodale redskaber undgå de at udstille deres læseproblemer, ligesom de vil blive mere selvhjulpne og få viden, som er nødvendig for at kunne udføre arbejdet forsvarligt. Dette vil føre til mindre nedslidning og større tryk i ansættelsen.

Animation (tegnefilm) er et medie, der oftere anvendes innovativt ved læring og uddannelse samt på områder, hvor komplekse budskaber skal gøres forståelige for mange mennesker med forskellige baggrunde. En tegning kan sige mere end mange ord, og levende tegninger giver mulighed for at skabe sammenhængsforståelse og nye måder at se verden på. Med animation kan man undgå forstyrrende detaljer og fremhæve budskabets kerne. Fra NFA's SPIR-projekt ved man, at den største udfordring i arbejdsmiljøarbejdet blandt nydanskere i rengøringsbranchen er deres manglende dansk kundskaber og en manglende erkendelse af, at deres arbejdsmiljø skal

tages alvorligt. De forstår ikke konsekvenserne af forkert arbejdsteknik. Den forståelse tror vi atkan animationer kan bidrage med. Vestas har med stor succes benyttet animation. Alt er samlet i et animeret univers, Vestas World, som i april 2009 modtog Bersin Award inden for "The Best of the Best in Learning".

Tegninger og symboler i animation kan frit redigeres og kopieres til andre medier, fx tryk, internet og mobile platforme. Animation er godt på store virksomheder, hvor tegnede karakterer, humor og genkendelighed kan øge interessen for indlæring og informationer, der ellers opfattes som en pligt. Budskabetrner kommer klart igennem med kommunikation i høj klasse uden læsning, og alle får på lige fod viden og information i en motiverende og stimulerende kontekst.

Ved først at afprøve metoderne grundigt i lille skala og herefter bruge erfaringerne til at justere redskaberne og metoderne får man det bedst mulige produkt. Cleaning- og Food-divisionerne er valgt som testarbejdspladser, fordi de begge har mange læsesvage medarbejdere samt betydelig risiko for nedslidning i arbejdet. Cleaning-divisionens opgaver ligger inden for traditionel erhvervsrengøring, og Food-divisionen varetager rengøring på slagterier, hvor der kræves særlig viden om hygiejne, kemi, arbejdsmiljø og maskiner.

Sikring af målgruppens deltagelse

Projektet foregår i arbejdstiden ude på de udvalgte arbejdspladser. Analyse og udvikling af metoder vil blive varetaget af konsulenter fra læseområdet, hvilket sikrer den professionelle tilgang. Projektet omhandler en hovedhjørneste i hverdagen på arbejdspladsen, som både ledere og medarbejdere har stor egeninteresse i at forbedre. Ledelsen på flere niveauer kender allerede til projektet og finder det meget relevant, ligesom tillidsrepræsentanter har været med i projektplanlægningen.

Nytænkning

Problemet med læsesvage medarbejdere er velkendt i servicebranchen. Men der foreligger endnu ingen resultater om virkningen af andre visuelle redskaber i læringsssammenhænge end pc-læsning. Det nye i projektet er således, at forskning og viden anvendes sammen med en række nye værktøjer. Man vil på denne måde kunne nå de medarbejdere, som hidtil har været udsat for et stort psykisk pres ved ikke at kunne forstå oplæring gennem læsning af tekst.

Gennem projektet opnås viden om, hvilke værktøjer der egner sig i de enkelte situationer, og der udvikles metoder, som ikke kun vil blive ISS til gavn, men kan anvendes bredt inden for servicebranchen. Metoderne integreres i ISS' arbejdsmiljøledelsessystem.

Forankring efter projektperiodens udløb

Redskaber og metoder vil blive integreret i ISS' arbejdsmiljøledelsessystem, og dermed vil de blive en del af den almindelige praksis i ISS. Den løbende testning og opdatering vil derfor også omfatte nye former for redskaber og metoder.

Endvidere vil evt. animationsfilm og piktogrammer til pladsmapper og rengøringsrum kunne benyttes ved undervisning i rengøringsfaglige emner eller arbejdsmiljø.

Projektets organisering

Projektet gennemføres af kompetente og motiverede medarbejdere hos ISS i samarbejde med Nationalt Videncenter for Læsning og Hjælpemiddelinstittuttet. Endvidere tilknyttes eksterne konsulenter med særlig viden om multimodal læsning og animation. Konsulentfirmaet Rambøll inddrages i projektstyringen.

For at sikre udvikling og forankring af projektet etableres en styregruppe bestående af repræsentanter fra ISS' arbejdsmiljøafdeling, ledelse og lokale ledelse, brancheforeningen, fagforeninger, repræsentanter fra Nationalt Videncenter for Læsning og Hjælpemiddelinstitutet samt Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø.

Evaluering

Projektet evalueres af Dansk evalueringsinstitut Nationalt Videncenter for Læsning gennem undersøgelse af målgruppe og kontrolgruppe af medarbejdere, som ikke har arbejdet med de nye redskaber og metoder. Der måles via interview- og spørgeskemaundersøgelser på forståelse af arbejdsopgaverne, arbejdsmiljø, rettigheder og faglighed samt på trivsel og arbejdsglæde. Deltagerne vil blive tilbudt hjælp til læsning af spørgeskemaet, og undersøgelsen kan suppleres med resultater om oplæring, passende arbejdsredskaber og fysisk arbejdsmiljø fra ISS' årlige trivselsundersøgelse.

På længere sigt måles på fastholdelse af medarbejdere og pensionsalder i de berørte afdelinger.

Resumé for Alternative og Støttende Kommunikations- og Indlæringsmetoder for Læsesvage

Målgruppe

Målgruppen er 300 rengøringsmedarbejdere.

Projektets baggrund

Danske og nydanske mMedarbejderne er kortuddannede og, læsesvage medarbejdere af både dansk og nydansk herkomst, der ikke forstår instruktioner og anvisninger som tekst i fx tekst i pladsmapper, vejledninger til rengøringsmidler og kursusmaterialer. De er usikre, laver mange fejl, er i risikogruppen for arbejdsskader og dermed udstødelse fra arbejdsmarkedet.

ISS vil i stedet forsøge alternativ til traditionel læsning anvende "multimodal-læsning", hvor tekst bliver læst op med brug af elektronisk udstyr (pc, mobiltelefon, MP3, scanner mv.) samt animation (tegnefilm) og piktogrammer forøge medarbejdernes forståelse af instruktioner, udbytte af deltagelse i undervisning samt generelle vidensniveau om rettigheder og pligter. Herved vil vi kunne forebygges arbejdsskader, øges ligesom det giver større arbejdsglæde, fastholdelse og motivation til at arbejde, hvis man føler sig tryk i sin ansættelse og oplever at man kan magte sin arbejdsopgave og selv er i stand til at indhente fornøden viden, uden at skulle være afhængig af enten en kollega eller en leder.

Projektets formål/succeskriterier

Formålet er, at man vil opnå:

- Større forståelse og kendskab til udvalgte emner
- Bedre forståelse for bl.a. arbejdsmetoder og arbejdsmiljøforhold
- Større arbejdsglæde og tryk ved arbejdet
- Nye effektive metoder i og uden for ISS
- Bedre fastholdelse af medarbejdere

Projektets aktiviteter og metode

Analyse - informationsbehovet analyseres på 4 arbejdspladser
Udvælg metoder og redskaber til afprøvning

Testning og justering - værktøjerne testes på 4 arbejdspladser
Implementering - afprøves på 30 arbejdspladser
Evaluering af effekt - deltager- og kontrolgruppe.

Begrundelsen for valg af aktiviteter og metode

Pc-læsning, hvor tekst bliver læst op, har god effekt, det samme vil gælde andre medier.
Medarbejdere vil få nyttig viden om arbejdsmetoder, som vil begrænse nedslidning og udstødning.

Animation er god til undervisning i komplekse budskaber. En tegning kan sige meget, og levende tegninger giver endnu mere. Vestas har med stor succes benyttet animation.

Cleaning- og Food-divisionerne er udvalgt til test, fordi deres medarbejdere typisk er læsesvage med stor risiko for nedslidning. Food-divisionen gør rent på slagterier, hvor der kræves særlig viden om fx hygiejne og maskiner.

Sikring af målgruppens deltagelse

Projektet foregår i arbejdstiden, og ledelsen støtter projektet.

Nytænkning

Der er mange læsesvage medarbejdere i servicebranchen. Man vil få viden om, hvilke værktøjer der egner sig til fastholdelse i rengøringsbranchen.

Forankring efter projektperiodens udløb

Redskaber og metoder vil komme med i ISS' arbejdsmiljøledelsessystem. Evt. animationsfilm og piktogrammer vil kunne anvendes bredt – også af f.eks. AMU-udbydere.

Projektets organisering

Projektet gennemføres af ISS, Nationalt Videncenter for Læsning, Hjælpemiddelinstittet og Rambøll.

Evaluering

Mål- og kontrolgruppe undersøges af Danmarks Evalueringsinstitut Nationalt Videncenter for Læsning. På længere sigt kan fastholdelse måles.