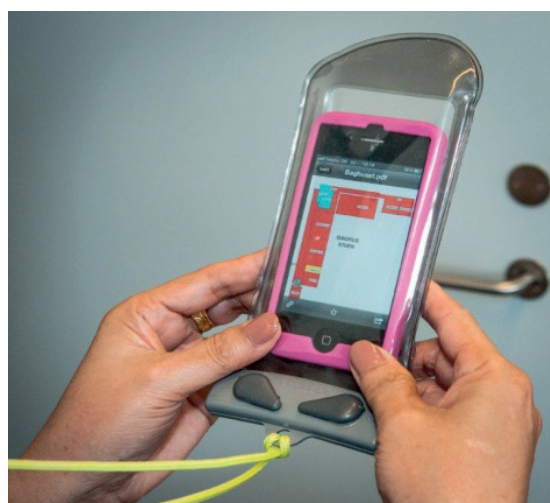




M u l t i m o d a l L æ r i n g

Evalueringsrapport for projekt MIL

Multimodal læring på arbejdspladsen



Evalueringsrapport for projekt MIL
Multimodal læring på arbejdspladsen

Af: Bent Saabye Jensen, Aase Holmgaard og Erik Arendal

Layout og opsætning: Brian Langhoff, TimeLine Design
Korrektur: Louise Skovgaard Ryhl og Mette Kappel Clausen
Foto og illustrationer: Bent Saabye Jensen, Mark-film, ISS-kommunikationsafdeling

Udgivet af ISS Facility Services A/S
Møntmestervej 31
2400 København NV
Projektet er støttet af Forebyggelsesfonden

Indhold og illustrationer må ikke eftertrykkes uden tilladelse fra ISS Facility Services A/S

Indhold

• Rapportens indhold	5
• Resumé.....	6
• Evaluering af projektet	7
• Indledning.....	7
• Projektets formål.....	7
• Projektets arbejdshypotese	8
• Projektets fremgangsmåde og succeskriterier	8
• Deltagere i projektet.....	9
• Projektets research.....	9
• Projektets indhold og metoder	10
• Projektets udvikling af multimodal kommunikation.....	10
• Evaluering af interventionerne.....	11
• Projektets resultater.....	11
• Første delprojekt.....	11
• Anden delprojekt	13
• Konklusion	16
• Perspektivering og visioner	18
• Delprojekt 1 - en uddybende og detaljeret beskrivelse	19
• "Fra privat til professionel" – første intervention i delprojekt 1.....	19
• Beslutning om multimodal intervention på de introducerende kurser.....	20
• Filmens konstruktion.....	20
• Tekstens "plot"	21
• Anvendelse af "Fra privat til professionel" på kurser	23
• Evaluering af anvendelsen – Interview med underviserne.....	23
• Besvarelse af spørgeskema og observationer fra kurserne	23
• Sammenfattende analyse af interventionen og efterfølgende refleksion.....	26
• Samlet vurdering af intervention 1 "Fra privat til professionel".....	27
• Intervention 2 Animationsfilmen "Nærved og Næsten"	30
• Filmens konstruktion.....	30
• Filmens "plot"	31
• Evaluering af animationsfilmen "Nærved og næsten"	32
• Observationer fra kurserne	32
• Underviserens besvarelser af spørgeskemaets spørgsmål:	33
• Samlet vurdering af intervention 2 – Intervention 2 og projektets succeskriterier	35
• Tredje intervention – et iPadspil.....	37
• Spillets konstruktion	37
• Observationer fra kurserne	39
• Analyse og refleksion	39
• Underviserens besvarelser af spørgeskemaets spørgsmål	40
• Samlet vurdering af interventionen – spillet vurderet ud fra projektets succeskriterier.....	43

• Delprojekt 2	46
• Mål og metode:	46
• Beskrivelse af interventionerne i delprojekt 2	46
• WebPlan	47
• VideoKom.....	49
• De valgte virksomheder.	50
• Interventionens forløb.....	51
• Resultater og evaluering af delprojekt 2	52
• Evalueringsværktøjer.....	52
• Deltagere	52
• Interventionsperioden	53
• Brug af VideoKom	53
• Hyppighed i anvendelsen.	53
• Anvendelse over tid	54
• Typer af videokommunikation	54
• Brug af WebPlan.....	55
• MTU- undersøgelsen	56
• Sygefravær og personaleomsætning	61
• Semistruktureret interview undersøgelse	62
• Temaer og indhold	62
• Resultater af Interviewene.....	62
• 1. Generelt kendskab til computer og it inden interventionen.	62
• 2. Webplan – brugen af QR-koder til information om rengøringsopgaverne	63
• 2. a Brug af de udarbejdede kort med områder/lokaler og placering af QR-koder.....	65
• 3. Videokom – optagelse og afsendelse af videoer til arbejdslederen	66
• 4. Teammødernes betydning for interventionen	68
• 5. Instruktion og overordnet om den samlede indsats	69
• 6. Evt andet	70
• Delprojekt 2 – Samlet evaluering	70
• Litteratur	71

Rapportens indhold

Rapporten består af tre dele med hver sit detaljeringsniveau:

- Rapporten indledes med et kort resumé
- Derefter evalueres projektets forløb og resultater i en kort form, hvorefter der reflekteres over projektets perspektiver og visioner
- Derefter følger en uddybende og detaljeret beskrivelse af evalueringsresultaterne fra projektets to delprojekter

Resumé

Denne rapport rummer en beskrivelse af et udviklingsprojekt rettet mod medarbejdere i servicebranchen med usikre læse- og skrivefærdigheder. Projektet er gennemført i perioden 2009-2012 på servicevirksomheden ISS.

Projektet er støttet af Forebyggelsesfonden og er gennemført for servicevirksomheden ISS i et tæt samarbejde mellem rådgivningsfirmaet Rambøll og fire eksterne konsulenter fra henholdsvis Mark-film, Nationalt Videncenter for Læsning, PsykologCentret i Viborg og Hjælpemiddelinstittet/Socialstyrelsen.

Evalueringen af projektet peger på, at en virksomheds bevidste valg af multimodal kommunikation både i selve arbejdsfunktionen og i kursusvirksomhed og oplæring kan medvirke til at øge alle medarbejders forståelse og deltagelse i deres arbejdsfunktion – og dermed på sigt mindske risikoen for nedslidning hos de medarbejdere i en virksomhed, som har svært ved at læse og skrive.

Evaluering af projektet

Indledning

Der er dokumentation for, at mennesker i læse- og skrivevanskeligheder forlader arbejdsmarkedet tidligere end andre. Den såkaldte SIALS – undersøgelse viser f.eks., at der findes langt flere medarbejdere med læse- og skriveproblemer blandt gruppen af kortuddannede, som får førtidspension eller går tidligt på efterløn. (Gørtz og Pilegaard Jensen, "Læsefærdigheder, arbejdsmarked og indkomst" AKF (2007)).

At usikre læse- og skrivefærdigheder er et stort problem og set i relation til den tidlige tilbagetrækning fra arbejdsmarkedet sandsynligvis kan være en nedslidningsfaktor, har man traditionelt i virksomheder forsøgt at afhjælpe ved enten at undgå skriftlighed i jobfunktionen – eller ved at opfordre de ansatte til at forbedre deres skriftsproglige færdigheder på kurser både i – men især efter arbejdstid.

Der er således en tradition for at se læse- skrivevanskeligheder som den enkelte medarbejders problem, hvorved presset på medarbejderen yderligere kan øges. Medarbejderen må – udover de konkrete udfordringer med at klare sit job – enten forsøge at skjule problemet, gøre sig afhængig af kolleger eller bruge mange kræfter på at forbedre sine færdigheder.

Projektets formål

Helt fra den første idefase stod det klart, at dette projekt skulle udvikle og afprøve en ny og hidtil ikke forsøgt tilgang til afhjælpning af virksomheders udfordring med medarbejdernes usikre skriftsproglige færdigheder.

Overordnet set skulle to forhold undersøges og udforskes:

- Er det muligt at flytte ansvaret for problemets løsning fra den enkelte medarbejder i læse- og skrivevanskeligheder og i stedet udvikle på virksomhedens kommunikationsformer?
- Er det muligt på nye multimodale måder?

Et multimodalt læsebegreb blev dermed et kernebegreb i projektet, og i ansøgningen forklares begrebet på denne måde:"

"Når computeren via et højtæltningsprogram læser op, defineres dette som multimodal læsning. Når man lytter til tekst gennem en MP3 afspiller eller ser en kort animationsinstruktion, så læser man. Når en avanceret mobiltelefon omsætter tekst til lyd, så læser mobilens bruger. Når man via animationsfilm føres gennem informationer, som vises i billeder, tekst og filmstumper, så læser man."

Et multimodalt læsebegreb inddrager således flere forskellige "modes" som skrift, billede, animation, figur, lyd o.s.v.

Læsning og skrivning bliver altså, når det defineres multimodalt, et spørgsmål om at kunne formidle og forstå mening gennem en række andre tegn og ikke blot gennem skriftegn (Kress 2012)

Målet med projektet er således ikke at gøre usikre læsere til bedre læsere i traditionel skriftsproglig forstand. Målet er derimod at forbedre disse medarbejders muligheder for at deltage på arbejdsmarkedet på ligeværdig vis ved at kvalificere kommunikationen i virksomheden gennem virksomhedens bevidste valg af multimodale kommunikationsformer.

Projektets kernespørgsmål kan derfor kort formuleres på denne måde:

Kan anvendelsen af multimodale læse- og skriveformer gøre det lettere for virksomheden at inkludere og fastholde medarbejdere, som er udfordret af virksomhedens skriftsproglige kommunikation?

Projektets arbejdshypotese

Som det fremgår af det ovenstående spørgsmål, er det projektets arbejdshypotese, at en virksomheds bevidste ændring af den skriftsproglige kommunikation i en multimodal retning vil kunne lette arbejdsdagen betydeligt for de medarbejdere, som er sprogligt udfordrede.

Denne hypotese bygger på nyere kommunikationsteorier, som medtænker alle former for informations- og kommunikationsteknologi. Indenfor de sidste årtier er der udviklet betydelig teoretisk viden indenfor feltet "multimodal kommunikation". Projektet her er inspireret af danske forskere som lektor ph.d. Jeppe Bundsgaard, Århus Universitet (som har været ekstern sparringspartner i projektet), ph.d. Thomas Illum Hansen, Videntcenter for Læremidler og lektor Marianne Würtz, Professionshøjskolen Nordjylland. Desuden skal den engelske kommunikationsforsker Günther Kress nævnes som teoretisk inspirator. Hans bog, *Literacy in the New Media Age*, udgør en væsentlig baggrundsviden for projektet.

Forud for en beskrivelse af, hvordan projektet vil undersøge, hvordan en kvalificering af virksomheders tiltag overfor medarbejdere med usikre læse- og skrivefærdigheder kan finde sted, er det vigtigt at præcisere og indkredse konsekvenserne af at have svært ved at læse og skrive. Umiddelbart kan usikre læse- og skrivefærdigheder opfattes som en "simpel" funktionsnedsættelse. Læsning kan f.eks. defineres således: *Læsning vil sige at forstå skrevne meddelelser. Mere præcist er læsning at genskabe et forestillingsindhold på basis af en identifikation af tekstens ord og forhåndskendskab til tekstens begrebsverden.* (Udvalget til forberedelse af en national handleplan for læsning, 2005) En række forskere har imidlertid påvist læsevanskeligheders langt mere omfattende konsekvenser (se f.eks. Holmgaard, 2008, Solvang P. 1999)

Og professor Lars Henrik Schmidt, Århus Universitet (1992 s. 113-115) påpeger, at skriftsproglige udfordringer kan have gennemgribende konsekvenser for den enkelte, idet man kan få en oplevelse af ikke at være en del af det etablerede samfund. Alt, hvad der gælder for alle, er i vores civilisation skrevet ned, således at vi – hvis vi kommer i tvivl om, hvordan noget forholder sig – kan slå det op og tjekke, hvordan det "i virkeligheden" er. Er man i tvivl om f.eks. regler for arbejdstid, skat, færdsel, undervisningstilbud og alle mulige andre gængse forhold i et samfund, ja så kan man i diverse tekster læse sig frem til generel og gyldig viden om det. Hvis man altså kan læse.

Projektets fremgangsmåde og succeskriterier

Som en præcisering og en konkretisering af de ovenfor beskrevne spørgsmål og den valgte arbejdshypotese blev der i projektet beskrevet fem succeskriterier (tre kortsigtede og to langsigtede) .

De kortsigtede succeskriterier er oprindeligt i ansøgningen formuleret således:

- Mindre nedslidning gennem bedre forståelse for arbejdsmetoder og arbejdsmiljøforhold
- Større arbejdsglæde og tryghed ved arbejdet
- Nye effektive metoder i og udenfor ISS
- Øget fastholdelse af medarbejdere

Projektets intentioner kan uddybes på følgende måde:

- At medarbejderne opnår større forståelse og kendskab til de emner, som præsenteres gennem multimodale metoder
- At medarbejderne viser målbar bedre forståelse for arbejdsmetoder, kendskab til arbejdsmiljøforhold samt rettigheder og pligter
- At medarbejderne udtrykker større glæde, tilfredshed og tryghed i arbejdet.

De langsigtede succeskriterier for udviklingen og forankringen af projektet er følgende:

- Der skal opstå en mere effektiv og sikker information mellem medarbejdere indbyrdes og mellem

- ledere og medarbejdere
- Der skal ske en øget fastholdelse af medarbejdere i jobbet

Deltagere i projektet

I Forebyggelsesfondens opdragstekst nævnes forskellige lønarbejdergrupper som værende i særlig risiko for tidlig nedslidning. Medarbejdere i rengøringsbranchen tilhører disse risikogrupper.

Servicevirksomheden ISS har mange ansatte, som af en række forskellige grunde har besvær med at læse og skrive det danske sprog, og derfor besluttede virksomheden i 2009 at søge om midler til at gennemføre projektet.

Hos ISS skønner man, at ca 7.000 ud af de ca. 10.000 ansatte har mangelfulde forudsætninger for at kunne læse, skrive og forstå de nødvendige meddelelser i jobbet. For virksomheden ISS og for mange tilsvarende virksomheder i rengøringsbranchen er de skriftsproglige udfordringer i dagligdagen således store og omfattende. Projektets intention er at udvikle fremgangsmåder i virksomheden ISS, som på sigt kan komme alle disse sprogligt udfordrede ansatte til gavn. I de konkrete tiltag medvirkede ca 150 servicemedarbejdere på kurser, 10 undervisere. Herudover har 34 servicemedarbejdere fordelt på tre af ISS's kunder samt tre arbejdsledere deltaget i projektets intervention på arbejdspladserne.

Projektets research

Umiddelbart efter projektstart blev det besluttet, at projektet skulle forankres i ISS's cleaning-division, idet denne afdeling oplever de største udfordringer i relation til virksomhedens skriftsproglige kommunikation.

Researchen bestod primært i, at projektets konsulentgruppe var med som deltagende observatører især på ISS's introducerende og oplærende kurser og på en række arbejdspladser lige fra børnehaver til slagterier, hvor ISS-medarbejdere sørger for den daglige rengøring.

Formålet med researchen var, at konsulenterne skulle opnå et grundigt og selvoplevet indblik i, hvordan og hvorfor det er vanskeligt at passe og fastholde et job som servicemedarbejder, når man har svært ved at læse og skrive det danske sprog.

Konsulenterne så i denne researchperiode en række eksempler på, at medarbejdere i læsevanskeligheder i deres oplæring og i deres daglige arbejde møder en række skriftsproglige udfordringer, som må forekomme den enkelte medarbejder ganske uoverkommelige. Men i en række tilfælde både på kurser og på arbejdspladser lod medarbejderne sig ikke mærke med, at de ikke forstod, hvad der blev sagt eller ikke kunne læse, hvad der stod skrevet. Medarbejderen stillede ikke spørgsmål eller bad om en forklaring, selv om det var tydeligt, at vedkommende ikke havde forstået, hvad der blev gennemgået på kurset, eller hvad der var blevet sagt i oplæringen på arbejdspladsen. Medarbejderne forholdt sig derimod afventende og stillede sjældent krav om at få informationer overleveret på en måde, så det var muligt for dem at forstå dem. Dette "at lade som om man forstår" var den mest gængse medarbejderstrategi, som blev observeret i researchfasen.

På mange måder, men især overfor forhold som sikkerhed, arbejdsmiljø og forebyggelse af ulykker er denne strategi særdeles uhensigtsmæssig. Derfor blev det på et af projektets styregruppemøder besluttet, at emnet, det vil sige indholdet i den multimodale kommunikation, som konsulenterne skulle udvikle og afprøve, skulle være *arbejdsmiljø* – i bred forstand. Hvis arbejdsmiljøbestemmelser og intentionen bag disse ikke kan formidles til gruppen af medarbejdere i læse- og skrivevanskeligheder, vil denne gruppe jo netop – også af denne grund – være mere nedslidningstruet end den øvrige medarbejdergruppe.

Projektets indhold og metoder

Researchfasen sluttede derfor med følgende valg af indhold og metoder for projektet:

- Alle multimodale interventioner skal have fokus på arbejdsmiljø
- Der skal udvikles multimodale interventioner til to forskellige kontekster: dels til den indledende kursusvirksomhed, hvor nye medarbejdere introduceres til jobbet, dels til selve oplæringen og gennemførelsen af rengøringsarbejdet på arbejdspladsen
- Alle multimodale interventioner skal have til formål at skabe deltagelse, aktivitet og involvering hos medarbejderen, så den enkelte medarbejder kommer til en forståelse af, at arbejdsmiljø vedkommer ham/hende.
- Alle multimodale interventioner skal være inkluderende på en sådan måde, at alle – også mennesker uden læseproblemer – med lethed og gerne med fordel kan anvende dem.

Det fjerde valg må uddybes, idet det har nogle afgørende implikationer. I opdragsteksten til projektet fra Forebyggelsesfonden hedder det:

"Det er vigtigt at undgå pres og stigmatisering af de, der læser dårligt, og de bør ikke udsættes for hverken test eller screeninger i forbindelse med projektet. Der skal således være tale om en generel indsats på hele virksomheden. De valgte løsninger bør stilles til rådighed for alle." (Forebyggelsesfonden 2008, s. 4)

Denne inkluderende intention har stor indflydelse på projektets tilrettelæggelse og fremgangsmåde. Målgruppen bliver ikke udpeget, og afprøvningen af den multimodale kommunikationsform bliver ikke evalueret specifikt overfor gruppen af medarbejdere i læsevanskeligheder, men overfor hele medarbejdergruppen på det pågældende kursus eller på den pågældende arbejdsplads. Der bliver heller ikke på noget tidspunkt valgt særlige teknologiske løsninger rettet mod mennesker i læsevanskeligheder. Der arbejdes derimod hele tiden med almene og velkendte teknologier, som er til rådighed for alle.

Projektets udvikling af multimodal kommunikation

På baggrund af den viden, som blev indsamlet i researchfasen og på baggrund af de efterfølgende valg af indhold og metoder, er der i projektet udviklet fem forskellige eksempler på multimodal kommunikation.

Kommunikationsformerne er tilpasset de to forskellige kontekster: Kursusforløb og oplæring på arbejdspladsen

Til kursusforløbet er udviklet følgende:

1. "Fra privat til professionel" – en animationsfilm som introducerer til arbejdsmiljøforhold i et service-medarbejderjob.
2. "Nærvæd og næsten" – en animationsfilm om nærvædulykker
3. "Klar-parat-start...." – et iPadspil udviklet til oplæring af effektive rutiner i et rengøringsjob

Til oplæring på arbejdspladsen er udviklet følgende:

1. "Web-plan" – en ny kommunikationsmetode TIL servicemedarbejderen via iPhone og QR-koder
2. "Video-Kom" – en ny kommunikationsmetode FRA servicemedarbejderen via iPhone og Videoklip

Argumentationen for, hvorfor det netop blev disse eksempler på multimodal kommunikation, som blev udviklet i projektet, og en beskrivelse af, hvordan den multimodale kommunikation blev anvendt, kan læses i den udførlige procesbeskrivelse fra s. 18

Evaluering af interventionerne

Evalueringen af betydningen af brugen af den multimodale kommunikation på *kurserne* er foretaget ved hjælp af kvalitative evalueringsformer, som deltagende observation, videoanalyse og interviews. Evalueringsformerne svarer dermed ikke ganske til de evalueringsformer, som blev foreslået i den oprindelige ansøgning.

I delprojekt 1 har konsulenterne udviklet et multimodalt undervisningsmateriale, som består af 2 animationsfilm og et iPadspil. Efterfølgende er hele materialet implementeret i seks forskellige kursusforløb, og gennem de ovennævnte analyse- og evalueringsformer er påvirkningen af kursernes læringsmiljø og kursisternes mulighed for deltagelse og kommunikation blevet registreret, beskrevet og evalueret.

Implementeringen af animationsfilm og iPadspil er desuden blevet evalueret gennem en *spørgeskemaundersøgelse* foretaget blandt alle undervisere (10 undervisere) på de seks kursusforløb, hvor i alt 144 servicemedarbejdere deltog. Underviserne svarede på spørgeskemaet enten umiddelbart efter kurset eller ved en telefonopringning nogle dage efter kursets afslutning.

Evalueringen af betydningen af brugen af den multimodale kommunikation på *arbejdspladsen* er foretaget i tre forskellige rammer. Der deltog 34 servicemedarbejdere og 3 arbejdsledere i de to interventioner i dette delprojekt samt i den efterfølgende evaluering af dette. Interventionen og evalueringen omfatter samtlige medarbejdere på de tre udvalgte virksomheder. Om valget af virksomheder henvises til den detaljerede beskrivelse om delprojekt 2

Den specifikke effekt af VideoKom:

Det indsendte videomateriale, som omfatter 225 videoindberetninger, er analyseret, klassificeret og beskrevet. Projektets succeskriterier er søgt belyst gennem semistrukturerede interviews om anvendelsen og den oplevede effekt af VideoKom blandt de 34 servicemedarbejdere og 3 arbejdsledere.

Specifik effekt Webplan:

En analyse af de 34 servicemedarbejdernes og 3 arbejdslederes 624 besøg på de sites, som indeholder oplysninger om medarbejdernes arbejdsopgaver.

Effekt af både Videokom og Webplan:

Der blev foretaget en analyse af resultaterne af en medarbejdertrivselsundersøgelse, som blev foretaget både før og efter interventionen. Undersøgelsen er rettet mod syv forskellige temaer med betydning for virksomhedens arbejdsmiljø og medarbejdernes trivsel. Herudover registreredes og analyseredes medarbejdernes sygefravær og virksomhedens personaleomsætning i interventionsperioden. Oplysningerne blev sammenholdt med samme oplysninger i samme periode i årene 2011 og 2012 på de involverede virksomheder og på tre matchede kontrolvirksomheder.

Såvel Webplan som Videokom blev yderligere evalueret gennem semistrukturerede kvalitative interviews om anvendelsen og den oplevede effekt af de to interventioner blandt de 34 servicemedarbejdere og 3 arbejdsledere. Interviewene blev foretaget individuelt af konsulenterne på arbejdspladsen umiddelbart ved interventionens afslutning. Interviewene blev inddelt i forskellige temaer til belysning af projektets forskellige succeskriterier.

Projektets resultater

Første delprojekt

Formålet med den første animationsfilm var at skabe et konkret multimodalt bud på, hvordan man

kan skabe en kommunikation om til sit arbejde. Problemet på kurserne beskrives af én af underviserne sådan:

”Jeg kan simpelthen ikke få kursisterne til at forstå, at det er for deres egen skyld, at de skal sætte sig ind i dette og lære det. Ofte føler jeg, at de bare sidder og tænker: Nåh ja, hun siger bare sådan noget, som lederne siger... lad mig bare lukke ørerne og selv finde ud af det. Og det er så ærgerligt, at de ikke får lært at passe på sig selv ... helt personligt så ærgrer det mig rigtig meget, at jeg ikke kan få kursisterne med på det her emne. Mange kunne lære meget, som gjorde det lettere for dem og gøre, at de ikke fik unødvendige skader og blev slidt ned...”

Spørgeskemaundersøgelsens resultat er, at alle undervisere er begejstrede for materialet og meget glade for at bruge det – og efterspørger mere af samme slags. Deltagerobservationerne viser det samme – der er langt flere kursister, der deltager i de efterfølgende samtaler, og læringsmiljøet har nu en fælles referenceramme (en multimodal tekst), som alle i hele kursusforløbet kan referere til og vende tilbage til.

Et holdningsbearbejdende budskab er imidlertid et meget vanskeligt budskab at formidle, og denne første animationsfilm tog lang tid at konstruere og meget research og sparring, før budskabet stod helt klart.

Til den anden animationsfilm ”Nærved og Næsten” valgte vi et mere konkret og *handlingsændrende* formål og budskab. Efter interview med en række arbejdsledere valgte vi at fremstille en multimodal tekst, som kunne lære kursisterne begrebet ”nærvedulykke” og desuden lære dem, hvordan man præcist skal forholde sig til dette begreb, hvis man oplever det på sin arbejdsplads.

Resultatet af spørgeskemaundersøgelsen er, at denne film ifølge underviserne går lige ind hos kursisterne. Begrebet ”nærvedulykke” blev forud for projektet beskrevet som et vanskeligt og komplekst begreb af arbejdsledere og undervisere. Et begreb som det var svært at få medarbejdere til at forstå og at forholde sig handlingsrettet til. Den lille animationsfilm bliver af underviserne beskrevet som effektiv, fordi den på en enkel og konkret måde *viser* begrebets betydning. Deltagerobservationerne giver mulighed for at iagttage en række samtaler mellem kursister, hvor det viser sig, at den multimodale fortælling gør indtryk. Animationsfilmen tydeliggør, at begrebet ”nærvedulykke” handler om relationen til kolleger. Man skal tage begrebet alvorligt, og man skal handle, fordi det kan gå ud over en kollega. En kursist siger: ”Jeg har aldrig før tænkt på, at det ikke bare handler om at passe på mig selv – at det der med ulykker, det handler om at passe på hinanden – sådan har jeg faktisk ikke før set det.”

I projektføreløbet blev det altså tydeligt, at de multimodale tekster forandrer læringsmiljøet og gør alle kursister mere aktive, fordi det fælles afsæt for undervisningen bliver forstået af alle.

Som en konsekvens af de overbevisende resultater på kurserne fik vi mod på at bevæge os ud i et andet multimodalt medie, nemlig et iPadspil. Udover at iPadspillet også taler til flere sanser, så fordrer den interaktive form en konkret deltagelse og medvirken af hver enkelt kursist.

Forventningerne til dette multimodale medie var blandede både hos undervisere og kursister. Men resultatet af spørgeskemaundersøgelsen viser, at alle undervisere er særdeles positive overfor brugen af spil i undervisningen. For det første er det effektivt, man lærer virkelig meget af det, siger kursisterne. For det andet er det sjovt. For det tredje er det niveaudelt: den enkelte kan gentage spillet præcis så mange gange, som vedkommende har brug for. For det fjerde øger det samspillet mellem kursisterne på holdet – og for det femte er det en læringsform, som giver status, og som kursisterne gerne fortæller om udenfor kurset.

En videoanalyse af en undervisningssekvens, hvor underviseren vil forklare kursisterne, hvordan man skal spille spillet, viser, hvordan kursisterne ved hjælp af spillet tager læringen i egen hånd og ikke bø-

jer sig for underviserautoriteten. Læringsrummet er forandret. Kursisterne går rundt blandt hinanden og hjælper hinanden med at spille spillet "rigtigt", og der opstår efterfølgende en række diskussioner om, hvordan en rengøringsvogn skal pakkes, og hvordan de enkelte remedier skal bruges – mest hensigtsmæssigt.

Som en afrundende evaluering og som en optakt til evaluering af det andet delprojekt er det interessant at bemærke, at en række både kursister og undervisere efterfølgende gav udtryk for, at de gerne vil have film og spil med ud på arbejdspladsen, således at de kan vende tilbage til "teksterne" og fastholde den viden og information, de har fået.

Anden delprojekt

Dette delprojekt handler om at udvikle og afprøve multimediale kommunikationsformer mellem ledelsen og servicemedarbejderne i konkrete arbejdssituationer på arbejdspladsen – ikke mindst med særlig fokus på instruktion og oplæring af medarbejdere.

Til disse kommunikationsformer har alle medarbejdere i delprojektet fået udleveret en særlig opsat iPhone, som alle servicemedarbejderne i delprojektet har hængende om halsen i en vandtæt pose i arbejdstiden.

Kommunikationen FRA ISS/arbejdslederen TIL servicemedarbejderen kaldes WebPlan og foregår ved hjælp af forskellige QR-koder ved de aktuelle lokaler/områder. QR-koden giver via en internetserver adgang til en kort tekst, der både kan læses på iPhone og oplæses af denne. Teksten beskriver de konkrete og dagsaktuelle rengøringsopgaver for præcis dette lokale/område.



Dette er et eksempel på en QR-kode, der beskriver rengøringsopgaven til et konkret kontor. I en ikke nærmere aftalt periode efter rapportens udgivelse er QR-koden fortsat "aktiv" og kan vise den aktuelle tekst. Senere vil serveren blive lukket, og koden bliver dermed inaktiv.

Webplan supplerer eller erstatter således den mundtlige instruktion og oplæring fra arbejdslederen samt de meget sjældent læste skriftlige beskrivelser af arbejdsopgaverne, der findes i særlige plads-mapper på arbejdspladsen.

Kommunikationen FRA servicemedarbejderen TIL arbejdslederen kaldes VideoKom og foregår ved at servicemedarbejderen optager et videoklip med iPhone og straks sender den til arbejdslederen via e-mail. Videoen beskriver med indtalt lyd og levende billeder en konkret situation som arbejdslederen skal forholde sig til og helst reagere på så hurtigt som muligt. Det kan være indberetning af fejl og mangler som fx manglende lys eller stoppede toiletter eller i form af dokumentation af manglende mulighed for at foretage den med kunden aftalte og aktuelle rengøring. Videoen kan videresendes til fx ISS/arbejdspladsens "handyman" eller pedel, eller den kan ofte bedre end en mundtlig forklaring eller kort og ufuldstændig skriftlig beskrivelse dokumentere den manglende mulighed for rengøring overfor kunden.



Denne QR-kode henviser til en konkret videoindberetning foretaget af en servicemedarbejder, der hverken kan tale eller skrive dansk. Også denne kode vil efter en periode blive inaktiv.

VideoKom supplerer eller erstatter således både de mundtlige overleveringer til arbejdslederen samt de skriftlige indberetninger og dokumentation, der erfaringsmæssigt kom alt for få af. Samtidig sker kommunikationen spontant, når det er aktuelt, og ikke op til flere timer senere med risiko for at noget glemmes eller kommunikeres forkert. Især de skriftlige indberetninger/dokumentation var tidligere mangelfulde, hvilket ofte skyldtes servicemedarbejdernes mangelfulde skrivefærdigheder på dansk.

Såvel interventionerne og nedenstående resume af resultaterne er beskrevet detaljeret i det senere afsnit om delprojektet.

Ved evaluering af resultaterne fra dette delprojekt har vi i forhold til succeskriterierne fra projektet valgt at samle og beskrive dem i følgende kategorier. Den første af kategorierne dækker således over de to første af ovennævnte succeskriterier

- Bedre forståelse for arbejdsmetoder, arbejdsopgaver og arbejdsmiljøforhold.
- Nye effektive metoder
- Større arbejdsglæde og tryghed ved arbejdet
- Øget fastholdelse af medarbejdere

1. Bedre forståelse for arbejdsmetoder, arbejdsopgaver og arbejdsmiljøforhold.

Interventionerne i denne del af projektet må siges klart at bedre forståelse for arbejdsmetoder, arbejdsopgaver og arbejdsmiljøforhold. WebPlan har med sine QR-koder og entydige arbejdsbeskrivelser givet medarbejderne større forståelse for, hvilke arbejdsopgaver der konkret skulle laves i de enkelte lokaler og områder – og hvad der ifølge aftalen med kunden ikke skulle laves. Anvendelsen af VideoKom med videoer produceret af såvel medarbejdere som arbejdsledere har givet rig anledning til samtaler om såvel arbejdsmetoder, arbejdsopgaver og arbejdsmiljøforhold. Både på personalets fælles møder og individuelt har videoerne været genstand for samtaler om arbejdets forskellige aspekter. I forhold til arbejdsmiljøforhold har præciseringen af de aftalte arbejdsopgaver via WebPlan og muligheden for indberetninger og dokumentation af uregelmæssigheder, øget fokus og forståelse for hverdagens arbejdsmiljø. Effektivitet og rengøring af det aftalte er centralt i hverdagen, men ofte føler medarbejderne sig presset af fx kundens manglende oprydning til at gøre noget ekstra. Fokus på denne del af arbejdsmiljøet samt øget forståelse for arbejdsmetoder og arbejdsopgaver må forventes at medføre mindre nedslidning på sigt.

2. Nye effektive metoder

Anvendelsen af WebPlan og VideoKom har været helt nye metoder hos ISS, og introduktionen af teknologi i rengøringen har været både enkel og let for medarbejderne. Samtidig må vi konstatere, at det på flere områder er mere effektivt end de tidligere metoder. WebPlan giver en entydig og effektiv information om, hvilke opgaver der konkret skal udføres i dette lokale og på denne dag. Effektiviteten understreges af, at ændringer i arbejdsopgaverne efterfølgende kan laves direkte via computer af planlæggerne hos ISS, hvorefter ændringen effektueres umiddelbart via QR-koderne hos medarbejderne og hos kunderne. VideoKom viste sig at være yderst effektivt til at sikre hurtig og effektiv kommunikation fra medarbejdere til arbejdsledere/ISS. Både i forhold til reparation og mangler og i forhold til dokumentation af uregelmæssigheder. Såvel medarbejdere og arbejdsledere udtrykker klart, at de to interventioner er meget effektive, og de ønsker, at metoderne kunne fortsætte hos ISS, idet de vurderer det som en forbedring.

3. Større arbejdsglæde og tryghed ved arbejdet

Resultaterne fra såvel interviewundersøgelsen som MTU-undersøgelser peger entydigt på en større arbejdsglæde og tryghed i arbejdet i kraft af interventionen. I en række udtalelser siger medarbejderne, at WebPlan har gjort dem mere sikre og trygge, idet de reelt udfører det arbejde, der forventes af dem. Samtidig giver VideoKom tryghed og sikkerhed for, at de får indberettet det, de skal, og at de ikke glemmer noget. Den større sikkerhed i arbejdets korrekte og tilfredsstillende udførelse peger på en større generel tilfredshed i arbejdet og dermed øget arbejdsglæde. Flere påpeger tilfredshed med ikke at skulle læse og skrive, som de ellers har svært ved. Yderligere siger flere, at forholdet til såvel kolleger som arbejdslederne er blevet bedre, da især VideoKom giver mulighed for at udveksle erfaringer om

arbejdet. En arbejdsleder pointerer direkte, at de har det sjovt, når de mødes, ser hinanden på video og snakker om arbejdet.

4. Øget fastholdelse af medarbejdere

I den korte interventionsperiode har det ikke været muligt direkte at påpege en øget fastholdelse af medarbejdere. Dog må vi konkludere, at bedre forståelse af arbejdsmetoder og opgaver, nye og mere effektive metoder samt øget sikkerhed og arbejdsglæde i hverdagen må pege på, at medarbejderne fastholdes i arbejdet. Dels må det forventes, at der som ovenfor nævnt vil være en mindre nedslidning, og dels må det forventes, at øget sikkerhed og tilfredshed vil forhindre, at medarbejdere søger væk i utide.

Samlet vil vi konkludere om interventionerne på arbejdspladserne i denne del af projektet, at det har været en succes. Såvel WebPlan og VideoKom har vist sig at være multimodale og teknologiske løsninger, der på en række områder har vist nye og effektive metoder, der samtidig af alle medarbejdergrupper vurderes til at forbedre arbejdet i hverdagen. Selvom medarbejdernes udfordringer tidligere bl.a. har været begrundet i utilstrækkelige læse- og skrivefærdigheder på dansk, har dette hverken været i fokus eller en udfordring i dette delprojekt. Tværtimod har fokus på teknologien, mulighederne og hverdagens arbejdsforhold betydet, at alle medarbejdere har kunnet deltage – uanset evt. læse- og skrivevanskeligheder bundet i enten ordblindhed eller utilstrækkelige dansksproglige færdigheder.

Konklusion

Projektet opstillede som tidligere nævnt fem succeskriterier:

- At medarbejderne opnår større forståelse og kendskab til de emner, som præsenteres gennem multimodale metoder.
- At medarbejderne viser målbar bedre forståelse for arbejdsmetoder, kendskab til arbejdsmiljøforhold samt rettigheder og pligter. At medarbejderne udtrykker større glæde, tilfredshed og tryghed i arbejdet.
- Der skal opstå en mere effektiv og sikker kommunikation mellem medarbejdere indbyrdes og mellem ledere og medarbejdere
- Der skal ske en øget fastholdelse af medarbejdere i jobbet

Succeskriteriernes generelle udtryksform gør det vanskeligt præcist at sige, hvorvidt det enkelte kriterie er opnået, men hvis vi gennemgår de enkelte kriterier, kan vi konkludere følgende:

Det første succeskriterie er i høj grad blevet opfyldt: Medarbejderne har opnået langt større forståelse og kendskab til de emner, som de er blevet præsenteret for gennem de anvendte multimodale metoder. Sådant ny teknologi/multimodal kommunikation skaber muligheder for at modtage og sende informationer uden anvendelse af skriftsprog, og projektets resultater både på arbejdspladsen og på kurserne viser, at denne kommunikationsform har et stort potentiale med henblik på at forandre holdninger, viden og handlinger.

Evalueringerne viser også, at inden for projektets afgrænsede interventioner lykkedes det at opfylde det andet succeskriterie: Medarbejderne opnår målbart bedre forståelse for arbejdsmetoder, kendskab til arbejdsmiljøforhold samt rettigheder og pligter. Gennem animationsfilm og spil bliver en direkte anvendelig viden gjort tilgængelig for alle – og gennem muligheder for at kommunikere med videoklip og fotos samt at tilegne sig korrekt og konkret viden om dagsaktuelle arbejdsopgaver bliver det rent faktisk muligt for den enkelte medarbejder at ændre de arbejdsvilkår, som er stressende og alt for arbejdskrævende.

Også det tredje succeskriterie blev opfyldt både på kurser og arbejdspladser. Medarbejderne udtrykte meget større glæde, tilfredshed og tryghed, end vi så i researchfasen, som det fremgår af deltagerobservationer og spørgeskemaundersøgelse i delprojekt 1 og af interviewundersøgelsen i delprojekt 2. Som én af underviserne på et kursus udtrykte det, så ligger der – for medarbejderen – en stor tryghed i, at en virksomhed viser, at man vil komme alle sine medarbejdere i møde og gøre en seriøs indsats for at gøre information og viden tilgængelig for alle. Som beskrevet ovenfor giver den multimodale kommunikation på arbejdspladsen både større glæde, tilfredshed og tryghed i arbejdet.

I begge delprojekter konstateres en langt mere effektiv og sikker kommunikation (det fjerde succeskriterie). På kurserne blev det f.eks. tydeligt, at den multimodale kommunikation gjorde det muligt at gennemføre en effektiv og sikker indlæring af et nyt arbejdsmiljøbegreb som "nærvedulykker", og på arbejdspladsen gav den multimodale kommunikation f.eks. muligheder for præcise og effektive tilbagemeldinger både fra ISS/arbejdslederen til medarbejdere og fra medarbejdere til arbejdslederen.

Hvis den dokumenterede forbedring for alvor skal have effekt over for manglende trivsel og risiko for nedslidning og dermed for fastholdelsen på arbejdet (succeskriterie 5), vil det naturligvis kræve en omstilling, hvor mange flere dele af virksomheden ændrer på sin kommunikationsform, så udbredelsen bliver mere generel på virksomheden

Af hensyn til nødvendigheden af at kunne evaluere de enkelte tiltag og de enkelte efterfølgende interventioner i dette projekt har det ikke været muligt at evaluere og måle på en eventuelt samlet effekt. Det ville f.eks. være oplagt at undersøge, hvorvidt de medarbejdere, som på multimodal vis

på deres introducerende kurser var blevet undervist i nærvedulykker, efterfølgende indberettede flere nærvedulykker, end de medarbejdere som ikke var blevet undervist i et multimodalt læringsmiljø og ikke havde en multimodal kommunikationsform i hverdagen. Men muligheden for sådanne undersøgelser af en eventuel kombineret effekt er naturligvis mulig for virksomheden efterfølgende selv at foretage.

Perspektivering og visioner

At tilbyde medarbejdere en kommunikationsform, som er tilgængelig og let at anvende, har nogle implikationer, som rækker ud over de konkrete succeskriterier, som var opstillet for projektet.

Når en medarbejder med usikre læse- og skrivefærdigheder får tilbudt en skriftlig tekst om den arbejdsopgave, som han skal udføre, så aktiveres en række mestringsstrategier, som er uhensigtsmæssige for den enkelte – men som i høj grad også er uhensigtsmæssige for virksomheden. Medarbejderen får af gode grunde lyst til "at holde lav profil" – "ikke at gøre sig bemærket" – "at knokle, så der ikke er noget at klage over" (udtalelser fra medarbejderinterview i researchfasen).

På såvel kurserne som på arbejdspladsen reagerede medarbejderne i projektfasen anderledes. Når kommunikationen ikke længere er en hindring, kommer der langt mere brugbar feed-back – og ikke mindst feed-forward – til gavn og udvikling for både medarbejderen og for virksomheden.

Projektet kan – uden særlig store ændringer – anvendes på en række andre virksomheder. Projektet har, ved sin opdeling i en række forskellige interventioner, forsøgt at pege på at, de hver for sig har et potentiale i en multimodal kommunikation på en virksomhed. Og som sådan kan de udbredes som enkeltinterventioner, hvor det måtte være relevant i en lang række brancher. Men projektet har også peget på, hvordan anvendelsen af flere interventioner samtidigt kan optimere kommunikationen på virksomheder.

Der er udviklet og skabt ny viden i dette projekt, som kort kan formuleres sådan: *Multimodal kommunikation er til gavn for alle, men særligt for medarbejdere i skriftsproglige udfordringer.* Dette koncept vil blive lanceret og formidlet på en række hjemmesider, temadage, foredrag og kurser via følgende websteder: www.videnomlaesning.dk, www.socialstyrelsen.dk, www.ISS.dk, www.markfilm.dk, www.psykologcentret.dk og naturligvis også på www.forebyggelsesfonden.dk

Delprojekt 1 – en uddybende og detaljeret beskrivelse¹

”Fra privat til professionel” – første intervention i delprojekt 1

I researchfasen blev det tydeligt, at mange skriftsprogsudfordrede medarbejdere vælger at lade som om, de forstår i stedet for at bede om gentagelse eller yderligere informationer. Når man efterfølgende skal løse en arbejdsopgave, som man ikke har fået tilstrækkelig information om, må man løse opgaven i overensstemmelse med ens egne tidligere erhvervede personlige erfaringer.

Et eksempel på dette er Randi, en halvtredsårig kvinde, som har mange års erfaring indenfor rengøringsbranchen. Adspurgt om, hvilke konsekvenser det har for hende, at hun ikke kan læse aftalen med kunden om, hvad der skal rengøres og hvor ofte, og at hun ikke kan læse forskrifterne for, hvordan man undgår at overbelaste sin ryg, når man tørrer borde af i et kontormiljø, svarer hun:

”Altså, så indviklet er det her rengøringsjob jo heller ikke! Nu har jeg gjort rent både derhjemme og på arbejde i de sidste 17 år, så mon ikke nok jeg ved, hvad der er værd at vide, uden at skulle læse alle de papirer, som John (arbejdslederen) kommer rendende med.”²

Når vi i researchfasen deltog på Randis arbejdsplads og så hende arbejde, så vi, at hun ganske rigtigt fulgte sine egne personlige standarder. Hun slog ikke på noget tidspunkt op i arbejdspapirerne og så efter, hvad og hvor meget hun skulle lave i rummet. Det var også tydeligt, at hun overbelastede sin krop og ikke brugte den nedskrevne information om, hvordan man undgår for meget slid og for mange uhensigtsmæssige bevægelser.

Når vi stillede Randi nogle uddybende spørgsmål om, hvorvidt det er vigtigt at passe på sig selv og at undgå at blive slidt op i utide, svarer hun, at på et rengøringsjob i dag, handler det jo også om at være hurtig:

”Altså når ledelsen diskuterer, hvem der kan blive, og hvem der skal fyres, så tror jeg da nok, at det er os, der godt gider rubbe neglene, som får lov at beholde vores job – og de mere langsomme, der ryger ud”.

Tolker man på Randis udsagn i relation til tidligere nævnte påpegning fra L.H.Schmidts af, at mennesker, der ikke kan læse de generelle bestemmelser og vilkår, nødvendigvis i højere grad end andre, må følge egne erfaringer og forståelser, så kan man sige, at Randi i ovennævnte citat fortolker ”hurtighed”, som noget man kan være, hvis man ikke overholder så vel konkrete, nedskrevne arbejdsaftaler med arbejdslederen/kunden og heller ikke lærer sig at beskytte sin krop og kende og bruge hensigtsmæssige arbejdsstillinger.

En tilsvarende forståelse kunne genkendes på de introducerende kurser. Når kurset f.eks. handlede om betydningen af at sætte sig ind i, hvordan man passer på sig selv gennem viden om arbejdsmiljø og generelle regler for overholdelse af forskrifter og arbejdsbeskrivelser på arbejdspladsen, ”lukkede” mange kursusedtagerne af og deltog ikke aktivt i undervisningen.

Da vi i researchfasen talte med underviserne på de introducerende kurser for servicemedarbejdere, beskrev de arbejdsmiljø som et ret utaknemmeligt emne at undervise i.

Som tidligere nævnt udtrykker underviseren Tina det således:

¹ Alt materiale (animationsfilm og spil) kan ses her: <http://markfilm.com/ISS/>
<http://markfilm.com/ISS/spil/>

² Alle navne på personer er naturligvis anonymiserede

"Jeg kan simpelthen ikke få kursisterne til at forstå, at det er for deres egen skyld, at de skal sætte sig ind i dette og lære det. Ofte føler jeg, at de bare sidder og tænker: Nåh ja, hun siger bare sådan noget, som lederne siger... lad mig nu selv finde ud af det. Og det er så ærgerligt, at de ikke får lært at passe på sig selv ... helt personligt så ærgrer det mig rigtig meget, at jeg ikke kan få kursisterne med på det her emne. Mange kunne lære meget, som gjorde det lettere for dem og gøre, at de ikke fik unødvendige skader og blev slidt ned...."

Beslutning om multimodal intervention på de introducerende kurser

På virksomheden ISS og på mange andre tilsvarende virksomheder er det vanskeligt at tilbyde et reelt alternativ til de traditionelle, skriftsproglige tekster. Efter projektets researchfase blev det derfor besluttet, at der i dette delprojekt skulle udarbejdes eksempler på et sådant alternativ, nemlig nogle multimodale tekster, som kan anvendes på de introducerende kurser, og som var tilgængelige for alle.

Kravene til disse multimodale tekster er, at de skal kunne læses med fordel af alle, både af medarbejdere i læsevanskeligheder og af medarbejdere som ikke er i læsevanskeligheder (jvf kravet om inklusion se s. 10). Teksterne skal kunne læses lige så hurtigt som andre tekster, de skal have et tilsvarende fagligt indhold, de skal kunne læses gentagne gange, og de skal kunne tages frem efter behov som andre tekster. Med andre ord, de multimodale tekster skal fuldt ud kunne erstatte en skriftsproglig tekst og samtidig være tilgængelige for alle.

Det kommunikative krav til de multimodale tekster er, at de skal tale til medarbejderen for medarbejderens egen skyld. Det vil sige, at teksten skal forekomme læseren sympatisk, den skal vise solidaritet med læseren, den skal vise, at budskabet er vedkommende og kan give ny viden og skabe forandring.

Da disse såvel formelle som kommunikative krav var blevet formuleret, blev det besluttet, at den første multimodale tekst, som i projektet skulle fremstilles til brug på de introducerende kurser, skulle være en animationsfilm.

Filmens titel blev: Fra privat til professionel

Filmens konstruktion

Animationsfilmens budskab kan kort formuleres sådan: *"Arbejds miljø er noget for mig."* Filmens intention er at overvinde den ovenfor beskrevne kommunikative barriere og formidle dette budskab.

Hvis den enkelte medarbejder skal kunne læse teksten som en tekst *"for mig"*, er konstruktionen af filmens hovedperson afgørende. Hovedpersonen må fremstilles på en måde, så enhver medarbejder kan identificere sig med vedkommende og umiddelbart tænke: *Hun eller han er en person som mig. Hun/han ser tingene, som jeg ser dem. Hun/han udfører et job, som ligner mit – ergo vil jeg gerne se de oplevelser, hun/han kommer ud for og følge de tanker, hun/han gør sig.*

I modsætning til skriftsproglige tekster udtrykker en animationsfilm sig gennem sanseindtryk. Læseren kan se, hvordan personer ser ud og kan lytte til deres stemmer. Læseren kan se, hvordan personer bevæger sig og kan fornemme deres humør, personlighed og holdning.

For at få hjælp til at skabe præcis den hovedperson, som de fleste medarbejdere indenfor cleaning divisionen i ISS kan identificere sig med, fik vi feed-back på en række udkast fra en gruppe serviceassistenter, som har lang tids erfaring som medarbejdere i ISS.

Arbejdet resulterede i følgende figur/person, som får navnet Nadja.



Figur 1. Hovedpersonen Nadja i hjemmet.

Nadjas påklædning og hårfarve viser, at hun kan have både dansk og anden etnisk baggrund. Hendes bevægelser er en smule tøvende og usikre som tegn på, at hun er forholdsvis ny i servicefaget ligesom de læsere, teksten henvender sig til.

Teksten skelner skarpt mellem den private og den arbejdsmæssige kontekst. Denne skelnen udgør grundlaget for at kunne udtrykke budskabet om, at der er afgørende forskel på private og professionelle standarder. Der er derfor også forskellige farvetoner i scenerne fra Nadjas hjem og arbejdsplads for at tydeliggøre, at der er tale om to forskellige virkeligheder med forskellig kultur, miljø og regler.



Figur 2. Nadja på arbejde

Budskabet om, at de private tankesæt og forståelser, som udmønter sig i personlige standarder for "god rengøring", ikke er hensigtsmæssige at overføre til det professionelle job, vises i teksten ved, at Nadja overfører både ting og arbejdsmåder fra sit hjem til sin arbejdsplads. Hun har f.eks. de lyserøde "cloggs" på både hjemme og på arbejde, og hun har den samme måde at gøre rent på.

Tekstens "plot"



Figur 3. Rengøring i Nadjas private hjem

Animationsfilmen starter med en rengøringsscene i Nadjas private hjem

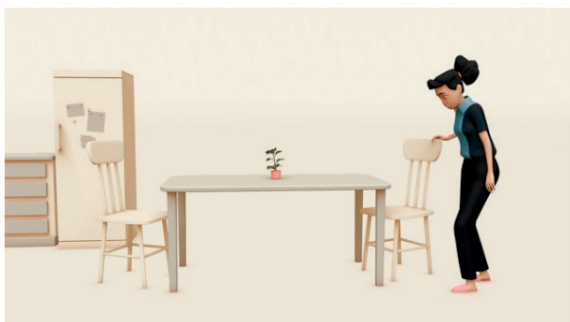


Figur 4. Nadja gør rent på arbejdspladsen, på den "private" måde

– derefter vises en scene, hvor Nadja gør rent på arbejdspladsen, men på den uprofessionelle "private" måde.



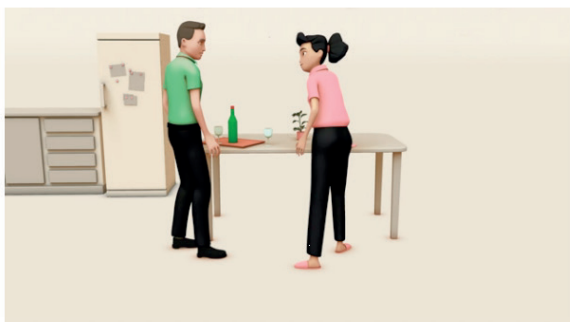
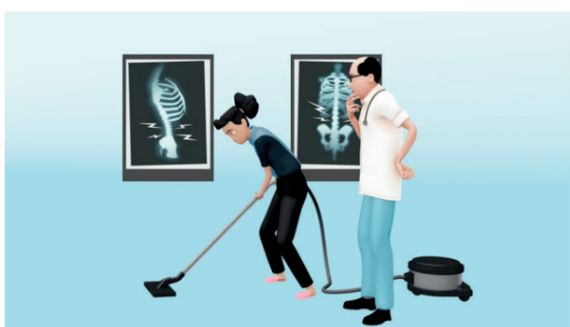
Derefter ser vi hende igen i privaten, hvor hun vender hjem efter en hård arbejdsdag og er så træt, at hun knap orker at drikke den kaffe, som hendes mand/kæreste har lavet til hende.



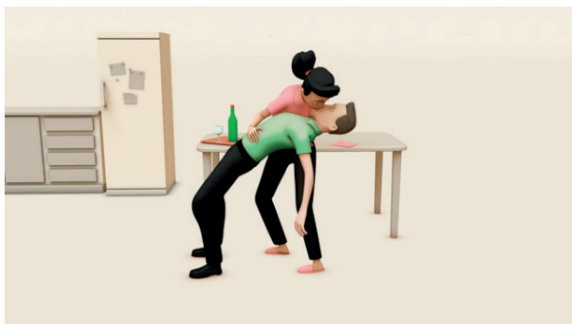
Derefter ser vi hende sætte sig ind i arbejdsplanen. Nadja får sikker viden om, hvor meget hun skal lave og hvornår. Derefter ser man hende blive undervist i regler for arbejdsmiljø,



Derefter følger en længere scene, hvor man ser hende bruge sin nye viden i sit arbejde. Arbejdet er nu blevet mere effektivt samtidig med, at det er blevet mindre belastende for Nadja, og man ser hende kigge på klokken, og det ses tydeligt i hendes attitude og i hendes ansigt, at hun er blevet færdig med sit arbejde indenfor den afsatte arbejdstid.



Animationsfilmen slutter med, at vi igen ser Nadja i sit eget hjem. Hendes mand kommer med et glas vin, og Nadja bliver så glad, at hun giver ham et knus og et kys. Det har hun nemlig fået overskud til.



Det blev diskuteret, hvorvidt filmen skulle begynde og slutte med en scene mellem Nadja og hendes ægtefælle/kæreste eller mellem Nadja og hendes børn.

Feed-backen fra servicemedarbejdergruppen på ISS pegede på, at scenen mellem Nadja og hendes partner var det tydeligste udtryk for, at overholdelse af arbejdsplaner og arbejdsmiljø, det vil sige *et kendskab til og en overholdelse af generelle standarder*, direkte er relateret til livskvaliteten i det personlige liv, som leves, når man er kommet hjem fra arbejde.

Anvendelse af "Fra privat til professionel" på kurser

Virksomheden ISS har i lighed med andre virksomheder en aftale med AMU-centrene om afholdelse af arbejdsintroducerende kurser. På det introducerende rengøringskursus undervises et nyt hold servicemedarbejdere den første dag af både en underviser fra ISS og af en underviser fra AMU-centret. Derefter er det udelukkende AMU-undervisere, der forestår undervisningen.

Animationsfilmen blev anvendt på i alt 6 forskellige kursushold i henholdsvis: Kolding, Næstved, Køge og Århus. Filmen blev sendt til underviserne en uges tid forud for kursets afholdelse for at give dem mulighed for at lære den at kende og at overveje, hvordan denne nye version af en del af indholdet i det, der traditionelt undervises i på det introducerende kursus, kunne indgå i kursusdagen.

Et af de første spørgsmål, som underviserne måtte overveje var: På hvilket tidspunkt på en introducerende kursusdag skal filmen vises? Hvornår passer den ind, og hvornår får kursisterne mest udbytte af at se filmen?

Filmen varer ca 3 min. og 45 sek. Så overvejelserne over tidspunktet handler ikke om tidsforbrug, men derimod om på hvilket tidspunkt filmen på bedste vis kan bidrage til at kvalificere de efterfølgende emner på kurset.

På de første kurser introducerede underviseren kurset på sædvanlig vis (mundtligt med PP-præsentation), hvorefter filmen efter et par timers undervisning blev introduceret. Men efterhånden blev filmen rykket frem og blev den første aktivitet på den første af de to introducerende kursusdage.

Evaluering af anvendelsen - Interview med underviserne

I den oprindelige ansøgning til Forebyggelsesfonden blev evalueringen beskrevet som en komparativ undersøgelse mellem en målgruppe og en kontrolgruppe. Som delprojekt 1 har udviklet sig, giver det imidlertid ikke mening at foretage en sådan undersøgelse. Researchen tydeliggjorde, at de sprogligt udfordrede medarbejdere primært havde problemer med at *deltage* i kommunikationen og derfor rettedes interventionen mod en forbedring af disse muligheder for deltagelse. Det er derfor den "forbedrede deltagelse", som kan spores i underviserens oplevelser, i læringsrummets forandring og i kursisters reaktioner, som det er væsentligt at få evalueret – og det sker i det følgende gennem beskrivelser fra deltagerobservationer og besvarelser fra spørgeskemaundersøgelsen.

Besvarelse af spørgeskema og observationer fra kurserne

"Når du skal holde et introducerende kursus for nye servicemedarbejdere i ISS, hvilke udfordringer oplever du så?" Sådan lyder det første spørgsmål i spørgeskemaundersøgelsen, som blev foretaget blandt de syv undervisere, som afprøvede projektets multimodale tekster i deres kursusforløb. Når undersøgelsen indledes med dette spørgsmål, er det for at indkredse, hvad underviserne *forud for*

implementeringen af de nye tekster ser som deres største udfordring i undervisningen af nye servicemedarbejdere.

Mange forskellige forhold bliver nævnt:

Antallet af kursister, undervisningslokalet, undervisningsmidler (projector, computer), uløste konflikter fra arbejdspladsen, kursisternes engagement m.m.

Men når underviserne i det efterfølgende spørgsmål bliver bedt om at nævne de tre forhold, som udfordrer dem allermest, så er underviserne enige – de nævner de samme tre forhold, om end i forskellig rækkefølge. De tre mest udfordrende forhold for underviserne er:

1. Kursisternes sproglige forudsætninger: Vil kursisterne være i stand til at forstå underviserne, og vil de kunne forstå og dermed løse de opgaver, som de bliver stillet?
2. Kursisternes engagement. Hvor motiverede er kursisterne for at deltage i undervisningen og for at lære noget nyt?
3. Stemningen på holdet. Kan der skabes en stemning på holdet, så det er rart at være i rummet både for kursisterne og for underviseren.

Én af underviserne sammenfatter de tre udfordringer på denne måde: "Jeg er altid rigtig spændt på, om jeg kan få kursisterne til at være åbne og deltagende. Jeg er altid spændt på, om de vil lege med. Hvis de ikke vil, så er det superhårdt at være underviser, for så kan man stå der og sige og vise en masse ting, som man ingen mulighed har for at vide, om kursisterne forstår og kan bruge."

Spørgeskemaets næste spørgsmål lyder sådan: På et introducerende kursus vil der være en del kursister, som har svært ved at forstå, hvad du siger. Hvad gør du for at imødekomme dem?

Svarene rummer en lang række eksempler på imødekommende tiltag, som f.eks.: "jeg taler langsomt og tydeligt, jeg bruger mange gentagelser, jeg bruger mange eksempler fra hverdagen, jeg bruger mange fotos og tegninger, jeg stiller mange spørgsmål, jeg beder kursisterne komme med eksempler, jeg bruger kropssprog, jeg forsøger at vise og understrege med kroppen, jeg lægger op til, at kursisterne skal ytre sig og kommentere, for så kan jeg bedre finde ud af, hvor meget de forstår af undervisningen, jeg forsøger at danne nogle grupper, så kursisterne kan hjælpe hinanden indbyrdes".

Næste spørgsmål lyder: Hvilke dele af din nuværende undervisning er du mest tilfreds med:

På dette spørgsmål svares der generelt, at når det lykkes at få mange kursister med i aktiviteterne og i dialogen på kurset, så føler underviseren, at der bliver lavet godt arbejde. Når det lykkes at få lavet nogle differentierede grupper, således at den enkelte kursist bliver engageret og lærer nyt sammen med andre, og når det lykkes at skabe en stemning på holdet, der gør det acceptabelt for alle at sige noget og deltage, så er det en god dag. Én af underviserne udtrykker det sådan: "*Når kursisterne tør stille alle de "dumme" spørgsmål, så har man været en god underviser*"

Efter disse fire baggrundsskabende spørgsmål stilles de spørgsmål, som vedrører brugen af animationsfilmen "Fra privat til professionel":

Det første spørgsmål lyder: Du har nu set – og du har nu brugt animationsfilmen "Fra privat til professionel" – kan du huske, hvad du tænkte, da du så filmen første gang?

Alle underviserne undtagen én udtrykker udelukkende positive reaktioner.

Underviser Anne siger f.eks.: "*Da jeg så filmen, tænkte jeg: Yes, her får jeg lige præcis et redskab, som jeg*

kan bruge til det, som jeg synes er allersværest i min undervisning. Filmen overvinder sprogbarrieren.”

Underviser Tina siger: *”Da jeg første gang så filmen, synes jeg, den var smaddergod – men jeg syntes, at det, der bliver sagt i filmen, er ret svært. Og jeg tænkte faktisk, at det her er for svært til en del af kursisterne. Men da jeg så brugte filmen på kurset, kunne jeg se, at budskabet gik lige ind. Filmen i sig selv er så let at forstå, at det faktisk ikke gør den store forskel, om du kan forstå, hvad stemmen siger.”*

Underviser Louisa: *”Jeg tænkte, at det er et rigtig godt værktøj til at få folk med i samtalen på kurset. Der er humor i filmen, og det er så vigtigt, at vi kan mødes i en humor, som alle kan forstå, så ingen føler sig udenfor.”*

Underviser Kate siger: *”Jeg tænkte, da jeg så filmen første gang, at den vil jeg bruge, lige når kursisterne er trådt ind af døren – det skal være det allerførste, vi gør – så alle med det samme oplever, at det her kursus, det er et kursus for alle.”*

Underviser Bente delte ikke umiddelbart de øvriges begejstring. Hun siger: *”Da jeg så filmen første gang syntes jeg, at den var for primitiv. Den var da lidt sød og sjov, men gav den kursisterne nogen reel viden?”* Vibeke efterspurgte derfor nogle konkrete spørgsmål, som hun kunne stille kursisterne efterfølgende, så kurset kunne få en mere struktureret gennemgang.

Vi udarbejdede nogle spørgsmål, som i første omgang blev stillet til kursisterne, inden de så filmen, hvilket viste sig ikke at være nogen særlig god ide. På det næste kursus blev filmen først vist for kursisterne, hvorefter spørgsmålene blev stillet som gruppeopgave. Holdet blev delt ind i fire grupper, som hver især skulle diskutere spørgsmålene, hvorefter de blev taget op i fællesskab for hele holdet. Det virkede langt bedre, og Bente udtalte efterfølgende, at filmen nu gav mening for hende. Hun havde opdaget filmens potentiale som igangsættende for en diskussion af holdninger til servicearbejdet og til overholdelse af forskrifter og regler på arbejdspladsen. Og som sådan fungerede filmen i Bentes undervisning.

På spørgsmålet: Hvordan fungerer animationsfilmen, når du bruger den i undervisningen? svarer de øvrige undervisere helt samstemmende med Bente, at de synes, filmen er god at bruge helt i begyndelsen af et kursus og som oplæg til dialog- og gruppearbejde.

Underviser Louisa siger: *”Det er svært for mange kursister at tage sig sammen til at sige noget i en større forsamling. Derfor virker det rigtig godt at vise filmen som noget af det første. Så er alle med, og hvis man efterfølgende får kursisterne til at diskutere filmen i nogle mindre grupper – gerne med nogle spørgsmål, som de kan tage afsæt i - så er det for mig at se en supergod måde at starte et kursus på. Det vil jeg gerne gøre fremover, når jeg får lov at bruge filmen.”*

Flere af de øvrige undervisere pointerer i deres svar, at filmens styrke er det visuelle.

Underviser Tina siger: *”At kursisterne ser en sympatisk genkendelig person i filmen, som står i de samme problemer, som de selv gør, det er bare super. Og at personen i filmen handler på en bestemt måde, som vi bagefter kan diskutere, om det også var den måde, som kursisterne ville vælge at handle på – det gør det langt lettere for mig hurtigt at komme ind til kernen af arbejdsmiljø-emnet.”*

Ét af de forhold, som blev nævnt af alle underviserne, var, hvor tidsbesparende filmen er. Én af underviserne opdagede det spontant midt i sin undervisning og udbrød: *”Nu har jeg brugt en halv time til at forklare det, som filmen viser på 3 ½ minut.... Det må I undskylde, men sådan plejer jeg jo at gøre, før jeg fik filmen med i undervisningen”*

På spørgsmålet: Kan du huske nogle kommentarer fra kursisterne? fremkom følgende eksempler:

Underviser Per siger: *"Efter jeg havde vist filmen, begyndte kursisterne at diskutere, hvordan filmen bedst kunne bruges i ISS, og to unge kvinder foreslog, at filmen kunne lægges ud på hjemmesiden, så man kunne gå ind og se den sammen med noget andet introducerende materiale – altså før man startede i et nyt job hos ISS. Det synes alle de andre kursister var en god ide. Det var sgu en overraskelse – det troede jeg ikke, man ville – kigge på hjemmesiden før man startede i sit job "Vil I virkelig godt bruge tid på den slags, før I er startet i jobbet" spurgte jeg."*

Underviser Jette fortæller om en lignende episode i hendes undervisning. En kursist foreslog, at man lægger sådanne film ud på nettet, så medarbejderne selv kan kigge på dem, så de kan sætte sig ind i arbejdsmiljøregler lige fra starten.

"Og det forstår jeg sådan set godt", siger Jette "ofte går der jo både et halvt til et helt år, før det er muligt for nye medarbejdere at komme med på et kursus, så er det jo smart, at de selv kan kigge på tingene fra starten og ikke skal indarbejde nogen fejl, som vi efter et halvt til et helt år skal have rettet"

Underviser Anne siger: *"Film kan vi alle sammen forstå, så på mine hold sagde kursisterne: Kan I ikke bare lave nogle flere af dem" ...*

De kunne også sige: *"Skal vi ikke lige se filmen igen og se, hvordan det var, hun gjorde."*

Underviserne har med filmen fået en "tekst", som alle kursister og underviseren selv kan gå tilbage til og slå op i.

Det sidste, der skal nævnes vedrørende underviserens brug af filmen "Fra privat til professionel", er, at underviserne bemærker, at kursisterne refererer til filmen og til filmens personer og handlinger på den øvrige del af kurset. Filmen fungerer som en fælles oplevelse, som underviser Bente udtrykker på denne måde: *"Husk på, at på sådan et kursus kommer der jo folk fra mange forskellige steder, og de kender ikke hinanden. Nogle gør rent på et hospital, nogle i en børnehave, nogle på et kontor. Men nu kender vi alle Nadja og kan snakke om hende – og vi ved alle sammen, at hun døjer med at finde ud af at være en professionel servicemedarbejder. Det skaber en fælles referenceramme for kurset, som vi har manglet"*

Sammenfattende analyse af interventionen og efterfølgende refleksion

Formålet med den multimodale tekst er at skabe et produkt, som kan implementeres i en konkret kursusvirksomhed og i denne kontekst bidrage til at opfylde projektets succeskriterier.

De to første succeskriterier går ud på at skabe:

1. Større forståelse og kendskab til udvalgte emner
2. Bedre forståelse for bl.a. arbejdsmetoder og arbejdsforhold

Som det fremgår af underviserens besvarelse af de indledende spørgsmål, er deres primære problem: at få hver enkelt kursist til at opdage, at viden og indsigt i arbejdsmiljø er *vedkommende viden*, og at det derfor er *nødvendigt at ændre holdning*.

Lykedes det? Skete der en holdningsændring? Hvad så vi i vores deltagelse i kurserne, og hvad fortæller underviserne.

1. *Motivation og engagement i emnet "arbejdsmiljø" steg markant* - vel at mærke hos alle kursister. Det var tydeligt, at kursister, som ikke ellers deltog i undervisningen, vågnede op og var med, simpelthen fordi de forstod, hvad der blev talt om. Alle underviserne oplever dette og har efterfølgende langt lettere ved at få kursisterne til at lytte og deltage i undervisningen.

2. *Problemstillingerne blev mere nærværende og reelle.* Når man forstår, hvad der bliver talt om, kan man bidrage med eksempler fra sin egen hverdag. På de kursushold, hvor filmen blev vist, steg antallet af konkrete eksempler fra kursisternes egen hverdag. Den forståelse af begrebet arbejdsmiljø, som kursisterne fik gennem filmen, kunne de uden besvær relatere til deres arbejdsmæssige hverdag.

Projektets næste succeskriterie er: *Større arbejdsglæde og tryghed ved arbejdet.*

Da vores intervention udelukkende er rettet mod medarbejdernes oplæring i kursusforløb, kan vi ikke bidrage med konkrete eksempler eller nogen form for dokumentation for at den større glæde, tryghed og ikke mindst engagement, som kursisterne udviste på kurserne, bringes videre ud i det konkrete arbejde på arbejdspladsen.

De undervisere på kurserne, som kom fra ISS, havde dette underviserjob som en lille del af deres arbejde. De fleste var arbejdsledere i deres øvrige arbejdstid. Gennemgående for dem alle var, at de var meget interesserede i at få lov til at bruge filmene i deres almindelige arbejde som ledere for service-medarbejdere. En af underviserne (Per) sagde blandt andet: *"Hvor ville jeg gerne have denne lille film på min computer, så jeg kunne vise den i møde/pauserummet. Så kunne jeg lige hive den frem, når der var noget, som vi skulle have diskuteret og sat på plads. Den tager jo kun tre minutter, og så kan vi genkende den – og sige: Nå ja, det er jo sådan det er, det har vi jo snakket om."*

I denne udtalelse viser Per præcist, at filmen (for ham) fungerer som en skriftsproglig tekst. Som nævnt flere gange er én af konsekvenserne ved ikke at kunne læse (og skrive) skriftsproglige tekster på en arbejdsplads, at det er svært at komme i kontakt med og optage alment gældende regler som f.eks. generelle standarder og arbejdsmiljøforskrifter i det daglige arbejde. I sin udtalelse viser Per, at denne hurdle mener han, at filmen har et potentiale for at overkomme, og derfor vil han have den med ud af kursuslokalet og med ud på arbejdspladsen. Dette vil let kunne lade sig gøre, idet de i projektet fremstillede film efterfølgende kan ligge på intranettet, så man hurtigt kan finde og vise dem, når man har behov for det. Hvis ISS fremover vælger at benytte filmen på denne måde, vil filmen sandsynligvis kunne bidrage til større arbejdsglæde og tryghed på arbejdspladsen og samtidig bidrage til den komplicerede transferproces mellem viden erhvervet på kurser og viden brugt på arbejdspladsen.

Det sidste og femte succeskriterie er: *Øget fastholdelse af medarbejderne.*

Det er naturligvis svært at vurdere, om filmen kan bidrage til dette succeskriterie. Måske kan man nævne, at det for underviserne uventede ønske fra kursisterne om at lade filmen ligge på ISS' hjemmeside kan være et bidrag hertil. For den moderne medarbejder er det vigtigt, at der er en god relation mellem arbejde og privatliv, og flere kursister nævnte, at filmen også kunne være et vigtigt link for mand og børn og evt. andre til at få et indtryk af servicemedarbejderens arbejde.

At flere kursister kunne tænke sig at vise filmen hjemme kan opfattes som et tegn på, at intentionen om at skabe nogle personer, situationer og ikke mindst et handlingsforløb, som den enkelte medarbejder kan identificere sig med – er lykkedes. Perspektivet i filmen er medarbejderens – det er tydeligt, at filmen er på medarbejderens side, ellers vil næppe nogen medarbejder have lyst til at se den sammen med mand/kone og børn.

Et link mellem arbejde og det private kan vel på sigt tænkes at bidrage til at fastholde folk i arbejde?

Samlet vurdering af intervention 1 "Fra privat til professionel"

I det foregående afsnit beskrives en række reaktioner og udsagn fra kursister og undervisere, der peger på, at den fremstillede multimodale tekst har formået at erstatte den skriftsproglige tekst på en måde, så alle kursister – uafhængig af sproglige forudsætninger – har kunnet opfange tekstens indhold.

Men hvorvidt teksten også har bidraget til at ændre kursisternes forståelse og holdninger til generelle standarder og arbejdsmiljø, er straks et noget mere kompliceret spørgsmål at svare på. Anna-Malin Karlsson har som sprog- og kommunikationsforsker beskæftiget sig med anvendelsen af skriftsproget på arbejdspladser (Karlsson A.M., 2006), og hun peger i sin analyse af forskellige tekstformer på, hvor afgørende læseformålet er. Formålet med de fleste skriftsproglige tekster er opnåelse af ny indsigt og viden. Men for teksten "Fra privat til professionel" er det *holdningsændrende* et væsentligere formål end det *vidensskabende*.

Henning Olsen påpeger (Olsen, H., 2000), at muligheden for at måle om en bestemt indsats har bidraget til at forandre holdninger afhænger af, om man kan skelne mellem viden og adfærd. (Olsen s. 29) Som eksempel kan nævnes holdningsbearbejdende kampagner mod f.eks. overdreven brug af alkohol. Kampagnens tekster (budskab) kan ofte føre til mere målbar viden hos modtagerne uden at føre til målbar ændret adfærd.

I en tekst fra servicemedarbejderens hverdag kan der f.eks. stå følgende: "Disse klude skal fugtes med vand før rengøringsmidlet tilsættes". At læse denne tekst vil sige, at man er i stand til at danne sig et indre forestillingsbillede af, hvad man skal gøre.

På en række måder adskiller en multimodal tekst som en animationsfilm sig fra den skriftsproglige tekst. Men særlig én væsentlig forskel kan have betydning, når læseformålet er holdnings- og handlingsændring og ikke opnåelse af ny viden.

Denne forskel handler om animationsfilmens grundlæggende karakteristika, nemlig at tekstens personer er "levende". Nadja er en "levende" person, som alle uanset sproglige forudsætninger har mulighed for at skabe en relation til. Måske er det endog mere korrekt at udtrykke det på den måde, at idet Nadja er en "levende" person, er det umuligt – uanset læserens sproglige forudsætninger – ikke at få oplevelsen af, at man indgår i en relation til hende. Nadja bliver i filmen en person, som du lærer at kende, og som du føler med, en person, som du kan blive irriteret over og ryste på hovedet af, eller som du kan sympatisere med. Du kan forholde dig til hende på mange måder, men du kan ikke undgå at forholde dig.

Men kunne den skriftsproglige tekst da ikke i stedet erstattes med en videofilm, idet det sandsynligvis for en del virksomheder kan forekomme mindre omkostningstungt at optage en videofilm end at fremstille en animationsfilm.

Amerikaneren Scott McCloud (2006), en amerikansk animationsfilmsudvikler- og forsker, udtrykker forskellen således:

"Through traditional realism the comic's artist can portray the world without – and through the cartoon the world within." (p.41).

I realistiske tegninger eller i film med virkelige personer kan du fremstille verden, som den ser ud – udefra. Når man f.eks. filmer en rigtig mund, kan man iagttage, hvordan en mund ser ud, og hvordan den bevæger sig. Men vil man fremstille en generel menneskelig følelse gennem et billede af en mund, kan man som animator nøjes med at tegne en streg, som bevæger sig, og læseren vil have mulighed for at genkende den indre følelse: ked af det. I animationsfilm kan man altså, da man er frigjort fra den virkelige verdens ydre billeder, *fremstille et generaliseret billede af et fænomen* i lighed med skriftsprogets karakteristika: at fremstille generaliserede og kontekstfrie forestillingsbilleder, som det er muligt at fastholde over tid og sted.

Paradoksalt nok kan man derfor sige, at forskellen på den multimodale og den skriftsproglige tekst kan relateres til evnen til at afkode forskellige tegnsystemer. Målgruppen i dette projekt er usikre

overfor afkodningen af det danske skriftsprogs tegnsystem og intuitivt sikre i afkodningen af animationsfilmens tegnsystem. Der skal ikke foregå en omsætning fra skrifttegn til indre billeder – billederne præsenteres direkte – og måske kan dette være medvirkende til, at omsætningen fra tekst til ændrede handlinger kan forekomme mere enkel at foretage?



I arbejdet med at producere filmen "Fra privat til professionel" blev der i alle forhold fokuseret på at udnytte animationsfilmens generaliserende potentiale. Som et overordnet og tydeligt eksempel kan nævnes, at Nadjas hjem kan være alle medarbejders hjem, og hendes arbejdsplads kan være alle medarbejders arbejdsplads.



På en række kommunikative områder bryder "Fra privat til professionel" øjensynligt mure ned i formidlingsbarrieren og når igennem til kursisterne.

Der var dog også kommunikative barrierer, som det var vanskeligt at overvinde.



At omsætte de konkrete arbejdsmiljølove og forskrifter til en animationsstreg lykkedes ikke indenfor projektets rammer. Det lod sig ikke gøre indenfor for samme korte og letforståelige tekst både at sætte fokus på at ændre holdning og erkende forskellen på at gøre rent derhjemme og på en arbejdsplads og samtidig omsætte en konkret tekst om arbejdsmiljø til en animeret fortælling. Derfor viser filmen, at man kan være nødt til at læse i skriftsproglige tekster.



Vi er her ved et krydsfelt mellem projektets to delprojekter, og i den samlede konsulentgruppe blev det overvejet, om filmen kunne vise, at har man svært ved at tyde den skriftsproglige tekst, ja så kan den blive læst op på mobiltlf, iPod eller computer. Men da målet med filmen er, at den også kan bruges uden for det samlede projekt, forholder filmen sig til den nuværende realitet på en gængs arbejdsplads og viser, at arbejdsmiljøregler og forskrifter i deres konkrete udformning findes som skriftsproglige tekster i pladsmapper og foldere på arbejdspladsen.

Som en afrunding af denne samlede vurdering af animationsfilmen "Fra privat til professionel" kan man derfor sige, at man næppe kan erstatte skriftsproglige tekster med multimodale tekster. Man kan derimod – som det er det samlede projektets intention – tilgængeliggøre de skriftsproglige tekster og kombinere dem med multimodale tekster som f.eks. en animationsfilm.

De multimodale tekster tilbyder medarbejdere i læsevanskeligheder nye muligheder for at tilegne sig *generel viden* om forskellige forhold og mulighed *for at ændre holdninger og handlinger*. Dette er måske de multimodale teksters mest oplagte og værdifulde potentiale i uddannelse og efteruddannelse af kortuddannede på arbejdsmarkedet.

Intervention 2 Animationsfilmen "Nærved og Næsten"

Den næste intervention i delprojektet har fokus på forebyggelse af arbejdsulykker.

Hvor den første intervention havde et bredt og holdningsændrende sigte, blev formålet med den næste intervention bevidst gjort mere snævert og konkret. Opgaven blev: Kan man ved hjælp af en multimodal tekst som en animationsfilm lære medarbejdere arbejdsmiljøbegrebet: "Nærvedulykker", således at de kender begrebets betydning og handler i overensstemmelse med det.

På virksomheden ISS deler man emnet arbejdsulykker op i fire niveauer: 1) farlige situationer, 2) nærved-ulykker, 3) små ulykker og 4) arbejdsulykker. Den hyppigst forekommende ulykke i ISS er skader i forbindelse med fald, og det blev derfor oplagt, at selve emnet for vores næste animationsfilm måtte handle om *at forebygge faldulykker*.

Som vi efterhånden lærte vanskelighederne omkring emnet at kende, stod det klart, at begrebet "nærvedulykke" ikke blot faldt servicemedarbejderne svært at bruge. Heller ikke undervisere og arbejdsledere brugte ordet på en naturlig og professionel måde. Og helt konkret fandt vi ud af, at kun ganske, ganske få nærvedulykker blev registreret, således som arbejdsmiljøloven foreskriver, at det skal ske. Dette blev på virksomheden opfattet som et stort og alvorligt problem.

Skemaet til registrering af nærvedulykker stiller krav om både læse- og skrivefærdigheder på et rimelig højt niveau. Formålet med intervention 2 blev derfor at producere en animationsfilm, som kunne lære medarbejderne det professionelle begreb "nærvedulykke" at kende og lære dem at reagere professionelt på det. At reagere professionelt på en nærvedulykke vil først og fremmest sige at kunne skelne mellem niveauerne "en farlig situation", som ikke rummer risikoen for gentagelse i sig og "nærvedulykken", som er kendetegnet ved, at den kan gentage sig og føre til en ulykke, hvis ingen griber ind.

Statistisk ved man, at ca 100 nærvedulykker fører til én arbejdsulykke.

Filmens konstruktion

En forudsætning for at kunne handle professionelt i konkrete situationer er, at man kan genkende det fænomen, man skal handle på. Fra sprogpsykologien er det kendt, at hvis man ikke har udviklet et begreb og et ord for et fænomen og derfor ikke kan benævne det, man oplever, ja så er det faktisk vanskeligt at opleve fænomenet.

At man har et godt kendskab til ordenes betydning, er derfor en vigtig kompetence i mange forhold. Man ved f.eks. fra læseforskningen, at mennesker med et stort ordkendskab og et stort ordforråd har en tilsvarende god forståelse af de tekster, som de læser. Læseforsker Anne Gellert (Gellert, A. 2003) problematiserer årsagsforholdet mellem ordkendskab og læseforståelse som et spørgsmål om, hvad der kommer først, hønen eller ægget: Udvikler man et stort ordkendskab, fordi man læser meget, eller læser og forstår man meget, fordi man kender mange ord og derfor har let ved at læse tekster?

Også i denne tekst bliver opbygningen vigtig. Fortællingen skal give mening for den enkelte medarbejder: Det, der nu formidles, skal du lytte til *for din egen skyld* – ikke fordi en autoritet siger det.

Forud for og løbende gennem hele produktionen blev fremstillingen af filmen fulgt af to arbejdsledere og af arbejdsmiljøkonsulenten på ISS. Efter en tid blev det mere og mere tydeligt, at det væsentligste

i begrebet måske netop ikke kan udtrykkes på ovenstående måde: dette skal du vide *for din egen skyld*. Man kommer kernen i begrebet nærmere ved at sige, at dette begreb skal du kende og handle på *for din kollegas skyld*. Da vi forelagde dette "for din kollegas skyld" for arbejdsmiljølederen, tilsluttede hun sig og sagde, at det måske netop var denne pointe, som arbejdsledere, underviserne og hun selv ikke havde været opmærksom nok på.

Derfor bliver det i denne film vigtigt at fremstille en relation mellem to medarbejdere, som læseren kan identificere sig med.



Det er naturligvis hensigtsmæssigt at fastholde "Nadja" som den person, man kender fra tidligere, og som efterfølgende kan optræde i mange andre tekster og kontekster, så derfor må der konstrueres endnu en person, som kan indgå i en god og givende relation til hende. Denne medarbejder blev en mand, så alle medarbejdere har en person af eget køn at spejle sig i. Han er ældre, (gråhåret, da dette er et globalt tegn på aldring) og relationen blev dermed henvendt til alle aldersgrupper.

I hele denne tekst befinder vi os i en arbejdsmæssig sammenhæng. Derfor gentages den fra forrige film genkendelige lyseblå arbejdsbaggrund.

Filmens "plot"

Filmen fremstiller to situationer: En situation, hvor medarbejderne ikke kender begrebet "nærvedulykker", og hvor dette har fatale konsekvenser– og en situation, hvor medarbejderne kender begrebet og derfor kan reagere hensigtsmæssigt og ulykkesforebyggende

Dermed sætter filmen krop, handling og følelser på fænomenet (som netop er nødvendige, for at man kan sige, at man "kender" et begreb) (Gellert, A. 2003). Begrebet "nærvedulykker" bliver forbundet med konkrete billeder af fænomenets betydning. Disse billeder serveres med den multimodale tekst direkte for læseren og skal ikke som i skriftsproget dannes af læseren selv. Teksten er dermed inkluderende (til gavn for alle) på den måde, som projektet stiller krav om.

I filmen "Nærved og næsten" serveres billederne direkte: Hvad sker der, når jeg ikke kan genkende og ikke reagerer på en nærvedulykke:



(Læg mærke til, at den tilskadedkomne medarbejder har besøg af kollegaen, filmens "hovedperson" er relationen mellem dem)

Efter den første ulykke sker der den omvendte ulykke: kollegaen kommer til skade på grund af andres manglende indberetning af en nærvedulykke (fjernelse af løse ledninger på gulvet):



Fortællingen om nærvedulykker ender godt. Medarbejderne lærer – ganske vist på den hårde måde – hvad en nærvedulykke er, og hvordan man skal indberette den.

I denne tekst vælger vi at lade indberetningen til arbejdslederen foregå ved en opringingning på en mobiltelefon i overensstemmelse med projektets andet delprojekt. Som tidligere påpeget er det for vanskeligt for medarbejdere i læse-, skrivevanskeligheder at benytte det nuværende indberetningsskema, så denne procedure må virksomheden opfordres til at ændre.

Filmens slutbillede viser den gode relation mellem medarbejderne – og slutreplikken i filmen er: "Sammen kan vi passe på hinanden."

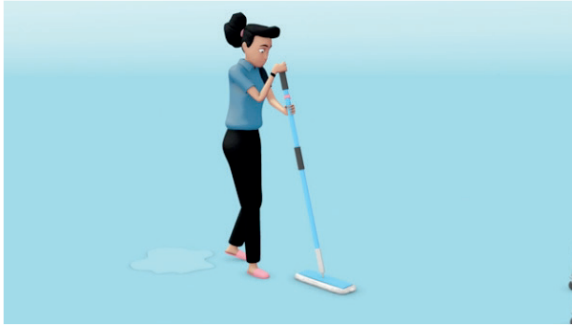


Evaluering af animationsfilmen "Nærved og næsten"

Observationer fra kurserne

Filmen "Nærved og Næsten" er kort, den varer knap to minutter, så det var let for underviserne at få den placeret ind i kursusprogrammet.

For at få et konkret indtryk af kursisternes forforståelse og kendskab til begrebet "nærvedulykker" blev det aftalt med underviserne, at de i det indledende oplæg til filmen skulle spørge kursisterne, hvor mange der havde prøvet at indsende en skriftlig indberetning om en nærvedulykke. På alle de seks kurser, hvor vi deltog som observatører, var svaret 0. Ingen havde nogensinde udfyldt et sådant skema, og de fleste medarbejdere kendte ikke skemaets eksistens, men stillede spørgsmål som: *Hvor ligger det henne? Er det vores arbejdsleder, der har sådan et skema? Skal jeg udfylde det, eller skal arbejdslederen?...* Også i denne undervisningssituation var mange kursister ikke-deltagende, de kiggede ud af vinduet eller ned i bordet, hvilket kan tolkes: *"Det her ved jeg ikke noget om, og jeg ved ikke, hvad jeg skal gøre, så lad mig slippe for at skulle involvere mig i det."*



Når underviserne viste filmen, skete der noget, som vi ikke havde forudset, og som ikke fandt sted, da den første film blev vist på kurserne: Kursisterne levede med i filmen og kom med kommentarer og små udbrud, mens de så filmen: *"Ups"* og *"Uhh, nu går det galt"* – og *"Klovn, det går da ikke...."* *"Så kan du nok lære det..."* og lignende kommentarer lød i rummet, mens filmen blev vist. På et af kursusholdene skete noget andet uventet: Én kursist, som sad med den ene fod oppe på stolen foran sig, fik tårer i øjnene og sagde: *"Det der skete lige præcis for mig i går. Jeg faldt på et nyvasket gulv"*

Underviseren spurgte: *Hvad gjorde du så? "Gik til læge og fik at vide, at det var en slem forstuvning,"* svarede kursisten. *"Hvad gjorde du på din arbejdsplads?"* fortsatte underviseren. *"Ingenting"* svarede kursisten *"Der var jo ikke mere at gøre"*

Ingen af de andre kursister kommenterede dette og fortalte, hvad hun skulle have gjort, hvorimod underviseren naturligvis straks gik i gang med at forklare om indberetningen af nærvedulykker og hjalp kursisten med i næste pause at indberette hændelsen.

Når forskere i læse- og skrivekompetencers samfundsmæssige betydning (se Schmidt og Karlsson) enstemmigt beskriver, hvordan manglende skriftsproglige kompetencer kan føre til en eksklusion og en opfattelse af at være sin egen lykkes smed (som i den forrige intervention blev beskrevet som "at følge egne personlige standarder i stedet for de generelle), er det nærliggende at antage, at dette gælder både, når personen skal forholde sig til succeser, og når personen skal forholde sig til fiaskoer. Side 19 ses et citat fra Randi, en ordblind ISS-medarbejder, hvor hun giver udtryk for, at på en arbejdsplads er det vigtigere at rubbe neglene og gøre sit bedste, end det er at sætte sig ind i arbejdsbeskrivelser og forskrifter.

På de kurser, hvor filmen "Nærved og Næsten" blev vist, gav en del kursister udtryk for, at *"jeg skal nok sørge for at passe på mig selv, og sker der noget, ja så sker der noget"*. Den umiddelbare forståelse hos kursisten med den forstuede fod var da også, at ulykken ikke ville være sket, hvis hun havde været mere omhyggelig: *"Jeg er sgu da en klump, går og falder over mine egne ben – det er sgu da for åndssvagt"*. Først da underviseren begyndte at spørge ind til detaljer omkring hændelsen: *Hvor skete det? Hvilket materiale er gulvet lavet af? Hvilke sko havde du på? Hvad vasker I gulvet med, maskine eller moppe? Er der andre, der er faldet på dette gulv?* begyndte det langsomt at gå op for kursisten, at faldulykker er et fælles ansvar, og at der findes en række forskrifter og anvisninger, der skal overholdes for at undgå disse ulykker.

På et andet kursus sagde én af kursisterne det direkte: *"Jeg har aldrig før tænkt på, at det ikke bare handler om at passe på mig selv – at det der med ulykker, det handler om at passe på hinanden – sådan har jeg faktisk ikke før set det."*

Undervisernes besvarelser af spørgeskemaets spørgsmål:

Det første spørgsmål, som alle undervisere får stillet, lyder:

"Du har nu set, og du har nu brugt animationsfilmen "Nærved og næsten". Kan du huske, hvad du tænkte, da du så filmen første gang?"

En af underviserne Louisa er født og opvokset i Australien, og hun besvarer spørgsmålet sådan: *"Jeg lagde med det samme mærke til, at filmen rammer en international humor, hvor alle kan more sig sammen, uden at det går ud over nogen. Jeg synes tit, I danskere er ironiske og sarkastiske, og så er det svært for alle,*

som ikke har dansk som modersmål at vide, om man bliver grinet af, eller om vi bare griner sammen. Sådan er det også ofte på kurserne. Men det er der slet ikke noget af i filmen, det var jeg glad for....det var min allerførste reaktion”

Underviser Tina siger: *”Helt ærlig, så kunne jeg ikke finde ud at downloade filmen på computeren, da I sendte mig den, så jeg så den først sammen med kursisterne, og jeg blev bare så overrasket!*

For efter den der lille film på bare to minutter, så var de jo aktive hele lokalet rundt! Alle havde lyst til at sige noget, og alle havde lyst til at kommentere mine spørgsmål – det oplever jeg næsten aldrig...”

Det næste spørgsmål lyder: Hvordan fungerer filmen i undervisningen?

Underviser Bente er igen mere forbeholden end de øvrige undervisere:

”Jeg synes da, det er en lille, sød film, men min allerførste reaktion var: Er der noget nyt her? Det, der bliver vist i filmen, ved alle kursister da forhåbentlig på forhånd.”

Som observatør på Bentes kursus var det tydeligt at iagttage, at brugen af filmen påvirkede undervisningen. Bente forelæste/underviste grundigt i de forskellige emner og fulgte undervisermanualen nøje, men da hun havde vist filmen, måtte hun efterfølgende stille nogle åbne spørgsmål til kursisterne, og her blev det tydeligt, at nærvedulykker ikke var et begreb, som var kendt af kursisterne. Bente siger efterfølgende:

”Jeg kan da godt se, at det giver noget ny energi til undervisningen – og jeg fik faktisk den tanke, at jeg vil bruge et pædagogisk princip, som jeg kalder ”de fire hjørner”, næste gang jeg bruger filmen på et kursus. Det går ud på, at man deler kursisterne op i fire grupper, hvor de så skal tale om filmen og dens betydning ude på arbejdspladsen, før vi går tilbage i hele klassen og hører, hvad de forskellige grupper har diskuteret.”

Og hun tilføjer: *”Og så vil jeg altså have fat i et eksemplar af det der indberetningsskema, så vi sammen kan tale om det på kurset – for selv om det måske bliver sådan, at medarbejderne kan indberette på mobiltelefonen, så er der sikkert en god struktur i spørgeskemaet, som jeg kan undervise dem i, og som de bagefter kan følge, så de husker at få sagt alt det, der skal siges.”*

Som det også fremgik af Pers besvarelse vedr. den første film, så er Per også her optaget af at få adgang til filmen ude på arbejdspladsen:

”Jeg vil rigtig gerne kunne bruge filmen i vores lille møderum, når jeg samler servicemedarbejderne til et møde, og vi snakker nogle fælles ting igennem. Det har garanteret større effekt end her på et kursus. Altså den her lille film den skal vises igen og igen – folk skal have det banket ind i hovedet med gentagelser – for jeg er sikker på, at vi så godt kan få folk til at indberette nærvedulykker”

Underviser Jette siger: *”Jeg synes, filmen fungerer godt. Det fine ved den er, at den også siger, at i ISS synes vi, at du er et vigtigt menneske. Af filmen fremgår det, at vi synes medarbejderne er vigtige, og at det er vigtigt, at de lærer at passe på hinanden. Det lægger jeg mærke til i filmen, fordi jeg ofte møder en opfattelse hos medarbejderne om, at ISS bare synes de skal knokle Og egentlig er ligeglad med deres helbred ...”*

Det næste spørgsmål er: *”Kan du huske nogle kommentarer fra kursisterne?”*

Hertil svarer underviser Anne: *”Ja, én af kursisterne sagde, at hun i begyndelsen også gik på arbejde i sådan nogle upraktiske, farlige men smarte sko ligesom de lyserøde, Nadja har på, så det kunne hun ikke lade være med at grine af, da hun så filmen.”*

Anne følger dette udsagn op ved at sige: *"Holdet får en fælles referenceramme, og det er helt afgørende, fordi man jo ikke på disse kurser kan sige: Prøv lige at læse det her, og fortæl mig, hvad I synes."*

Underviser Bente fortæller, at hun – på foranledning af nogle af kursisternes reaktioner – var kommet til at tænke på, om et andet undervisningsemne nemlig undervisning i ergonomi på arbejdspladsen kunne have gavn af en lille film, der viser den mest hensigtsmæssige fremgangsmåde, når man skal rengøre et rum som f.eks. et toilet:

"Rigtig mange medarbejdere får aldrig indarbejdet den rette rutine til disse rutinemæssige opgaver. De går alt for meget frem og tilbage og glemmer at gøre tingene i den rækkefølge, hvor de er mest smarte at gøre. Og det slider på folk. Den film må I gerne lave – den vil jeg virkelig gerne bruge, og kursisterne kunne måske få den på deres telefoner eller sådan noget, så de lige – mens de arbejder – kan tjekke, om det nu er sådan eller sådan, man skal gøre først"

Det sidste spørgsmål er: *"Kan du se nogle generelle muligheder i anvendelsen af animationsfilm i undervisningen?"*

På dette spørgsmål svarer alle undervisere, at de har efterspurgt et sådant visuelt materiale i deres undervisning. *"Vi har så lidt af den slags"* er en hyppig kommentar. *"Vi er vist lidt bagud med at anvende nye undervisningsmidler"*, er en anden kommentar.

Der er ingen tvivl om, at underviserne var glade for at anvende filmen, og at de syntes, at den hjalp dem til at forklare et vigtigt begreb.

På fem af de kurser, hvor underviserne anvendte filmen "Nærved og Næsten", fik kursisterne på andendagen præsenteret et billede fra filmen, og de blev spurgt, om de kunne huske, hvad filmen handlede om. Alle kursister brugte ordet *"nærvedulykke"* i deres svar, og en del tilføjede *"dem skal man fortælle om til sin arbejdsleder"*. Man siger i sprogindlæringsteorien, at for at lære et nyt begreb må man i kontakt med begrebet mange gange. Hvor mange gange er naturligvis forskelligt fra person til person. Underviserne fortalte, at de aldrig havde brugt ordet *"nærvedulykke"* så mange gange på deres kurser, som da de havde filmen "Nærved og Næsten" med i programmet. Ordet blev – i løbet af undervisningen – undervisernes eget begreb, som kunne anvendes naturligt.

Samlet vurdering af intervention 2 – Intervention 2 og projektets succeskriterier

Observationerne på kurserne og undervisernes besvarelser peger på, at filmen levede op til projektets første succeskriterie:

Større forståelse og kendskab til udvalgte emner.

Bidrog filmen også til opnåelse af det andet succeskriterie: Bedre forståelse for arbejdsmetoder og arbejdsmiljøforhold?

Næsten ingen medarbejdere i cleaning divisionen i ISS indberettede nærvedulykker. Det var det forhold, som den multimodale tekst "Nærved og Næsten" skulle bidrage til at ændre.

På flere af kurserne opstod der – efter at filmen var blevet vist en engageret diskussion om, hvordan man skulle forholde sig, hvis man havde været vidne til en nærvedulykke. Flere kursister fremsatte under denne diskussion det synspunkt, at ledelsen og primært den nærmeste arbejdsleder helst ikke ville have disse indberetninger. Mange kursister sagde, at man jo ikke skulle stille krav, og at man jo ikke skulle brokke sig, og handlingen at indberette en nærvedulykke blev af mange kursister opfattet som en form for "brok" og som en form for "at stille krav". Underviserne fortalte, at de aldrig tidligere

var kommet så dybt ned i emnet, at den slags holdninger og forståelser hos kursisterne var kommet frem i lyset og kunne diskuteres og tilbagevises: *Det er vigtigt for den enkelte medarbejder, og det er vigtigt for virksomheden, at nærvedulykker registreres, så antallet af egentlige ulykker kan mindskes.*

Succeskriteriet: *Større arbejdsglæde og tryghed ved arbejdet.*

Hvor den første film havde budskabet: jeg skal passe på mig- så var budskabet i den anden film: jeg skal passe på dig – og du skal passe på mig – Dette perspektiv på forebyggelse af ulykker rettede kursisternes opmærksomhed på betydningen af gode kolleger. Indberetning af nærvedulykker blev beskrevet som en "god kollegahandling"; en handling, som kan betragtes som et vigtigt led i tilvejebringelsen af arbejdsglæde og tryghed på arbejdspladsen.

Der skal ske en mere effektiv og sikker kommunikation mellem medarbejderne indbyrdes og mellem ledere og medarbejdere

Et af forbeholdene overfor at anvende multimodale tekster i en virksomhed er, at de koster tid og penge at producere. Det er hurtigere at skrive en tekst, end det f.eks. er at fremstille en animationsfilm.

Animationsfilmene havde imidlertid betydning for effektiviteten på kurserne. Som tidligere nævnt udtrykte én af underviserne det sådan: "Denne lille film forklarer emnet på to minutter – jeg plejer at bruge en halv time på det." Spørgsmålet er, om der fra virksomhedens side er den samme omhu med kursernes effektivitet, som der er med effektiviteten ude på arbejdspladsen.

Det sidste succeskriterie: *Der skal ske en øget fastholdelse af medarbejdere i jobbet.* Sandsynligheden taler for, at jo mere anerkendelse man møder på sin arbejdsplads, jo længere har man sandsynligvis mulighed for og lyst til at forblive på arbejdspladsen. At teksterne, der bruges i undervisningen, kan forstås af alle må beskrives som en vigtig anerkendelse af medarbejdere i læse – og skrivevanskeligheder.

Sammenfattende om anvendelsen af de to animationsfilm i undervisningen kan siges, at udover de bidrag, de har ydet til de succeskriterier, som vi opstillede i begyndelsen af projektet, så har de multimodale tekster primært bidraget til en *forandring af læringsrummet* på de kurser, vi deltog i. Alle kursister blev imødekommet med et sprog, de forstod, og blev mere aktivt involverede i undervisningen og i dens samtaler og diskussioner. Al læringsteori beskriver deltagelse og aktivitet som primære forudsætninger for læring.

Tredje intervention – et iPadspil

Spillet kan ses og spilles på en iPad, hvis du følger følgende link: <https://itunes.apple.com/us/app/my-cleaning-cart/id594849485?mt=8>



Erfaringerne fra implementeringen af de to animationsfilm på kurserne og iagttagelsen af den efterfølgende forandring af læringsrummet inspirerede til en afprøvning af en endnu mere aktiverende multimodal tekst nemlig et interaktivt iPadspil.

Fra ISS' s side kunne man se et stort potentiale i, at servicemedarbejdere får mulighed for spille sig til læring. Man kender til læringsspil i ISS, idet man på ledelsesniveau bruger læringsspil på kurser, men man har ikke tidligere tænkt det som en mulighed for kortuddannede medarbejdere.

Men nu var muligheden der, og en interessant fordom/forforståelse om, hvem der kan lære noget i en virksomhed ved hjælp af læringsspil, kunne udfordres.

Formålet med spillet var naturligvis det samme som for animationsfilmene: At bidrage til at nedsætte risikoen for nedslidning hos medarbejdere i læse- og skrivevanskeligheder.

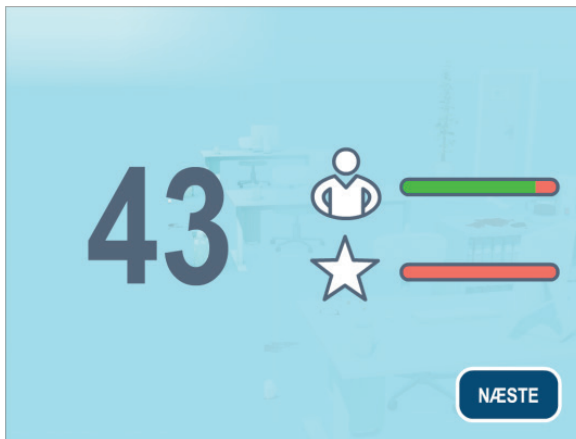
De undervisere på kurserne, som havde et godt indblik i servicemedarbejdernes hverdag, havde gentagne gange påpeget overfor os, at indlæring af en fast arbejdsgang overfor de opgaver, man skal løse hver dag, har afgørende betydning for, hvor mange kræfter man bruger på sit arbejde og dermed på risikoen for nedslidning (se f.eks. Bentes kommentar til filmene s. 35). Bentes pointe er, at de medarbejdere, som ikke kan læse instruktionen til en arbejdsopgave, heller ikke får kendskab til en generel viden om beskrevne rutiner. Sammen med Bente på AMU-Syd fik vi derfor den ide at lave et lærings-spil, der lærer kursisten én af de helt grundlæggende rutiner nemlig at pakke en rengøringsvogn på den mest hensigtsmæssige måde. Lederen af arbejdsmiljøafdelingen i ISS hjalp os med at finde den helt korrekte vogn, de helt korrekte remedier (klude, spande, rengøringsmidler osv.) og den helt korrekte fremgangsmåde, når man skal placere det hele på vognen.

Titlen på spillet blev: "Klar, parat, start..."

Spillets konstruktion

Også under spiludviklingen var vi gentagne gange ude og afprøve vores foreløbige udkast og ideer hos nogle grupper af servicemedarbejdere og serviceledere. At spille handler om at vinde. Derfor skulle spillet konstrueres på en måde, så man kunne konkurrere med sig selv, men også med sine kolleger. Spillet skulle bygges op omkring en række valg: Man kan vælge det korrekte og få points, og man kan vælge det forkerte og ingen points få.

Men når der undervises i indøvelse af arbejdsrutiner med det formål at forebygge nedslidning, kan det gode resultat ikke udelukkende kombineres med korrekthed. Resultatet må også relateres til generelle standarder for, hvordan man bedst passer på sig selv i denne arbejdsfunktion.



Derfor blev point-givningen opsplittet i to dele: man fik points for at gøre det korrekte, men man fik også points for at gøre det, som var mest hensigtsmæssigt set fra et arbejdsmiljø-perspektiv. Hvad det var, man havde fået sine points for, blev tydeliggjort med disse illustrationer: det grønne viser, hvor man har fået sine points

Opgaven i spillet blev helt generel og genkendelig for alle servicemedarbejdere: Du skal rengøre et kontor og et toilet. Hvordan vil du gøre din rengøringsvogn klar til det?

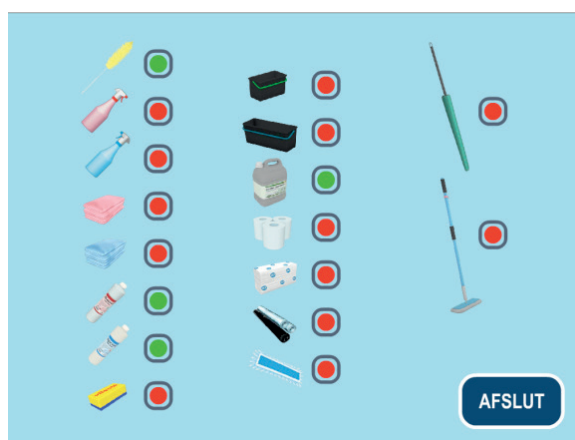


Der blev indtalt en kort og klar instruktion til spilleren. Den indtalte instruktion (som både forefindes på dansk og på engelsk) går i gang, når man første gang rører skærmen og trykker på "Start"

I det følgende flytter spilleren tingene ned fra hylden og over på rengøringsvognen ved et simpelt touch på skærmen. Hele ideen er, at man kan fejle og prøve igen – lige så mange gange, man har lyst til/behov for. Spillet er helt "virkeligt" på den måde, at man faktisk pakker sin rengøringsvogn med de ting, man mener at få brug for. Samtidig er spillet uvirkeligt: De valg, man træffer, har ingen konsekvenser. Hvis

man kommer til at hælde rengøringsmiddel i flasken før vandet – så det skummer ud over det hele, ja så har man gjort sig den erfaring, men man får ingen latter og ingen kritik. Man får det bare afprøvet.

Når man er færdig med at spille, får man ud over det konkrete points-resultat to andre visuelle tilbagemeldinger på, hvor godt eller mindre godt det arbejde, man har lavet, er.



På rummets snavs og rod kan man se, hvor korrekt man har været med at bruge de rette ting i sin rengøringsproces, og på Nadjas kropsholdning kan man se, hvor hensigtsmæssige hendes valg har været med hensyn til at undgå overbelastning og unødigt træthed.

Det andet billede viser, hvilke konkrete ting man har valgt og placeret rigtigt på vognen, og hvor man har valgt forkert. I næste forsøg/spil kan man dermed vide, hvilke ting man skal bevare, og hvilke man skal ændre.

Observationer fra kurserne

Delprojektet havde leaset 8 iPads og på de seks kurser, hvor vi afprøvede spillene, foregik det på den måde, at på et velvalgt tidspunkt i kursusprogrammet tog underviseren iPadsene frem og forklarede, hvad kursisterne nu skulle afprøve.

På alle kurserne var den umiddelbare reaktion den samme. På hvert kursus var der en gruppe af kursister, som blev skræmte og straks ligesom Ellen her ytrede: *"Altså hvis det er sådan noget computerværk, I kommer med, så skal jeg ikke være med. Jeg dur ikke til det, og jeg kan ikke finde ud af det."*

En anden gruppe af kursister var mere positive, men modstanden var tydelig til stede i rummet på alle kurserne. Men så snart man fik gang i spillet og opdagede, hvordan det fungerede, blev stor set alle kursister grebet af det. Og måske lidt paradoksalt blev de kursister, som havde udtrykt den største usikkerhed og modstand ofte de, som efterfølgende blev mest begejstrede:

Ellen: *"Jamen det går jo derud af – det er da skide skægt – det troede jeg godt nok ikke, jeg kunne finde ud af."* Og Kirsten siger i pausen: *"Det skal jeg fortælle mit barnebarn, når jeg kommer hjem. Hun har nemlig en iPad. Jeg skal fortælle hende, at jeg har spillet på iPad på mit kursus i dag. Hvad koster sådan en?"* Spørger hun efterfølgende.

Analyse og refleksion

At være en person i læse- og skrivnevanskeligheder italesættes på forskellig vis i forskellige forsknings-traditioner. Hvis man har en samfundsmæssig tilgang, fokuserer man på andre forhold end vanskeligheden med at afkode og forstå bogstaver og ord. En svensk læseforsker Ragnhild Söderbergh har brugt udtrykket "mangelfuld indkulturering" om mennesker med ringe læse- og skrivefærdigheder.

De ovenfor nævnte citater fra Ellen og Kirsten kan efter vores tolkning netop ses som tegn på, at en kulturel eksklusion bliver imødegået, idet det viser sig, – stik imod deres forventning – at brugen af en iPad også er mulig for dem. Deres positive udtryk handler delvist om, at det er fint at lære noget ved hjælp af en iPad, men det handler – igen efter vores tolkning – endnu mere om at opleve sig selv som en del af et moderne samfund: jeg anvender ny teknologi på mit arbejde/kursus – jeg har noget med

kulturel status at fortælle, når jeg kommer hjem – jeg kan tale med mit barnebarn om, hvad en iPad er og kan – og jeg kan overveje at købe én til mig selv.

Som det er beskrevet i formålet med de tre interventioner i delprojektet, blev fokus efterhånden rettet mod ændringerne i læringsmiljøet i kursuslokalet. I det følgende refereres en analyse af et lille udpluk af et videoklip fra et af kurserne. Kursisterne har netop spillet spillet sammen i grupper og underviseren vil nu gerne afprøve, hvad kursisterne har lært:



Bente: *Nu prøver vi lige at spille spillet sammen – kan I se, jeg har det her på min computer, og I kan følge med oppe på lærredet... er I klar? Se nu tager jeg først sprayflasken her og putter sæbe i....*

To kursister siger samstemmende: *Nej, vent lidt ...nej, du skal ikke putte sæbe i først...*

Bente: *Jo, jo, sådan gør man...*

Flere kursister udbryder spontant: *Nej, det gør man altså ikke ...*

Andre kursister siger: *Se, det troede jeg også – tror I ikke, det er en fejl...*

Den ene af de første kursister siger: *Nej, der skal da vand i først, ellers skummer det jo helt vildt, når du hælder vand oveni sæben...*

Bente griner: *Jamen, det er da også rigtigt...*

Alle griner, og en kursist siger: *Prøv at gøre det sådan med den anden flaske, så kan vi bagefter se, hvad der er rigtigt...*

Bente: *Ja, lad os gøre det....*

Bente: *Og hvad så med mopperne skal de på vognen eller ned i spanden...?*

Videoklippen viser et ganske andet samspil mellem underviser og kursister end på noget tidspunkt i kurser uden multimodale tekster. Indførelse af "ny" teknologi i undervisningen medfører ofte et øget fokus på kursisternes deltagelse og læreproces (Illum Hansen, Thomas) og et mindre fokus på underviserens gennemgang af stoffet. Især for mennesker, som udfordres af sproglige barrierer, er dette sandsynligvis en læringsmæssig fordel, fordi man individuelt kan arbejde med stoffet på den måde, som giver mest mening.

Undervisernes besvarelser af spørgeskemaets spørgsmål

Det allerførste spørgsmål, som bliver stillet til underviserne vedrørende iPadspillet, lyder helt enkelt:

Hvad synes du om det?

Og alle svarer: *Godt, rigtig godt!* – Tre af de seks undervisere er overmåde begejstrede og udtrykker det på denne måde: *Det er bare fantastisk!* – Her lærer kursisterne virkelig noget, som handler præcist om deres egen hverdag – og så er det sjovt og nyt!

Underviser Tina kalder oplevelsen med iPadspillet i undervisningen for "grænseoverskridende" og siger: *"For mig var det helt grænseoverskridende – nærmest lidt surrealistisk at kigge ud over undervisningslokalet, hvor alle kursisterne sad med iPads og var fuldstændig opslugte – ingen hørte længere noget af, hvad jeg sagde. Heller ikke da jeg sagde: Så er der frokostpause! Ingen kursister reagerede. De havde slet ikke tid eller lyst til at forlade deres spil – de skulle prøve at få så mange points som muligt – det var virkelig en oplevelse for mig. Sådanne materialer må I gerne lave mange, mange flere af."*

Som det også blev nævnt af de fleste undervisere i forbindelse med animationsfilmene, så efterspørger underviserne materialer og ideer, som kan gøre kursisterne aktive og deltagende. Og dette spil overgår tilsyneladende alt, hvad underviserne hidtil har haft mulighed for at prøve.

Bente bliver straks optaget af, hvad der kan videreudvikles, og hun svarer på spørgsmålet: *"Jeg synes da supergodt om det – og jeg tænkte straks: Gad vide, hvornår kursisterne lærer mest? Når de på kurset går ud på gangen og lærer at pakke den konkrete rengøringsvogn, som står derude? Eller er det mon, når de har spillet jeres spil? Det kunne jeg godt tænke mig at afprøve – selv tror jeg jo, at en kombination af de to måder er det bedste – men det er godt nok nyt for mig at se kursisterne lære at pakke en virtuel rengøringsvogn – ha ha..."*

Det næste spørgsmål lyder:

Hvordan synes du, spillet fungerer i undervisningen?

På et af de kurser, hvor vi afprøvede spillet, var en stor del af kursisterne nye medarbejdere, som tidligere havde været kommunalt ansatte. Kommunen havde nu besluttet at udlicitere rengøring af skoler og børnehaver til ISS – og kursisterne var erfarne servicemedarbejdere, som nu skulle lære at gøre rent på "ISS-måden" og ikke på den måde, som de for manges vedkommende havde gjort de sidste 20 år eller mere.

Én af forskellene mellem at gøre rent for en kommune og for ISS, er, at hos ISS bruger man rengøringsvogne. Derfor blev spillet på dette kursus særlig godt modtaget:

Underviser Tina siger: *"På sådan et hold er niveauet meget forskelligt. Nogen ved og kan en masse, og andre ved og kan næsten ingenting. Også derfor er spillet rigtig godt. Den enkelte kan sidde med spillet lige så længe, man har behov for det. Og man kan gøre alle de fejl, man kan finde på – og så til sidst finde frem til den rette løsning."*

Naturligvis havde underviserne den indvending, at de i deres daglige undervisning jo ingen adgang har til iPads. Underviser Anne kommenterer dette på denne måde: *"Måske kan et spil som dette være med til at få øjnene op hos vores virksomhed. Vi bruger slet ikke computere og iPads i vores undervisning – det er altså lidt dårligt, synes jeg."*

Det næste spørgsmål: Kan du huske nogle kommentarer fra kursisterne? – fik én af underviserne til at fremhæve spillets muligheder for at få kursisterne til at arbejde sammen og hjælpe hinanden.

På nedenstående billede ses to kvinder samarbejde om spillet på en iPad.



Forud for dette samarbejde havde der været nogle heftige diskussioner mellem et par etnisk danske kvinder og en lille gruppe kvinder med anden etnisk baggrund. – Diskussionen handlede om, hvem der gør rent på den bedste måde – og de etnisk danske kvinder følte sig klart mere professionelle end indvandrerkvinderne

Tilfældigvis blev de to grupper blandet i selve spilsituationen, og her var det hos de to kvinder på billedet helt omvendt. Kvinden med anden etnisk baggrund end dansk kunne i løbet af kort tid finde frem til den rette måde at pakke rengøringsvognen på til

stor overraskelse for den etnisk danske kvinde, som havde stort besvær med det. Dette udløste en masse grin og sjove bemærkninger.

Når man kombinerer leg og læring, opstår der nye og uafprøvede relationer mellem de mennesker, der indgår i legen. En karakteristisk ting ved spillet er netop, at det ikke stiller krav til verbal sproglig formåen. Det er ikke nødvendigt at vide, hvad de forskellige ting, man sætter på rengøringsvognen, hedder. Hvis man kan genkende tingene og kender deres brug, kan man løse opgaven uden selv at bruge det korrekte danske ord.

Underviser Jette siger: *"Da jeg første gang spillede spillet for mig selv, tænkte jeg, at den sproglige instruktion til spillet er alt for vanskelig. De fleste på vores kurser vil ikke kunne forstå den."*

Og det har Jette helt ret i. Der skete imidlertid det, at stort set ingen lyttede til instruktionen. Alle gik direkte i gang med at prøve at spille spillet, også de kursister som let ville kunne have forstået den mundtlige introduktion.

Kan du huske nogle kommentarer fra kursisterne? – var det næste spørgsmål, som blev stillet til underviserne.

Underviser Jette svarer: *"Jeg ved ikke, om jeg kan huske nogle præcise kommentarer – det, der skete, var jo, at rummet gik i opløsning – alle sad og prøvede på at finde ud af spillet og at vinde – og da jeg ikke kendte spillet så godt, kunne jeg ikke hjælpe dem, der havde brug for hjælp, så jeg følte mig lidt overflødig og vidste ikke helt, hvad jeg skulle gøre..."*

Underviser Tina siger: *"Jeg har aldrig set så godt et samarbejde på kryds og på tværs mellem kursisterne, som da de spillede spil. Så den helt overordnede kommentar fra kursisterne var: kan vi ikke få nogle flere spil"*

Underviser Anne siger: *"Da jeg talte med kursisterne om spillet, var der flere der nævnte, at det, at man skulle gentage pakningen af rengøringsvognen så mange gange, inden man fik fuldt hus (100 points), gjorde, at man virkelig fik det lært – og jeg diskuterede med dem, om de troede, de bedre kunne huske det – fordi de havde haft bevægelserne i hånden – det kunne de ikke svare på – og det ved jeg da heller ikke."*

På et af holdene, fortæller underviser Bente, var der en mandlig kursist – som opgav at spille spillet færdigt. Han sad blandt en gruppe af kursister, som straks fangede ideen, og som bare spillede og spillede og hurtigt fik 100 points: *"Er det ikke lidt barnligt at spille spil på kurser....."* sagde han – og blev derefter drillet lidt af sine medkursister.

"Man skal passe på også at gøre spillet til en fælles god oplevelse" siger Bente.

Det sidste spørgsmål lyder: Kan du se nogle generelle muligheder i at anvende iPadspil i undervisningen?

Underviser Per har – som det er set tidligere – en grundlæggende forståelse af, at hvis noget virkelig skal ændres, så skal oplæringen foregå ude på arbejdspladsen – ikke på kurser. Han synes, spillet er godt – og det er også for ham godt at se, at alle kursisterne går så meget op i det og bliver aktive.

"Men" siger han "det her, det kan de sgu ikke flytte med ud på arbejdet. At de har siddet her og spillet, det tænker de ikke på, når de på mandag står ude i virkeligheden. For det første har de en anden vogn – og de ting, der skal være på vognen er måske et lidt andet mærke eller en anden farve. Nej, jeg tror ikke på, at det kan overføres til deres arbejdsplads. Nej, giv mig et spil, som jeg kan bruge ude på pladsen, sammen med et par stykker – og som vi kan hive frem i pauserne og kigge på, når der er noget, de ikke kan finde ud af – det ville være noget, jeg rigtig kunne bruge!"

Per har her en pointe, som er overordentlig væsentlig – og som er blevet nævnt flere gange både under beskrivelse af film og spil.



Når man flytter oplæring af medarbejdere væk fra deres arbejdsplads og hen på et kursus på et kursuscenter, handler det om, at kursisterne skal opnå en generel viden, som ikke er knyttet til den bestemte konkrete situation, som de står i ude på arbejdspladsen. Som det tidligere er nævnt, er skriftsproget netop et medie, som kan udtrykke det generelle – på skrift kan man formulere forhold, som gælder for alle uanset tid og sted f.eks. love, som gælder for alle samfundsborgere.

Da vi skabte det rengøringsrum, hvori spillet foregår, forsøgte vi at gøre det til et generelt rengøringsrum, som har generelle karakteristika og ikke specifikke.

Kursisterne skal ved at spille spillet opnå en generel og overførbare viden om, hvordan man på en hvilken som helst arbejdsplads pakker en hvilken som helst rengøringsvogn, når man skal rengøre et hvilket som helst kontor og toilet.

Underviser Per stiller spørgsmålstegn ved, om det er lykkedes.

De øvrige undervisere er ikke helt så optaget af, om kursisterne vil bruge deres nye viden på arbejdspladsen, men langt mere optaget af aktivitetsniveauet og graden af deltagelse på selve kurset.

"Alle var aktive – alle spillede og snakkede og diskuterede – fantastisk – det har jeg ikke kunnet opnå med nogen anden form for undervisning"

Så generelt er underviserne begejstrede for den aktivitet, deltagelse og læring, som spillet giver anledning til. Om spillet også sikrer anvendelighed og overførbare vil blive diskuteret i det næste afsnit.

Samlet vurdering af interventionen – spillet vurderet ud fra projektets succeskriterier

I den afrundende vurdering af, hvordan iPadspillet bidrager til at opfylde succeskriterierne, kan der til det første succeskriterie svares bekræftende: Kursisterne opnår en større forståelse for, hvordan rengøringsvognen skal pakkes mest hensigtsmæssig, når de har gennemført spillet på iPaden.

Hvorvidt kursisterne opnår målbar bedre forståelser for arbejdsmetoder, kendskab til arbejdsmiljøforhold samt rettigheder og pligter har vi ikke i projektet dokumentation for at sige. Det er sandsynligt, at det forholder sig sådan, men det er ikke undersøgt.

Glæden, tilfredsheden og trygheden, som er indholdet i det tredje succeskriterie, så både observatørerne og underviserne på kurserne: Spillet vakte begejstring hos undervisere og kursister. Mange kursister oplevede, hvad underviser Tina kaldte en grænseoverskridende læring – kursisterne var indledningsvis sikre på, at de ikke kunne finde ud af det – og blev efterfølgende glade og tilfredse, fordi de faktisk kunne finde ud af det.

Med spillet lykkedes det at gøre alle kursister aktive. Det lykkedes at gøre alle kursister involverede i en generel refleksion og diskussion af: *Hvad skal jeg bruge, når jeg skal gøre et kontor og et toilet rent – og hvordan skal jeg pakke min vogn, så jeg kun har det med, jeg skal bruge, og så tingene står så hensigtsmæssigt som muligt?*

Med hensyn til den første af de to langsigtede succeskriterier: Der skal opstå en mere effektiv kommunikation mellem medarbejdere indbyrdes og mellem ledere og medarbejdere, resulterede spillet hos en del kursister i en indsigt, som det ellers har været svært at opnå.

Med den særlige opsplitning i pointsystemet lykkedes det at få alle kursister til at forholde sig til, at visse arbejdsfunktioner skal man gøre på en bestemt måde af to *sammenfaldende* grunde: På den ene side skal man gøre det, fordi det er mere effektivt, og på den anden side skal man gøre det, fordi man på den måde passer bedst på sig selv. Flere gange er der i rapporten relateret til servicemedarbejderes opfattelse af, at når man ikke passer på sig selv, så kan man arbejde hurtigere og mere effektivt. Netop med spillet lykkes det at få tydeliggjort en pointe om, at overholdelse af arbejdsmiljøforskrifter ikke nødvendigvis gør arbejdet mindre effektivt.

I den første udgave af spillet var der blevet lavet nogle fejl. For det første var der ingen handsker på hylderne, så medarbejderen kunne ikke tage handsker med på vognen. For det andet var det lavet sådan, at man først skulle putte vand i spanden og derefter løfte den op på vognen – hvilket medfører et unødvendigt løft af en tung spand. Da spillet blev afprøvet – opdagede kursisterne naturligvis fejlene – og gik for alvor i rette med konstruktionen. Men diskussionen på holdet om, hvordan disse fejl – og ikke mindst, hvorfor disse fejl skulle rettes, var interessant og lærerig for alle.

At kursisterne gennem brugen af de multimodale tekster oplever sig som medspillere i ordets sande betydning, kan på sigt have betydning for fastholdelsen på arbejdspladsen.

En række forhold i dette delprojekt har peget på, at anvendelsen af multimodale tekster giver virksomheden andre og bedre betingelser for at lykkes med kommunikationen med alle medarbejdere på arbejdspladsen. Interventionerne i delprojekt 1 har i overvejende grad handlet om, hvordan medarbejdere i læsevanskeligheder kan lære det, som er nødvendigt for at passe sit arbejde og samtidig passe på sig selv.

Der er dog også i delprojektet eksempler på, at underviserne ved hjælp af de nye kommunikative muligheder forstår deres kursister på nye måder og bedre forstår, hvad det er, de har behov for at lære.



Visionen kunne være, at multimodale tekster også åbner for, at virksomheden generelt kan få nye muligheder for at lære af sine medarbejdere og f.eks. lære, hvad der – set fra målgruppens perspektiv – skal til for at fastholde mennesker i læsevanskeligheder på arbejdsmarkedet.

Animationsfilmene og spillet kan ses her:

- <http://markfilm.com/ISS/>
- <http://markfilm.com/ISS/spil/>

Delprojekt 2

Mål og metode:

Evalueringen af delprojekt 2 fokuserer i forskelligt omfang på de i projektet opstillede mål og succeskriterier. I dette delprojekt fokuseres der i særlig grad på følgende områder, idet beskrivelsen af de enkelte indsatser sker efterfølgende. Den første af kategorierne omfatter de 2 første af de førømtalte succeskriterier

1. Bedre forståelse for arbejdsmetoder, arbejdsopgaver og arbejdsmiljøforhold.
2. Nye effektive metoder
3. Større arbejdsglæde og tryghed ved arbejdet
4. Øget fastholdelse af medarbejderne.

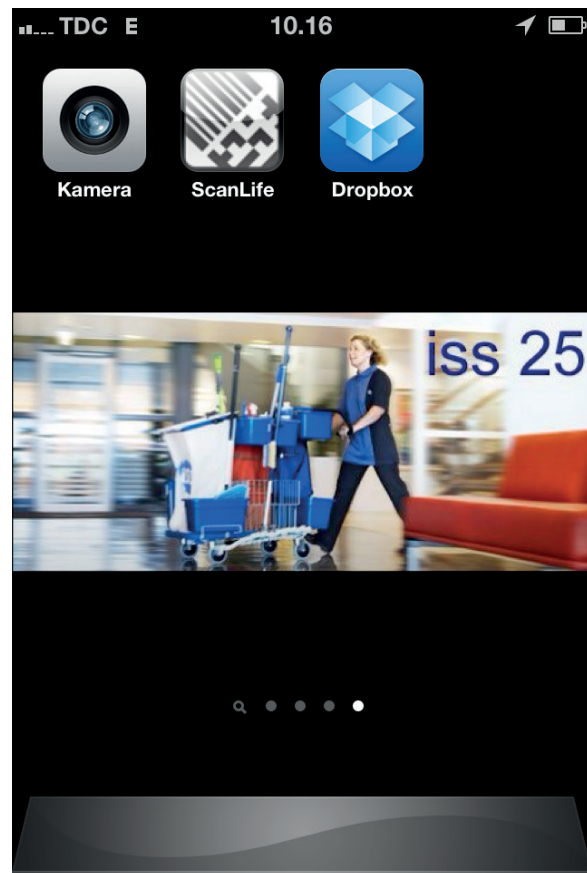
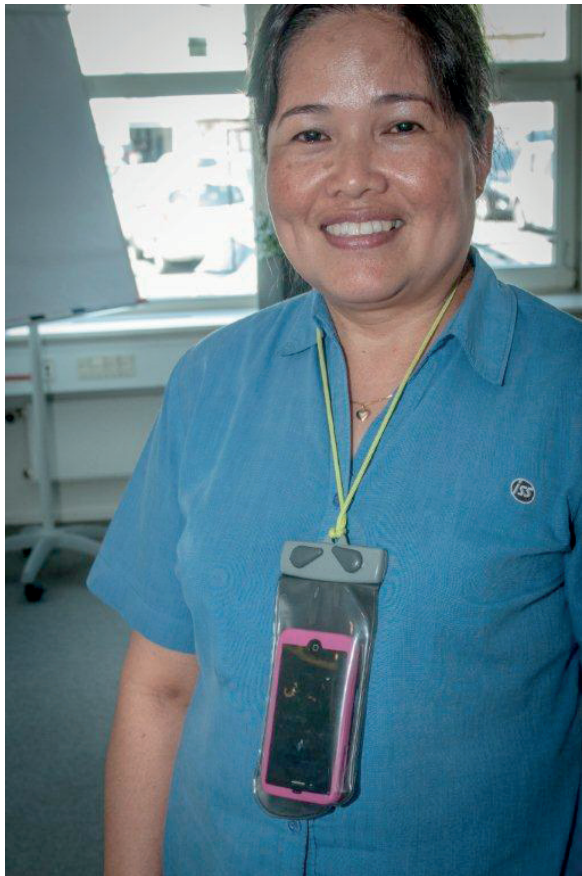
De primære indsatser i delprojekt 2, som beskrives nedenfor, retter sig mod det faktum, at mange servicemedarbejdere ikke i tilstrækkeligt omfang er i stand til at læse arbejdsbeskrivelser og opgaver samt andet relevant materiale fra ISS. Informations- og vidensformidlingen i den daglige rengøring på virksomhederne sker dels gennem skriftligt materiale i "pladsmapper" og andet skriftligt materiale. Erfaringerne hos ISS viser desværre, at disse materialer kun i begrænset omfang læses af medarbejderne. Et forhold som også bekræftedes af konsulenternes research. Derudover sker informations- og vidensformidlingen gennem mundtlige instruktioner, hvor der ofte er stor risiko for forglemmelser, og hvor der ofte er utilstrækkelig konsensus og præcision i formidlingen. Delprojektet fokuserer ligeledes på kommunikation den anden vej, altså på informationen fra medarbejdere til ledelsen. Kommunikation er her enten skriftlig, hvor medarbejderne dels skal huske en besked over måske længere tid og efterfølgende skriver en besked til arbejdslederen. Eller i stedet skal medarbejderen aflevere beskeden mundtligt til arbejdslederen. Begge metoder medfører ofte risiko for forglemmelse hos medarbejderen eller hos arbejdslederen. Ligeledes giver sproglige problemer usikkerhed i kommunikationen, især når det handler om den skriftlige kommunikation, da medarbejdernes skriftsproglige færdigheder ofte ikke slår til. Kommunikation fra medarbejderen til arbejdslederen bliver ofte utilstrækkelig – både i forhold til omfang og tydelighed.

Hvordan og med hvilke nye, multimodale og effektive metoder kan ISS give bedre information og forståelse til medarbejderne, og hvordan kan medarbejderne bedre kommunikere tilbage til ledelsen? Kan disse nye metoder give større arbejdsglæde og tryghed i arbejdet og medvirke til mindre nedslidning og øget fastholdelse på virksomheden?

Til at belyse disse spørgsmål har vi valgt de interventioner og metoder, der beskrives i det følgende.

Beskrivelse af interventionerne i delprojekt 2.

De 2 væsentligste interventioner i delprojekt 2 kaldes WebPlan og VideoKom. Begge interventioner knytter sig til anvendelse af en smartphone, som alle medarbejdere har fået udleveret og har anvendt i interventionsperioden. Vi har i projektet valgt at satse på iPhone, idet denne smartphone viste sig at være mest brugervenlig og bedst egnet til formålet i de valgte interventioner. Alle medarbejdere er blevet udstyret med en iPhone, der konkret hænger om halsen på medarbejderen under arbejdet, hvorved den dels er konstant tilgængelig for medarbejderen og dels ikke efterlades med risiko for fx tyveri af tilfældige personer, der færdes i lokalerne, mens rengøringen foregår. iPhone er yderligere beskyttet mod overlast, idet placeringen er i en gennemsigtig og vandtæt "kajakpose". iPhone er opsat, så alle overflødige elementer er fjernet, den er gjort så enkel som muligt.



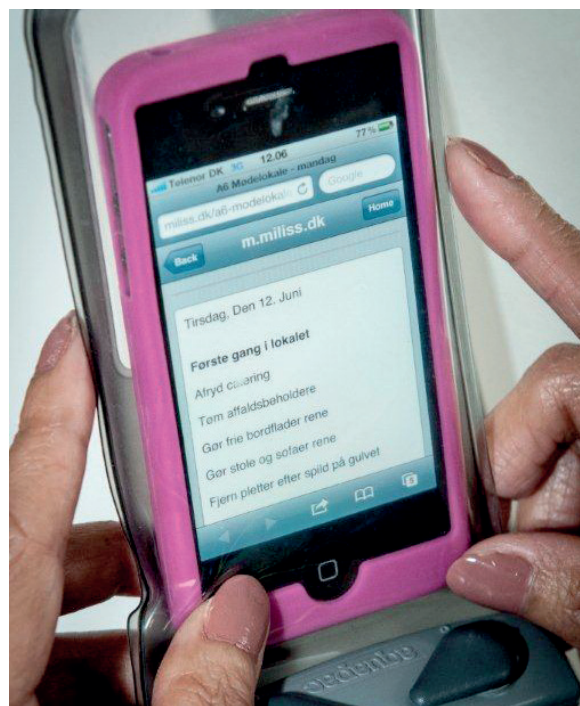
I dette projekt er der kun adgang til datatransmission, hvorved den ikke kan anvendes som telefon.

Arbejdslederne blev endvidere udstyret med en iPad, som havde de samme funktioner og var opsat på nøjagtig samme måde som medarbejdernes iPhones. Det var muligt for arbejdslederne at tilslutte deres iPad til en stor fladskærm, som var opsat på væggen i medarbejdernes fælleslokale. Arbejdslederen havde derved mulighed for at lave fælles instruktion og give medarbejderne feedback på det materiale, som de havde indsendt. Arbejdslederen kunne også bruge udstyret til at instruere vikarer eller nye medarbejdere i deres områder og arbejdsopgaver samt at instruere dem i brugen af WebPlan og VideoKom.

WebPlan fokuserer i særlig grad på information og kommunikation fra ledelse til medarbejder og bliver dermed et multimodalt alternativ til den traditionelle læsning. VideoKom fokuserer i særlig grad på information og kommunikation fra medarbejdere til arbejdslederne og bliver dermed et multimodalt alternativ til traditionel skrivning.

WebPlan

Interventionen WebPlan handler om at supplere eller forandre skriftlig og mundtlig kommunikation fra ledelsen til medarbejderne ved at anvende multimodal læsning frem for traditionel læsning. En løsning der skal være til stede hver dag og i konkrete arbejdsituationer. I forhold til interventionen WebPlan anvendes på iPhonen en app (applikation) i form af en QR-kode-læser, som er en slags "stregkodelæser", knyttet til enhedens kamera. Medarbejderen anvender iPhonen til at afkode/skane en QR-kode, hvorved den aktuelle arbejdsopgave for det aktuelle lokale/område og på den aktuelle dag fremkommer som tekst på skærmen. Teksten, der er i en forenklet og bearbejdet udgave, kan oplæses med den syntetiske tale (VoiceOver), der er standard i iPhone. For langt de fleste medarbejdere er teksten på dansk.



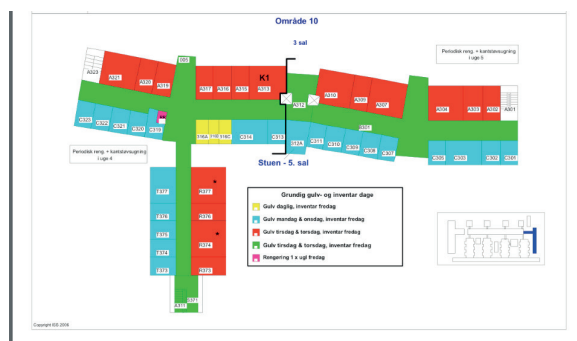
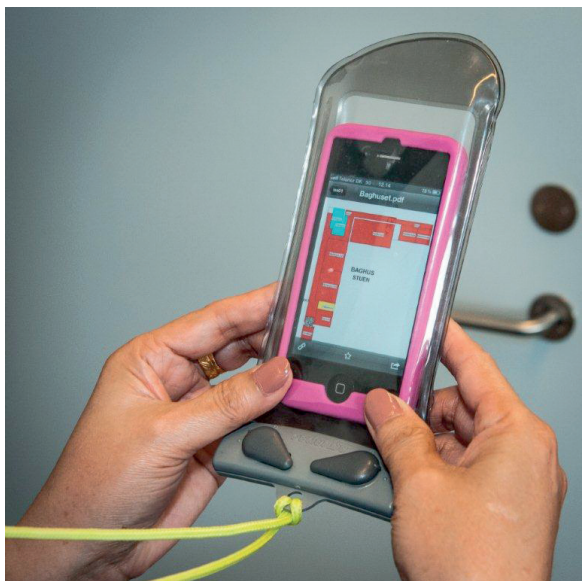
Dels fordi de fleste medarbejdere enten kan læse den enkle tekst eller kan forstå den danske oplæsning, og dels fordi såvel ledelse som medarbejdere ønsker at fastholde og udvikle fagligheden og de danske faglige termer, der knyttes til rengøringsfaget. Da enkelte medarbejdere hverken kan læse eller forstå dansk, blev projektet udvidet til sprogene engelsk og polsk for disse medarbejdere. Såvel teksten og oplæsningen på engelsk eller polsk var således en mulighed for disse få medarbejdere.



Når ISS indgår kontrakt med en ny kunde, beskrives alle rengøringsopgaverne. Beskrivelserne refererer til tegninger af kundens bygninger. Både tegninger og beskrivelser opbevares herefter i "pladsmapper" i medarbejdernes fælleslokale på virksomheden. Dette materiale er den enkelte medarbejders arbejdsbeskrivelse. Materialet er imidlertid meget vanskeligt tilgængeligt. Det er meget komplekst. Skemaer, farvekoder, frekvenser skal sammenholdes med tegninger. Sproget er komplekst f.eks. skrives: *"Fastsiddende pletter på vaskbare vægflader fjernes (successivt)"*. Det kan være ganske svært at forstå, især hvis man ikke har dansk som modersmål. Materialet er sjældent ført ajour. Lokaler kan have ændret funktion, eller skillevægge kan være flyttet. Resultatet er, at arbejdsbeskrivelserne ikke har nogen egentlig funktion i dagligdagen. For at disse beskrivelser kunne anvendes i WebPlan, måtte der først foretages en sproglig bearbejdning af teksterne. Teksterne skulle være direkte tale og ikke indeholde passivformer, og f.eks. ændredes *"Pletter på internt glas i døre fjernes"* til *"Fjern pletter på glas i døre"*. Teksterne skulle undgå fremmedord som f.eks. successivt. Det skulle imidlertid fastholdes, at servicemedarbejdere også skal beherske nogle fagtermer eller fagspecifikke vendinger.

ger. Vi fastholdt derfor at kalde f.eks. håndklædeholder for dispensere og vandhaner for armaturer. Det var endvidere vigtigt, at den syntetiske stemme kunne læse ordene op på en let genkendelig måde. Enkelte ord kunne erstattes, men oplæsningen af ord som urinal og witheboard var dog stadig problematisk. Der var ligeliges problemer med oplæsning af en del sammensatte ord. Vi valgte derfor at skrive f.eks. knagerække som knage række. Se eksemplet på en aktuel kode med en rengøringsopgave med en bearbejdet tekst på side 48.

I WebPlan er alle arbejdsopgaver fra alle virksomheder samlet i en webbaseret serverløsning, hvor hvert område/lokale har hver sin "hjemmeside"/URL-adresse. Serveren tjekker dato og aftaler, og siden viser således den korrekte tekst på de rigtige dage – og kun denne tekst. Den konkrete QR-kode ved området/lokalet, som medarbejderen skanner med sin iPhone, er blot en kode til denne URL-adresse, hvorefter iPhone via datatransmission viser den korrekte hjemmeside med teksten. Da løsningen er web-baseret, og alle informationer ligger i serveren, kan alle efterfølgende ændringer i arbejdsopgaver principielt laves af ledelsen hos ISS. Det er således ikke nødvendigt at ændre eller opsætte nye QR-koder på virksomhederne, hvis eller når arbejdsopgaverne ændres. Og medarbejderen er sikker på at udføre det korrekte og aftalte arbejde, hvis vedkommende følger den aktuelle beskrivelse.

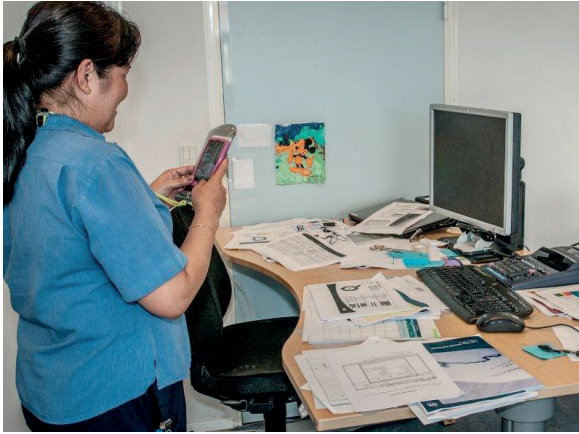


Som et supplement til WebPlan blev der tilknyttet en Dropbox til medarbejderne. Heri blev indlagt kort over de lokaler og områder, hvor de aktuelt havde deres rengøringsområder. Disse kort markerede med bl.a. farver de områder/lokaler, der skulle rengøres, og de frekvenser/dage, hvor rengøringen skulle foregå. Herudover var der med små billeder af QR-koder angivet, hvor disse konkret var placeret i området, og hvilke områder de dækkede. Kortene indeholdt også andre oplysninger, som f.eks. hvis en opgave skulle udføres inden et bestemt tidspunkt.

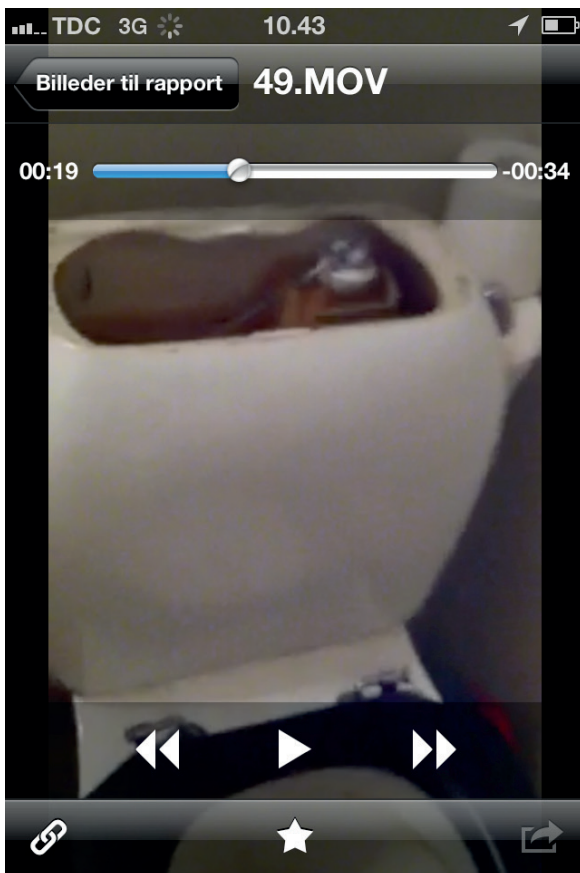
VideoKom

Interventionen VideoKom handler om at erstatte skriftlig og mundtlig kommunikation fra medarbejderen til ledelsen med en multimodal og teknologisk løsning. Denne kommunikation foregår i arbejdsituationen, når et problem eller en uregelmæssighed opdages af medarbejderen eller så snart som muligt herefter. Jo tidligere arbejdslederen informeres om uregelmæssigheder, jo tidligere og jo mere aktuelt kan denne agere på situationen. Samtidig skal det sikres, at alle relevante informationer huskes og viderebringes. Informationen til arbejdsledelsen kan være af forskellig type som fx indberetninger om manglende lys, stoppede toiletter eller andet, der kræver reparation eller andres involvering. Det kan fx også være dokumentation om kundens manglende klargøring/oprydning

forud for rengøring, eller andet der forhindrer den aktuelle rengøring i forhold til aftalen/opgaven. Vi har i projektet opdelt denne kommunikation i forskellige typer, hvilket fremgår i den efterfølgende evaluering af interviewene.



Interventionen anvender samme iPhone som WebPlan, og alle medarbejdere har derfor adgang til VideoKom i hele arbejdstiden. Når medarbejderen ønsker at lave fx en indberetning eller en dokumentation, fungerer det ved at anvende den indbyggede videofunktion i iPhonen.



Kameraet/videoen aktiveres, og medarbejderen filmer det aktuelle lokale og det aktuelle problem. Samtidig har medarbejderen mulighed for at indtale yderligere informationer. Som ved WebPlan er iPhonen opsat, så brugen er så enkel som muligt, idet ikonet for "kamera" er anbragt på første side. Til hver iPhone er der oprettet og tilknyttet en e-mail-adresse (Google/gmail), og via datatransmissionen sendes videoen til arbejdslederens email-adresse, hvor lederen kan se, hvem afsenderen er. Optagelse, afsendelse og modtagelse af video sker umiddelbart, og arbejdslederen har mulighed for straks at agere på informationen. Samtidig registreres alle informationer på arbejdslederens e-mail-konto, og risikoen for forglemmelse fra enten medarbejder eller arbejdsleder mindskes. Registreringen/dokumentationen er entydig, tydelig og letforståelig i en senere proces hos fx "handymanen", der skal udbedre mangler, eller kunden der ikke har opfyldt sin forpligtelse i forhold til kontrakten.

Arbejdslederen kan se videoerne og videreformidle informationerne fra sin computer, eller de kan vises til medarbejdere, "handyman" eller kunden på den iPad, som arbejdslederen har fået udleveret i perio-

den. Endelig kan de vises på en opsat skærm i rengøringspersonalets personalerum/møderum, hvorved de kan gøres til genstand for en fælles og faglig instruktion og erfaringsudveksling.

De valgte virksomheder.

Interventionerne med WebPlan og VideoKom blev først afprøvet gennem et pilotprojekt på en virksomhed, der indeholdt forskellige typer af rengøringsområder og opgaver. Herefter blev interventionerne vurderet og tilrettet i forhold til den endelige implementering på tre forskellige virksomheder med i alt 34 medarbejderarbejdspladser.

De 34 medarbejderarbejdspladser var fordelt på tre forskellige virksomheder (ISS kunder).

Virksomhed nr. 1 beskæftiger 5 servicemedarbejdere, hvor kun en har dansk som modersmål. Alle medarbejdere har været ansat på virksomheden i 5 til 6 år. 3 af medarbejderne har private smartphones. Virksomheden består hovedsageligt af kontorlokaler og kantineområde. Arbejdslederen er på virksomheden hele arbejdsdagen. Medarbejderne mødes med arbejdslederen dagligt kl.9.00 for at holde pause sammen. Fredag holdes udvidet møde, hvor fælles temaer tages op.

Virksomhed nr. 2 beskæftiger 10 servicemedarbejdere. Ingen af disse har dansk som modersmål. Medarbejderne har meget blandet nationalitet. Enkelte medarbejdere har været ansat på virksomheden i flere år, andre kun i kortere tid. Ingen af medarbejderne har private smartphones. Virksomheden består af kontorlokaler, laboratorier, auditorier, køkkener, lagerrum og baderum og kantineområde. Arbejdslederen er på virksomheden hele arbejdsdagen og deltager ofte i rengøringsarbejdet. Medarbejderne mødes med arbejdslederen dagligt kl.9.00 for at holde pause sammen. Fredag holdes udvidet møde, hvor fælles temaer tages op.

Virksomhed nr. 3 beskæftiger 19 servicemedarbejdere. Alle medarbejders modersmål er bengali. Alle undtagen én taler engelsk. Medarbejdere har for de flestes vedkommende kun være ansat i kortere tid. Flere af dem er studerende, som er deltidsansat på ISS. De fleste af medarbejderne har private smartphones. Virksomheden består hovedsageligt af undervisningslokaler og kantineområde. Virksomheden holder til på tre adresser inden for gåafstand. Arbejdsledelsen er delt mellem to ledere. Den ene er dagligt på virksomheden, men har kun begrænsede ledelsesbeføjelser. Den anden kommer kun af og til på virksomheden og træffer de større beslutninger. Kommunikationen mellem medarbejdere og den nærmeste ledelse forgår oftest i telefon eller sms. Der er ikke faste aftaler om medarbejdermøder.

Alle tre virksomheder er udvalgt i et samarbejde mellem ledelsen på flere niveauer hos ISS, de involverede konsulenter og efter aftale med de konkrete kunder/virksomheder.

Kun 1 af medarbejderne har dansk som modersmål, mens resten af medarbejderne er af anden etnisk oprindelse end dansk. Denne medarbejdersammensætning er typisk for arbejdet med rengøring hos ISS, idet medarbejdere med anden etnisk oprindelse end dansk ofte er i overtal. De fleste af de involverede medarbejdere i delprojektet taler og forstår dansk i forskelligt omfang, mens enkelte kun taler og forstår engelsk eller polsk. Mange medarbejdere kan læse dansk omend i begrænset omfang for en del. Ligeledes kan medarbejderne i forskelligt omfang gøre sig forståelig med skriftlig dansk. Projektet har dog ikke undersøgt dette nærmere, idet fokus på projektet ikke er på den enkelte medarbejders vanskeligheder eller kompetencer, men på multimodale interventioner der er til gavn for og kan inkludere alle medarbejdere – uanset læse- og skrivekompetence.

Interventionens forløb



Efter det indledende researcharbejde og det indledende pilotprojekt forløb interventionen efter følgende plan.

Forarbejdet til WebPlan bestod i at indsamle og beskrive data i form af arbejdsbeskrivelser og opgaver på de konkrete lokationer og de konkrete områder, lokaler og arbejdspladser. Det viste sig, at der var store forskelle mellem de opgaver, der var beskrevet i de kontrakter/aftaler, der var lavet mellem ISS og kunden, og de opgaver der konkret blev udført eller

var opnoteret i pladsmapperne. I samarbejde med ISS blev der bragt større overensstemmelse i dette forhold. Arbejdsopgaverne blev registreret i den til formålet udviklede software/serverløsning, idet der blev taget hensyn til de korrekte dage for den aktuelle arbejdsopgave. De udprintede QR-koder til de enkelte områder/lokaler blev opsat på lokationerne og kontrolleret. Herudover blev der fremskaffet kort over rengøringsområderne, hvorefter disse blev gentegnet og tilrettet i forhold til deres anvendelse. Den aktuelle server blev tilkoblet Google Analytics til registrering og senere evaluering af trafikken/hit fra de forskellige lokationer og områder.

Forarbejdet til VideoKom bestod i oprettelse af e-mailadresser og procedurer for anvendelse og registrering af interventionen. Herefter forestod opgaven med installation og opsætning af iPhone til hver enkelt medarbejder i forhold til begge interventioner og i forhold til den konkrete arbejdsplads for medarbejderen.

Undervejs i interventionen blev evt. tekniske og andre udfordringer løst i samarbejde mellem ISS og konsulenterne.

Efter interventionsforløbets afslutning er der foretaget analyse og evaluering af delprojektet, som det fremgår af i de følgende afsnit.

Resultater og evaluering af delprojekt 2

Evalueringsværktøjer

Effekten af delprojektets to interventioner, VideoKom og WebPlan, er undersøgt på følgende måde:

Specifik effekt af VideoKom:

- Brug af VideoKom. En analyse af det indsendte videomateriale.
- Semistrukturerede interviews af servicemedarbejdere og arbejdsledere.

Specifik effekt Webplan:

- Brug af WebPlan. En analyse af besøg på de sites, som indeholder oplysninger om medarbejdernes arbejdsopgaver.
- Semistrukturerede interviews af servicemedarbejdere og arbejdsledere.

Effekt af både Videokom og Webplan:

- Resultater af medarbejdertrivselsundersøgelse før og efter interventionen.
- Analyse af medarbejdernes sygefravær og personaleomsætning i interventionsperioden.
- Semistrukturerede interviews af servicemedarbejdere og arbejdsledere.

Deltagere

I alt er 34 serviceassistenter fordelt på tre af ISS's kunder inkluderet i undersøgelsen. Virksomhed nr. 1 beskæftigede 5 medarbejdere, virksomhed nr. 2 beskæftigede 10, og virksomhed nr. 3 beskæftigede 19 medarbejdere.

Én deltager fra virksomhed nr. 1 (ISS05) overgik til anden funktion en uge efter, at interventionsperioden påbegyndtes. Data fra denne deltager indgår ikke i undersøgelserne VideoKom og WebPlan. En medarbejder (ISS31) er ligeledes trukket ud af undersøgelsen af hyppigheden i anvendelsen af videokommunikation, da denne medarbejders anvendelse adskiller sig væsentlig fra gruppen, idet hans vægtede antal indsendte videoer var ekstremt højt.

Resultaterne skal ses i lyset af, at der ikke er foretaget signifikansberegninger.

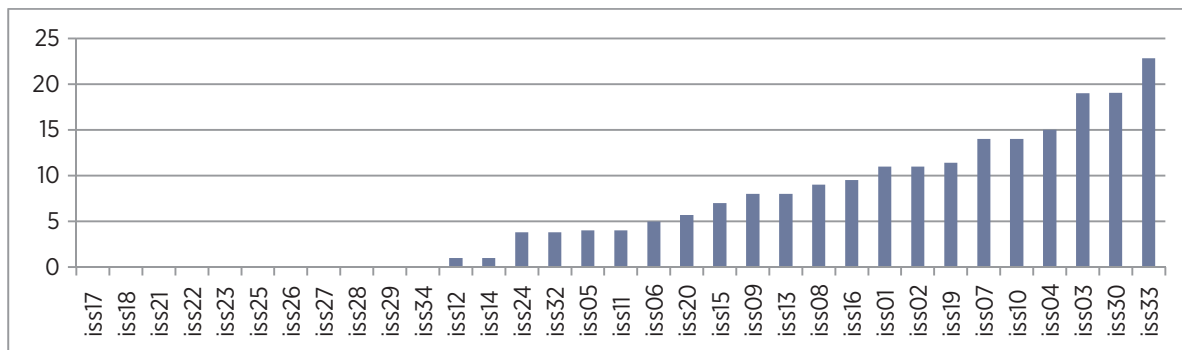
Interventionsperioden

På virksomhed nr. 1 og nr. 2 startede interventionen 1. marts 2012 og afsluttedes 31. 05.2012 svarende til 59 arbejdsdage. På virksomhed nr. 3 påbegyndtes interventionen 15. april 2012 og afsluttedes 31. 05.2012 svarende til 31 arbejdsdage.

Brug af VideoKom

Hyppighed i anvendelsen.

Udstyret har været anvendt i 1384 medarbejderarbejdsdage. Der er i interventionsperioden sendt i alt 170 videoer fra deltagerne til arbejdslederen. I gennemsnit har hver medarbejder sendt 6,3 videoer i interventionsperioden. Antallet af indsendte videoer varierer imidlertid for de enkelte medarbejdere.



Antal video afsendt fra de enkelte deltagere. $M=6,28$, $SD=6,6$ og $n=33$ (M = middelværdi, SD = standardafvigelse, n = antal deltagere)

På de tre virksomheder ses en betydelig variation i det gennemsnitlige antal afsendte videoer pr. deltager. Da interventionsperioden på virksomhed nr. 3 kun udgør ca. halvt så mange arbejdsdage som på de to øvrige virksomheder, indgår antallet af indsendte videoer fra denne virksomhed med en vægtet værdi.

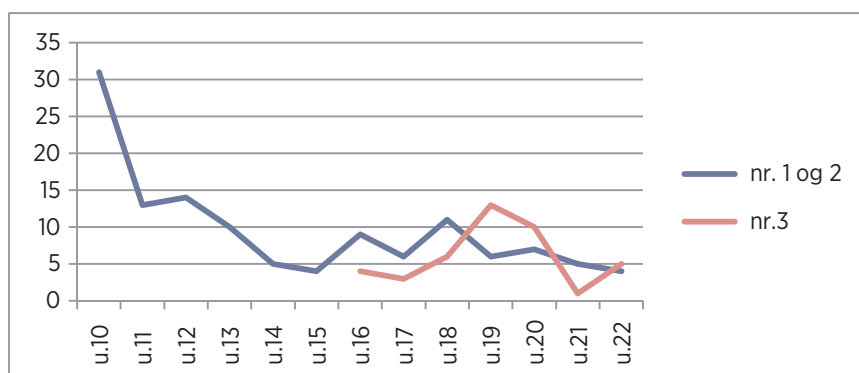
	M	SD	Min.	Max	n
Virksomhed nr. 1	14	3,83	11	19	5
Virksomhed nr. 2	7,1	4,35	1	14	10
Virksomhed nr. 3	4,2	6,8	0	23	18

Variation i afsendte videoer for de tre virksomheder

På virksomhed nr. 1 sendes mere end tre gange så mange videoer pr. medarbejder som på virksomhed nr. 3. Mønsteret i deltagernes anvendelse var betydelig mere ensartet på virksomhed nr. 1 end på nr. 3.

På virksomhed nr. 1 brugte alle medarbejderne videoindberetning næsten lige meget. Derimod brugte kun 7 af de 18 deltagere fra virksomhed nr. 3 at indsende videoer. De øvrige 11 medarbejdere anvendte ikke udstyret.

Anvendelse over tid



Antal sendte videoer i interventionsperioden for virksomhed nr. 1 og 2 samt 3.
Uge 11 var kun på 3 arbejdsdage. Uge 12, 18, 20 og 22 var på 4 arbejdsdage.

I projektets første uge blev der sendt 30 videoer fra medarbejdere på virksomhed 1 og 2. I de efterfølgende to uger er antallet over 10 indsendte videoer pr uge. Herefter klinger det af og finder et leje på ca. 5 til 10 videoer om ugen. En forklaring på dette må i et vist omfang skyldes nyhedens interesse, men da der er et reelt grundlag for de mange indberetninger ved projektets start, er der nok i højere grad tale om en ophobning. En lang række forhold er ikke blevet indberettet, fordi den anvendte kommunikationsform ikke har været brugbar for servicemedarbejderne. En lignende tendens ses ikke på virksomhed nr. 3.

Typer af videokommunikation

225 videoer fra servicemedarbejderne til arbejdslederne indgår i en analyse af indholdet. Videoerne rummer flere forskellige typer af budskaber.

Afvielser (3,6%):

En afvigelse som hindrer den sædvanlige arbejdsproces. F.eks. et defekt arbejdsredskab, mangel på rengøringsmidler m.v.

Dokumentation (40,0%):

Servicemedarbejderne dokumenterer forhold, som har hindret, at arbejdet kan udføres i henhold til aftalen med kunden. F.eks. har kunden ikke klargjort lokalet til rengøring.

Nærvæd ulykker (0,9%).

Forhold, som skaber risiko for, at en medarbejder kan blive udsat for en arbejdsskade.

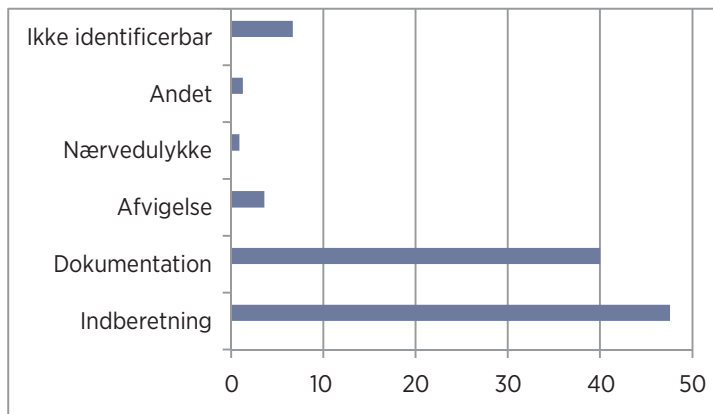
Indberetning (47,6%):

Forhold, som servicemedarbejderen har til opgave at give oplysning om til arbejdslederen eller kunden, som kræver reparation eller vedligeholdelse. F.eks. defekt belysning, stoppet afløb m.v.

Ikke identificerbar (6,7%):

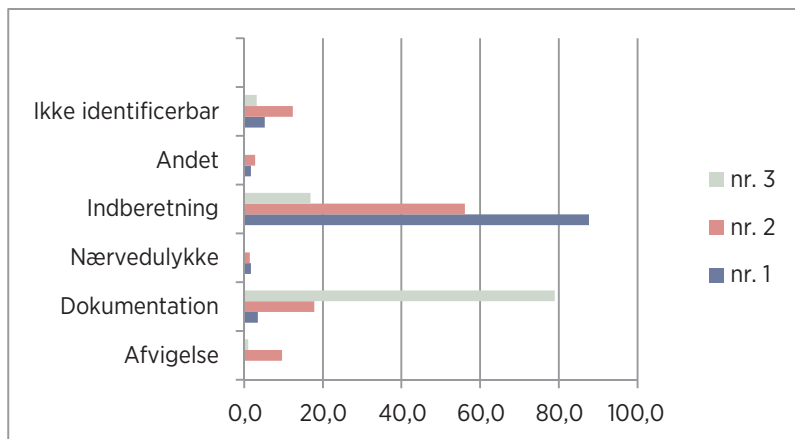
Videokommunikation hvor budskabet er uklart.

Andet (1,3%).



Procentvis fordeling af typer af budskaber indsendt med video fra alle tre virksomheder.

Der ses betydelig variation i typen af budskaber fra de tre virksomheder.



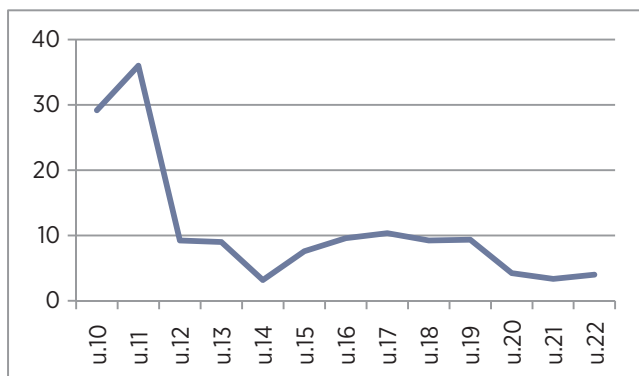
Procentvis fordeling af typer af budskaber indsendt med video fra hver af de tre virksomheder.

Mønsteret er nogenlunde ens på virksomhed nr. 1 og 2. Der er væsentligst tale om indberetninger af forhold, som skal vedligeholdes eller repareres. Altså en funktion, som er en del af servicemedarbejdernes arbejdsopgave, som de tidligere har skullet skrive ned og aflevere til arbejdslederen eller huske, til næste gang de mødte arbejdslederen. Dette tyder på, at medarbejderne på disse to virksomheder ikke har brug for at dokumentere, at de ikke har kunnet komme til at udføre deres arbejdsopgaver, fordi kunden f.eks. ikke har ryddet de områder, der skal gøres rent. Hovedparten af videobudskaberne på virksomhed nr. 3 handler om dokumentation af, at de ikke har haft rimelige betingelser for at udføre deres arbejde efter aftale med kunden. Medarbejderne har kun i meget få tilfælde videoindberettet forhold, som kunne give anledning til en arbejdsskade, eller afvigelser som kunne hindre eller forsinke deres arbejde.

Brug af WebPlan

Hver gang en medarbejder har scannet en QR-kode og derved fået adgang til et site med oplysninger om rengøringsopgaverne, er dette registreret som et "hit" ved hjælp af analyseværktøjet Google Analytics

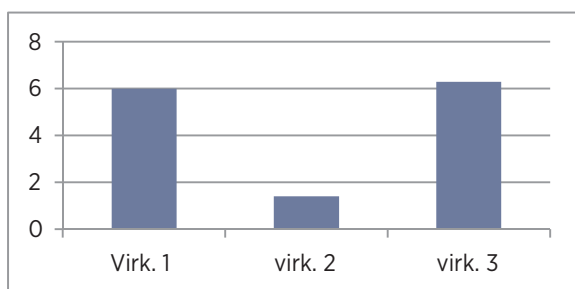
Det samlede antal hits i interventionsperioden er opgjort for hver uge. Registreringen gælder alle iPhones-scanninger. Det kan ikke udelukkes, at enkelte registreringer skyldes scanninger foretaget af en eller flere af kundens medarbejdere, eller at automatiske søgemaskiner har besøgt de enkelte sites. Omfanget af disse hits anses imidlertid uden væsentlig betydning for undersøgelsens samlede resultat.



Gennemsnitligt antal hit i interventionsperioden for alle tre virksomheder.

Der er i interventionsperioden scannet i alt 624 gange. Virksomhed nr. 1 og 2 starter med at anvende Webplan fra uge 10. Der ses en stor interesse for muligheden i de to første uger. Efter fem uger reduceres anvendelsen til 3 til 4 scanninger om ugen. I uge 15 begynder virksomhed nr. 3 også at bruge Webplan. De følgende fem uger ses et øget brug, hvorefter antallet af scanninger stabiliseres med et antal på ca. 4 om ugen.

I gennemsnit har hver deltager scannet 1 QR-kode for hver 2,2 arbejdsdag. Dette tal varierer imidlertid for de tre virksomheder. Ud fra analysen er det ikke muligt at se antallet af hits på specifikke lokaler. Men der tegner sig et mønster, hvor koderne i de fleste lokaler er scannet ganske få gange ved projektets start. Dette kan ses som udtryk for medarbejdernes nysgerrighed eller en interesse for at sikre, at de nu også løser opgaverne, som det er beskrevet. I andre typer af lokaler har medarbejderne tilsyneladende i særlig grad haft brug for vejledning, da sites til disse lokaler er hyppigt besøgt, og besøgene er jævnt fordelt over interventionsperioden. En opgørelse af lokaler med mere end 5 hits viser, at medarbejderne på virksomhed nr. 2 anvender koderne dagligt og næsten fire gange så ofte som medarbejderne på de øvrige virksomheder. På virksomhed nr. 2 ses også færre lokaler med hits < 5. Virksomhed nr. 2 er netop karakteriseret ved at have betydelig flere komplekse rengøringsopgaver med flere lokaler med særlig klassifikation. Det stilles altså meget større krav til den enkelte medarbejder om at udføre de rigtige opgaver på den rigtige måde.



Gennemsnitligt antal dage mellem de enkelte scanninger pr. medarbejder for lokaler med hits >5.

På virksomhed nr. 1 og 3 er det især lokaler med frekvensrengøring f.eks. kontorer og toiletter, som har hits >5. Selv på en virksomhed som nr. 1, hvor medarbejderne har været ansat i 5 til 6 år, er der af og til behov for hjælp til, hvordan opgaverne skal løses.

Der har ikke været ansat eksterne vikarer eller indkøbt nyt personale i interventionsperioden. Det kan forventes, at WebPlan vil udgøre et stort potentiale i disse situationer.

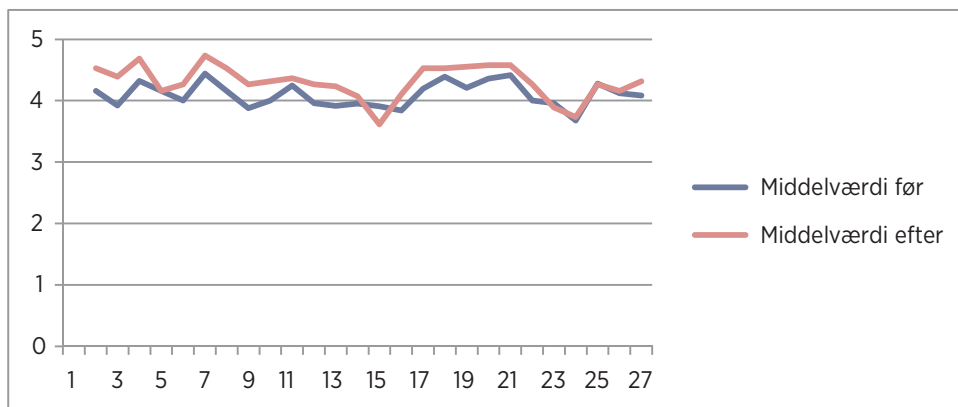
MTU- undersøgelsen

I undersøgelsen er Synovates MTU-spørgeskema anvendt. Deltagerne kunne vælge mellem en dansk,

en engelsk eller en polsk version af spørgeskemaerne. Samtidig med at deltagerne havde spørgsmålene på skrift, blev de og læst højt for deltagerne under besvarelsen. Spørgeskemaet indeholder 30 udsagn. Deltagerne skal tage stilling til, i hvor høj grad de er enige eller uenige i disse udsagn ud fra en femtrins skala. Udsagnene er formuleret således, at en høj score er udtryk for en god trivsel på virksomheden. Spørgsmålene 12, 19 og 30 er trukket ud af resultatopgørelsen, da de skønnes at være irrelevante i forhold til projektets interventioner.

Medarbejder ISS06 er polsktalende. Ved undersøgelsen før interventionen fik hun ikke udleveret en polsk oversættelse af MTU. Hun er derfor trukket ud af testen. ISS09 er ligeledes trukket ud, da hans besvarelse adskiller sig ekstremt fra de øvrige besvarelser. Besvarelserne fra medarbejder ISS16 tyder på, at han har misforstået skalaen i posttesten. Denne medarbejder er derfor ligeledes trukket ud.

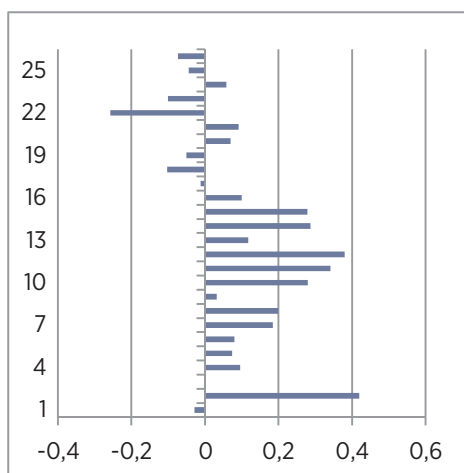
Trivselsniveau før og efter



Medarbejdernes vurdering af deres trivsel på virksomheden henholdsvis før og efter interventionen.

Medarbejderne giver udtryk for høj grad af tilfredshed med deres trivsel på virksomheden både før og efter interventionen. Trivselsniveauet synes generelt at være øget efter interventionen. Trivselsniveauet er tilsyneladende relativt højt både før og efter undersøgelsen. Resultaterne skal derfor ses på baggrund af en evt. lofteffekt.

Spredning



Forskel i spredningen (sd) før og efter interventionen. Markeringer i højre side angiver, at spredningen var størst før interventionen. Markeringer i venstre side angiver, at spredningen var størst efter interventionen.

Det er tilsyneladende større enighed blandt medarbejderne efter interventionen om vurderingen af forhold, som har betydning for deres trivsel. Medarbejderne har efter interventionen især et mere

homogent syn på spørgsmål som:

2. Jeg er motiveret til at udføre mit arbejde godt
7. Jeg har de værktøjer og det udstyr, som jeg skal bruge for at udføre mit arbejde godt
8. Jeg har modtaget den træning, vejledning og de informationer, jeg skal bruge, for at udføre mit arbejde godt
10. Jeg taler løbende med min nærmeste leder om, hvor godt jeg udfører mit arbejde
11. Jeg får ros af min nærmeste leder, når jeg gør et godt stykke arbejde
13. Jeg har gode muligheder for at få nye kompetencer hos ISS
15. Der er gode muligheder for at skifte job internt i ISS
16. Det team, som jeg arbejder i, har kendskab til det serviceniveau, som ISS har lovet kunden

Et mere ensartet syn på trivselsforhold kan være forbigående, da der i projektet er mere opmærksomhed på trivsel og arbejdsmiljø. Det kan dog også have en betydning, at medarbejderne indbyrdes og medarbejderne og arbejdslederen nu oftere taler sammen om forhold, som har betydning for deres trivsel.

Temaer for trivsel.

Udsagnene er rettet mod 7 forskellige temaer.

Arbejdspladsen. 6 udsagn handler om medarbejderens syn på det at arbejde i ISS.

Arbejdsforhold. 3 udsagn handler om medarbejderens syn på deres arbejdsforhold.

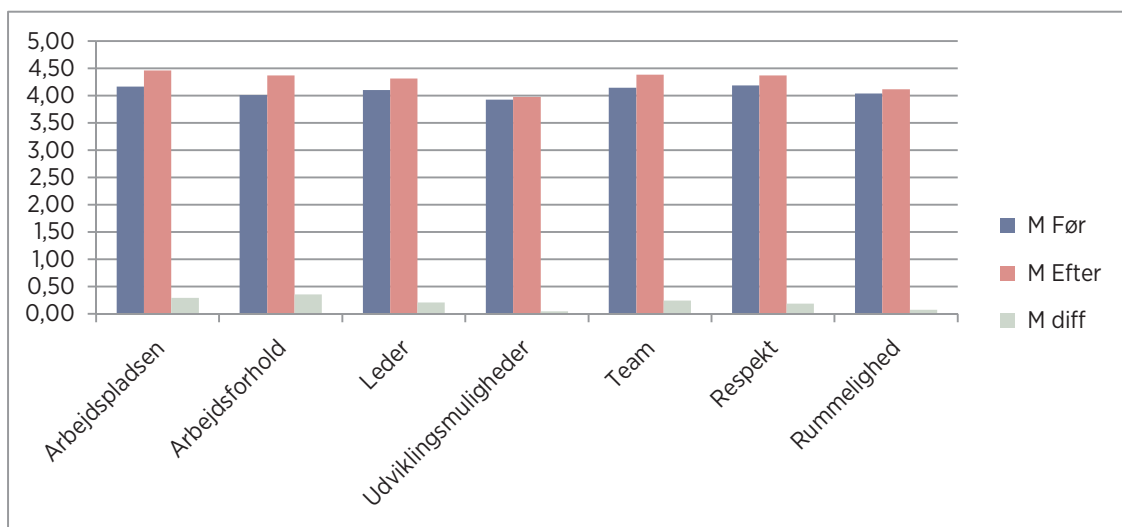
Leder. 2 udsagn handler om medarbejderens oplevelse af deres leder.

Udviklingsmuligheder. 3 udsagn handler om medarbejderens syn på egne udviklingsmuligheder i ISS.

Team. 3 udsagn handler om medarbejderens syn på teamet.

Respekt. 5 udsagn handler om, hvorvidt medarbejderen oplever at bliver mødt med respekt, herunder også om ISS tager vare på medarbejderens trivsel.

Rummelighed. 5 udsagn handler om, hvorvidt medarbejderen oplever ISS som en rummelig og omsorgsfuld virksomhed.



Udvikling i middelværdi før og efter interventionen samt forskel i score for de syv forskellige temaer.

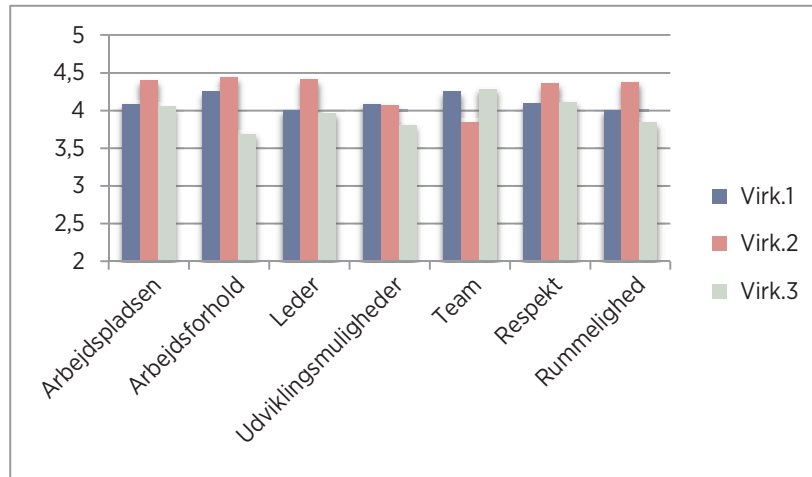
Undersøgelsen tyder på, at interventionen har haft størst positiv effekt på medarbejderens syn på det at arbejde i ISS og på deres arbejdsforhold. Men også medarbejderens oplevelse af deres leder, deres forhold til teamet og medarbejderens oplevelse af at blive mødt med respekt af relationer på virksomheden samt at ISS tager vare på medarbejderens trivsel, synes at være påvirket positivt.

Undersøgelsen tyder ikke på, at medarbejderne oplever større udviklingsmuligheder efter interventionen i forhold til tidligere. Men der ses en positiv udvikling i deres oplevelse af at kunne udvikle nye kompetencer i ISS.

På trods af den begrænsede udvikling ved temaet "rummelighed" ses en positiv udvikling i vurderingen af udsagnet "jeg opfatter ISS som en mangfoldig og rummelig virksomhed".

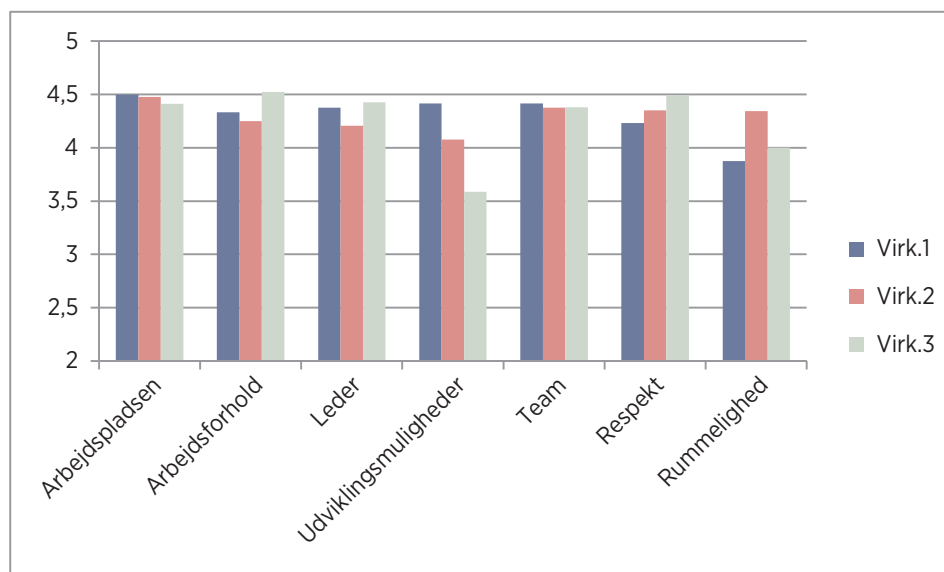
De tre virksomheder

Medarbejdernes besvarelse af MTU viste et noget forskelligt udgangspunkt for de tre virksomheder.



Middelværdi i score i trivselsundersøgelsens syv forskellige temaer på de tre virksomheder **før** interventionen.

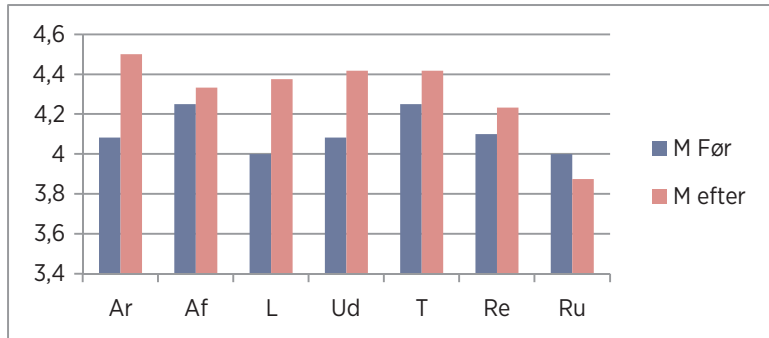
Virksomhed nr. 2 har et betydeligt højere udgangspunkt for trivsel i fem af de syv temaer end de to øvrige virksomheder. Lederen har her en større betydning for medarbejdernes trivsel end teamet. Omvendt er det for virksomhed nr.3, som tegner sig for det relativt laveste trivselsniveau. Her har teamet til gengæld meget stor betydning for medarbejdernes trivsel. Arbejdsforholdene på virksomhed nr. 3 synes at være noget problematiske. Projektet tyder således på, at på virksomheder, hvor medarbejdere har multikulturel baggrund, har lederen stor betydning for medarbejdernes trivsel. På virksomheder, hvor medarbejderne har samme kulturelle baggrund, har teamet større betydning for trivslen end lederen. Men det tyder også på, at de to interventioner i nogen grad kan udjævne denne forskel.



Middelværdi i score i trivselsundersøgelsens syv forskellige temaer på de tre virksomheder efter interventionen.

Efter interventionen er medarbejdernes oplevelse af trivsel inden for de syv temaer mere homogen og generelt bedre end før interventionen. Dog er udviklingen i trivselsniveauet på de tre virksomheder forskelligt.

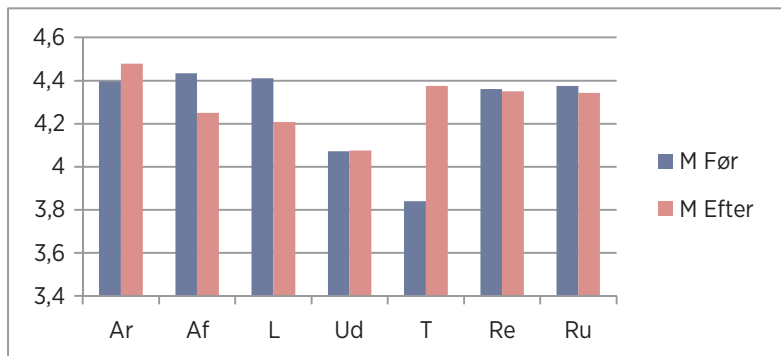
Virksomhed nr. 1



Udvikling i trivselsniveauet på virksomhed nr. 1.

Medarbejderne på virksomhed nr.1 har øget trivselsniveauet på alle områder dog undtaget holdningen til virksomhedens rummelighed. Medarbejderne oplever en større motivation for at udføre deres arbejde. Dette hænger muligvis sammen med, at de også oplever, at deres leder i højere grad roser dem, når de har lavet et godt stykke arbejde. Medarbejderne oplever også en større sikkerhed i, hvad der forventes af dem i forhold til deres arbejde.

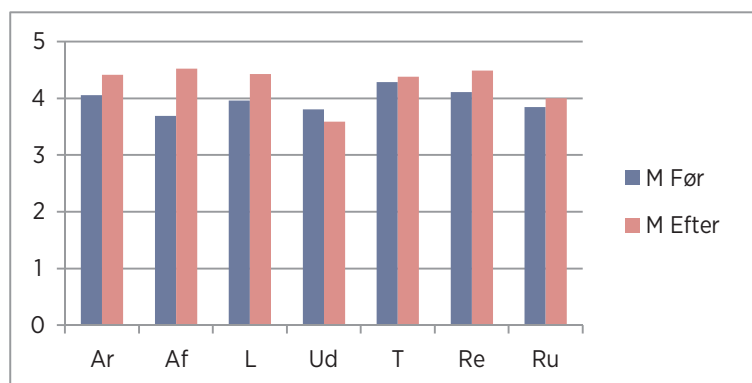
Virksomhed nr. 2



Udvikling i trivselsniveauet på virksomhed nr. 2.

På virksomhed nr. 2 har udgangspunktet for trivselsniveauet generelt været højere end på de to øvrige virksomheder. Der har derfor ikke været plads til større forbedringer. Der er således tale om en vis lofteffekt ved den anvendte test. Teamet har før interventionen kun haft ringe betydning for den enkelte medarbejders trivsel. Til gengæld har lederen haft stor betydning. Dette forhold er ændret væsentligt efter interventionen. Nu er det teamet, som har størst betydning for medarbejdernes trivsel på bekostning af lederen.

Virksomhed nr. 3

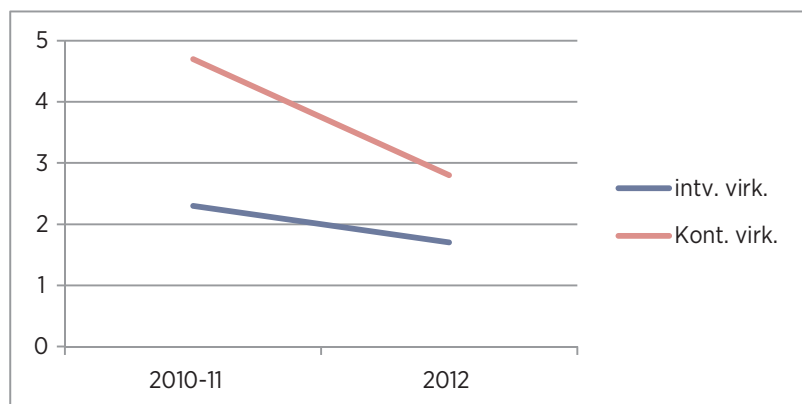


Udvikling i trivselsniveauet på virksomhed nr. 3.

Som udgangspunkt oplevede medarbejderne på virksomhed nr. 3 et lavere niveau for trivsel på alle områder end teamets betydning end medarbejderne på de øvrige virksomheder. Det er også på denne virksomhed, de største forbedringer ses. Det er især motivationen til at udføre arbejdet godt, som påvirker medarbejdernes forhold til det, at arbejde for ISS, positivt. Lederens betydning for medarbejdernes trivsel er styrket betydeligt. Virksomheden er generelt kommet på niveau med de to øvrige virksomheder.

Sygefravær og personaleomsætning

Medarbejdernes sygefravær samt personaleomsætning i de tre virksomheder er registreret i interventionsperioden 1. marts til 31. maj 2012. Dette på trods af at projektet først blev sat i gang d. 15. april på virksomhed nr. 3. Sygefraværet er sammenholdt med tilsvarende oplysninger for 2010 og 2011 på samme tre virksomheder og med tre kontrolvirksomheder. Kontrolvirksomhederne er matchet ud fra rengøringens karakter, antal servicemedarbejdere og virksomhedens geografisk placering. Det har ikke været muligt at matche ud fra fordeling af sygefravær mellem kort- og langtidssygemeldinger. Langtidssygemeldinger er derfor trukket ud af undersøgelsen.



Gennemsnitligt sygefravær på interventionsvirksomhederne og kontrolvirksomhederne i % for marts, april og maj.

Der er tale om et fald i sygefraværet i både interventions- og kontrolvirksomhederne. Mest markant er dette i kontrolvirksomhederne. Som udgangspunkt var sygefraværet imidlertid også mere end dobbelt så højt i kontrolvirksomhederne end i interventionsvirksomhederne.

Da der kun har været tale om en enkelt ændring i personalesammensætningen i hele undersøgelsesperioden på alle de involverede virksomheder, kan undersøgelsen ikke sige noget om, hvorvidt interventionerne kan have betydning for virksomhedernes personaleomsætning.

Semistruktureret interviewundersøgelse

En væsentlig del af evalueringen af delprojekt 2 bestod af en interviewundersøgelse af samtlige involverede servicemedarbejdere på de tre virksomheder samt de tre respektive arbejdsledere.

Formålet med interviewene er at få medarbejdernes og arbejdsledernes oplevelse og vurdering af interventionen i delprojekt 2.

Interviewene er udarbejdet som semistrukturerede kvalitative interview opdelt i temaer. De er foregået som individuelle samtaler mellem den enkelte medarbejder/arbejdsleder og interviewer, der konkret har været de to tilknyttede konsulenter. Tidspunktet for interviewene har været umiddelbart ved interventionens afslutning. Medarbejdernes svar på de enkelte spørgsmål er noteret af interviewer under selve interviewet, idet samtalen med medarbejderens/arbejdslederens accept samtidig er optaget til senere aflytning og registrering. Både medarbejder og arbejdsleder er forud lovet fuld fortrolighed om samtalens indhold. Navne og andet, der kan identificere den enkelte medarbejder/arbejdsleder, er således ændret eller ikke medtaget i analysen.

Temaer og indhold

Interviewene omhandler både interventionen Videokom og Webplan samt en række yderligere spørgsmål af relevans for interventionen og herunder anvendelse af de udarbejdede kort over lokalerne. Derudover indeholder interviewene indledende spørgsmål om deltagernes generelle it-kompetencer samt spørgsmål om teammøder vedr. arbejdet med interventionen i teamet og værdien af den samlede intervention.

Interviewskemaet var opdelt i følgende 5 afsnit, idet afsnit nr. 2 og 3 både havde flest spørgsmål og har størst vægtning i interviewene. Afslutningsvis blev alle spurgt, om de havde andet at tilføje.

1. Generelt kendskab til computer og it inden interventionen
2. Webplan – brugen af QR-koder til information om rengøringsopgaverne
 - a. Herunder brug af de udarbejdede kort med områder/lokaler og placering af QR-koder
3. Videokom – optagelse og afsendelse af videoer til arbejdslederen
4. Teammødernes betydning for interventionen
5. Instruks og overordnet om den samlede indsats
6. Evt. andet

Opdelingen i afsnit sikrer en mulighed for at vurdere de forskellige indsatser hver for sig og efterfølgende samlet. Afsnit 2 og 3 var yderligere og indirekte grupperet i en række emner, fx i forhold til hvor ofte, hvordan og i hvilke arbejdsituationer interventionen er anvendt. Disse afsnit og emner danner grundlag for den efterfølgende analyse, opsummering og vurdering af interviewskemaerne.

Resultater af Interviewene

På baggrund af svarene i interviewskemaerne opsummeres resultaterne nedenfor dels som en generel sammenskrivning inden for de enkelte temaer og emner, og dels i form af konkrete, repræsentative og udvalgte citater fra forskellige medarbejdere. Generelt repræsenterer nedenstående opsummering alle 3 virksomheder, men på enkelte områder adskiller svarene sig en del. Her benævnes virksomhederne henholdsvis nr 1, 2 og 3.

1. Generelt kendskab til computer og it inden interventionen.

Digitaliseringsstyrelsen har i 2012 udgivet NIRAS-rapporten "De it-fremmede". Af rapporten fremgår det, at en stadig mindre gruppe af befolkningen aldrig eller sjældent bruger internettet. Danmarks Statistiks undersøgelse fra 2011 viser, at 12 % af befolkningen aldrig har brugt internettet. Statistiske analyser har afdækket demografien og viser, at blandt andet uddannelsesniveau, beskæftigelse, indkomst, social gruppe og herkomst har betydning for, i hvor høj grad man føler sig fremmed over for

it. På baggrund af rapporten kunne det forventes, at deltagerne i projekt MIL ville tilhøre gruppen af "it-fremmede".

Ledelsen på ISS gav, ved projektets start, udtryk for bekymring over for at anvende it som et arbejdsredskab til servicemedarbejderne. Man havde ikke forventninger om, at servicemedarbejderne besad de nødvendige it kompetencer for at kunne anvende udstyret.

Niras-rapporten definerer fire grupper af it-fremmede.

1. Har aldrig selv tændt en computer og har ikke personlige erfaringer med internettet. De har ikke interesse for it, og de oplever ikke et behov.
2. It-fremmede, som typisk selv har prøvet at tænde og bruge en computer. De er blevet introduceret til internettet. De har set internettet, men ikke selv brugt det.
3. Er kommet i gang med at bruge computeren og internettet på egen hånd, men holder sig til faste spor og bestemte baner. Det er de samme funktioner og sider på internettet, der benyttes. De kendte indgange giver sikkerhed, men man bevæger sig på et meget begrænset område.
4. it-fremmede, som er nået til at prøve sig frem på egen hånd. Internettet er ikke længere noget ukendt og besværligt, men en hjælper. Den it-fremmede er blevet meget mere it-fortrolig og tør nu prøve mere. Usikkerheden er begrænset.

I medarbejderinterviewene stilledes spørgsmål, som skulle identificere medarbejdere, som tilhørte gruppe 1 og 2. Interviewene viste, at ingen medarbejder befandt sig i gruppe 1 eller 2, og tydede endvidere på, at størstedelen befandt sig i gruppe 3 og 4. Enkelte havde it-færdigheder langt ud over grupperne af it-fremmede. En enkelt havde en masteruddannelse som it-ingeniør.

Projekt MIL viser således, at de medarbejdere, som deltog i projektet, havde tilstrækkelige it-forudsætninger for at kunne betjene det anvendte udstyr hensigtsmæssigt.

2. Webplan - brugen af QR-koder til information om rengøringsopgaverne

- a. Herunder brug af de udarbejdede kort med områder/lokaler og placering af QR-koder

Medarbejderinterview

Omfanget og hyppigheden i brugen af koderne viste sig at variere en del, såvel i forhold til de enkelte medarbejdere som på de forskellige virksomheder. Generelt har de fleste medarbejdere primært brugt koderne i starten af interventionen. Senere i forløbet har de været brugt, når behovet har været der. Langt den overvejende del af medarbejderne er erfarne medarbejdere, der kender deres områder og arbejdsopgaver, hvorfor de siger, at de ikke så ofte har behov for at bruge dem. En række medarbejdere bruger koderne, når de er usikre på opgaverne, fx når de er afløser for en kollega på andre opgaver. En del bruger det på de dage, hvor der er "grundig rengøring" eller andre afvigelser.

En siger: *"Når jeg har gjort grundig rent, tjekker jeg bagefter, om jeg har husket det hele. Det var mest i starten, nu er jeg mere sikker"*. En anden: *"Kun når jeg har været vikar, så har det været en hjælp at læse teksterne"*. En tredje: *"Når jeg er usikker på, hvad jeg skal gøre her"*

Teksten med arbejdsopgaverne læser de fleste medarbejdere selv og uden brug af iPhones oplæsning. Det gælder såvel det store flertal, der bruger danske tekster, og de få medarbejdere, der havde adgang til engelske eller polske tekster. En række medarbejdere bruger dog oplæsningen til at sikre sig, at de har forstået indholdet korrekt. Den danske medarbejder bruger konsekvent oplæsningen og siger: *"jeg kan ikke læse det selv, for jeg er ordblind"*. Flere medarbejdere med ikke dansk oprindelse får støtte af oplæsningen til at lære de danske ord, og en siger bl.a. *"Så forstår jeg bedre det danske"*, idet hun pointerer, at hun går af sides for ikke at forstyrre kunden. En medarbejder oversætter den danske tekst til engelsk med Google Translate, mens en anden medarbejder siger: *"Jeg kunne ikke læse teksterne særlig godt, fordi*

de er på dansk, men jeg foretrækker alligevel de danske tekster frem for de engelske, fordi jeg er i Danmark og vil lære dansk. Jeg vil også hellere have det på dansk end på bengali (Bangladesh), da jeg skal lære dansk." De fleste medarbejdere har prøvet oplæsningen, og ingen udtrykker besvær med at forstå stemmerne.

Anvendelsen af koderne sker oftest for at sikre, at de korrekte arbejdsopgaver udføres, idet en række medarbejdere kan være usikre på, hvad de skal gøre, og derfor gør det rent, de synes, der trænger, eller som de plejer. Flere siger, at de godt kan glemme nogle opgaver. Det er især ved "grundig rengøring", ved vikararbejde og ved nye områder, at koderne anvendes. For mange er det nu mere tydeligt, hvad de konkret skal lave, og hvad de ikke skal lave – og på hvilke dage. Så de reelt laver det, der er aftalt med kunden. Specielt på en af virksomhederne følte flere medarbejdere, at tiden var for knap, og at de måtte prioritere det, de skulle lave ifølge aftalen, og ikke hvor beskidt der evt. var. En udtrykker det således: *"Når jeg kom ind i lokalet – hvis der var meget beskidt – skannede jeg koden for at se, hvad jeg skulle lave. Fx vindueskarme som ikke skulle laves den dag"*

En del medarbejdere udtrykker større tilfredshed og arbejdsglæde. De føler sig mere trygge, idet de ved, at de gør det rigtige. Ved spørgsmål om stress udtrykker mange, at de føler sig mindre stressede, mens det for andre er uændret. En siger: *"Før i tiden tog det meget lang tid, men nu tager det ikke så lang tid"* og en anden: *"Mindre stress – fordi jeg ved, hvad jeg skal."* En enkelt udtrykker mere stress i starten af interventionen, idet hun var genert og blev stresset, når kunden spurgte, hvad koderne var til, og hun skulle forklare.

Flere udtrykker større sikkerhed i forhold til arbejdslederen, idet de er mere sikre på, at de gør det rigtige. En siger: *"I stedet for at spørge, så skanner jeg bare. Så ved jeg, hvad jeg skal gøre."* En anden: *"Ja, hun er gladere nu, for hun ved bedre, at jeg laver det, jeg skal"*

I forholdet til kunden og dennes opmærksomhed på koderne er det forskelligt på virksomhederne, idet kunden i forskelligt omfang er til stede under rengøringen. Hvor kunden er til stede, har disse ved flere lejligheder vist interesse for koderne. Det er primært positiv interesse med udtryk som, at *"det er smart"*. Det har skabt en positiv dialog med kunden, og en siger: *"Det er en god forskel, vi snakker mere sammen, og de giver og modtager mere respekt"*. For flere medarbejdere har iPhonen givet prestige i forhold til kunden. Flere medarbejdere har vist kunden, hvad koderne er til, og en siger: *"Så forklarer jeg, hvad det er – om det fx er "grundig" eller ikke"*. For en del medarbejdere er forholdet til kunden blevet anderledes, og de føles sig mere sikre på, at de gør det rigtige i forhold til kunden – en siger: *"De kan se på skærmen, hvad jeg skal lave, så de kan se, at jeg laver det hele. De kan følge med"*. En anden siger: *"Det er mere tydeligt for kunden, hvad jeg skal lave"*, idet han fortsætter: *"Det er fleksibelt med kunden. Selvom der skal vaskes gulv en dag, kan vi aftale, at jeg gør det en anden dag – hvis det passer kunden bedre"*. Og en tredje: *"Før jeg skannede, spurgte kunden, om man ville gøre noget – de stillede krav. Nu ved jeg, hvad der skal gøres"*, idet hun understreger, at hun så gør det, der skal gøres og ikke andet.

Afslutningsvis og generelt om koderne er der stor enighed om, at det er positivt og til gavn i deres daglige arbejde. Der udtrykkes generelt ønske om, at interventionen kunne blive fast procedure på arbejdspladsen. Det understreges dog, at de ikke altid har haft brug for koderne, da de i forvejen er erfarne og kender deres opgaver, men at det vil være meget brugbart, hvis de var nye medarbejdere, eller hvis de fik nye områder eller særlige opgaver. En siger: *"ISS burde have det fra starten hos nye kunder, når der laves kontrakt. Så bliver der ikke klager"*. En anden siger om særlige krav til rengøringen: *"Godt når nye skal have kittel på i særlige rum, og handsker. Der er forskellige krav til klassificerede områder"*. En tredje: *"Jeg bruger mindre tid, og man husker det hele. Så det er klart en fordel"*, idet hun fortsætter: *"Det er en smart måde – det er fremtiden, og jeg håber, det kommer"*.

Arbejdslederinterview

Interviewene af de tre arbejdsledere supplerer på mange måder medarbejdernes oplevelse, men er på

nogle områder afvigende. Spørgeskemaerne til arbejdslederne afviger fra skemaet til medarbejderne, idet nogle spørgsmål er udeladt, mens andre er kommet til. Da arbejdslederne ikke selv har anvendt koderne, fokuserer interviewet for en del på deres vurdering af værdien for medarbejderne.

I forholdet til omfang og hyppigheden af anvendelsen siger de samstemmende, at medarbejderne ikke har brugt koderne særlig meget. De begrundet det med, at det er erfarne medarbejdere, der kender såvel deres egne som kollegernes områder. Der har ikke været behov for rokade af medarbejderne til andre områder i interventionsperioden, og der har kun i begrænset omfang været brug for nye vikarer, hvor det ellers kunne have været anvendt. De er dog enige om, at koderne ville blive brugt væsentligt mere ved nye medarbejdere eller ved nye områder. En af arbejdslederne stod foran en netop indgået kontrakt for et helt nyt område med helt nyansatte medarbejdere. Her ville det ifølge hende kunne bruges væsentligt mere.

Arbejdslederne vurderer samstemmende med medarbejderne, at der hvor koderne primært er blevet anvendt, er ved usikkerhed om arbejdsopgaverne og ved særlige opgaver som fx "grundig rengøring". Da det netop er erfarne medarbejdere, har arbejdslederne kun i begrænset omfang registreret, at medarbejderne nu er mere sikre på arbejdsopgaverne. En af dem siger dog: *"Ja - en medarbejder har fået teksten på engelsk, det har været en god hjælp. Ligeledes med den polske medarbejder, det, at teksten var på polsk, var godt"*. En anden arbejdsleder siger, at medarbejderne i højere grad nu udfører det, de er instrueret i, idet de tjekker, hvad der skal gøres. Samme arbejdsleder ærgrer sig dog over, at medarbejderne ikke har brugt koderne mere, idet de på trods af hans opfordring til at bruge koderne i stedet ringer til ham.

Om værdien for dem selv som arbejdsleder fokuserer de alle på oplæring og instruktion af nye medarbejdere og nye arbejdsområder. Noget de dog ikke har haft brug for i perioden. En siger: *"Havde det været nye medarbejdere, ville det være en kæmpe hjælp. Så ville jeg ikke have brug for så mange dage at følge op på de nye. Fordi de kan gå ind og skanne koden ind"*. Videre siger samme arbejdsleder: *"Ved nyopstartet plads, som vi netop skal til lige nu, hvor vi starter nye mennesker op - der ville det have været supergodt. Det ville have været en god hjælp"*. En anden leder siger: *"Ved nye folk vil det være meget nemmere. Det er meget bedre end bøger og mapper - så skal jeg kun fortælle det en gang og ikke 10 gange"*.

I forhold til kunden har arbejdslederne oplevet spredt interesse. Nogle kunder har med interesse set og måske brugt koderne, men ikke henvendt sig om noget. En siger dog om potentialet fremover: *"Måske vil nogle ringe og klage over, at de ikke fik lavet netop de ting - det kunne man forestille sig. Ligeledes den anden vej, hvor de kan se, hvad der faktisk skal laves"*

Afslutningsvis vurderer arbejdslederne, at koderne klart har været en positiv oplevelse og til gavn i hverdagen. Men de gentager, at værdien potentielt er meget større ved nye medarbejdere og nye pladser og områder. Det vil kunne ændre deres instruktion og lette oplæringen af nye medarbejdere.

2. a Brug af de udarbejdede kort med områder/lokaler og placering af QR-koder

Medarbejderinterview

Om brugen af de kort med bl.a. QR-koder over medarbejdernes aktuelle arbejdsområder, som er lagt på deres iPhones, er der forskellige vurderinger. Den generelle vurdering fra medarbejderne er, at kortene er gode, og det er godt at kunne se områder og placering af koder. En siger: *"Det er godt. Der er mange trapper, store og små kontorer. Det fortæller, hvor koderne er"*. En anden siger: *"Jeg kigger på det om morgenen, når jeg kommer. Jeg kan se, om jeg skal ind i hele området eller bare noget af det"* og videre: *"jeg brugte kortet til at finde koderne første gang"*. Enkelte medarbejdere har brugt kortene en del gange, men langt de fleste har kun brugt kortene lidt, og særligt i starten af perioden. Det blev bl.a. brugt til at finde koderne de første gange og for at se mulighederne i kortene. De påpeger, at de som erfarne med-

arbejdere kender deres områder godt og derfor ikke har brug for kortene, men at de ved nye områder og som vikarer ville kunne bruge dem.

Arbejdslederinterview

Arbejdsledernes vurdering bekræfter medarbejdernes, idet de ikke vurderer, at medarbejderne har brugt kortene meget. En siger: *"Ikke så meget – og det er, fordi de kender deres områder så godt. Igen – hvis det havde været nye, havde det været super. Hvis man kommer ind som vikar, eller man starter ny plads op. Så kan man lige slå op – jeg skal have de lokaler med også. Og der skal jeg lave det og det, for der er der en QR-kode"*. En anden siger: *"I indlæringsfasen vil det være godt, men ikke senere, fordi vi kender hinandens områder. Ved nye medarbejdere vil både kort og koder være godt"*

3. Videokom – optagelse og afsendelse af videoer til arbejdslederen

Denne del af interviewet skal ses i sammenhæng med analysen af videoerne, som er beskrevet i afsnittet: "Brug af VideoKom"

Medarbejderinterview

Omfanget og hyppigheden i optagelse og afsendelse af videoer fra medarbejderne vurderes meget forskelligt af dem. Nogle medarbejdere siger, de har sendt mange videoer, mens andre ikke har brugt det i stort omfang. En del medarbejdere vurderer, at de har sendt flere videoer, end der er indgået og registreret af arbejdslederne, og for enkelte medarbejders vedkommende er forskellen markant. En medarbejder, hvorfra der er modtaget 10 videoer, mener at have sendt 40 videoer, men hun har efterfølgende slettet dem igen på iPhonen.

Anvendelsen af videoerne og typen af videoer er ligeledes forskellige. Dels for de enkelte medarbejdere og dels for de enkelte virksomheder. Vi har inddelt videoerne i 4 typer: afvigelser, dokumentation, nærved-ulykker og indberetninger. Medarbejderne vurderer generelt, at de ikke har brugt videoerne meget til afvigelser og nærved-ulykker, men derimod til dokumentation og indberetninger. Det er dog markant, at medarbejderne på virksomhed nr. 1 primært sender video med indberetninger, mens de på virksomhed nr. 3 primært sender videoer med dokumentation.

Medarbejdernes eksempler på videoer er fx:

Direkte adspurgt er der ingen medarbejdere, der husker at have sendt videoer i kategorien afvigelser, mens enkelte nævner nærved ulykker, hvor en siger: *"Ja – fx ved stikkontakter, der er i stykker"*. Og en anden: *"Når affaldet bliver sat, så det spærrer gangen"*, og en tredje: *"Ja, i kantinen ved et åbent vindue – det kunne være tyveri"*.

Som eksempler på dokumentation af forhold, der fx kan hindre arbejdet, siger en: *"Manglende oprydning i lokalet, uhumske toiletter"*. Samme medarbejder konstaterer den manglende oprydning hos kunden, sender en video om dette, men gør områderne rent alligevel. En anden siger: *"Hvis jeg har gjort rent en gang, og der senere på dagen er beskidt igen. Så sender jeg en video som bevis på dette"*. En tredje fortæller om et laboratorium, hvor han ikke måtte gøre rent en hel måned. Da han skulle igen, var det meget beskidt. Han sender en video, og arbejdslederen afklarer med kunden. En fjerde siger: *"Ja hvis der mangler lys, og jeg ikke kan gøre toiletter rent, og ved for tunge affaldssække som jeg ikke må løfte"*. De medarbejdere, der bruger video til dokumentationen, påpeger, at begrundelsen oftest er manglende klargøring fra kundens side samt kundens forventning om rengøring ud over aftalen. Særligt på virksomhed nr. 3 anvender de dokumentationen som "bevis" på dette og dermed som redskab mod evt. klager fra kunden.

Ved indberetninger fortæller medarbejderne om forskellige forhold på de tre virksomheder. Generelt handler det om sprungne el-pærer, stoppede eller ødelagte toiletter eller håndvaske, manglende toilet-papir.

I forhold til de tidligere procedurer, hvor medarbejdernes kommunikation til arbejdslederen udelukkende enten var mundtlig overlevering eller skriftligt på et senere tidspunkt på dagen, vurderer medarbejderne generelt, at videoerne nu er en langt bedre måde. De vurderer, at kommunikationen både er lettere og mere præcis med videoerne, og at de ikke glemmer så meget. En svarer efter en kort latter: *"Før skrev jeg på en gul seddel men glemte at aflevere. På et tidspunkt kom en af 'drengene' (handymanen) over, og så manglede der 28 pærer – den har jeg hørt meget for. Jeg er meget glemsom. Så der er det genialt, for så bliver det taget op med det samme"*. En anden siger: *"Det er hurtigst og nemmest med iPhones end med sedler"*. En tredje: *"Det er nemmere at forklare noget i en video. Jeg viser noget i lokalet med video og snakker samtidig"*. En del medarbejdere ringede tidligere til arbejdslederen i den konkrete situation. For nogle har videoerne erstattet dette, mens det for andre er et supplement til, at de ofte fortsat ringer til arbejdslederen. En siger: *"Før ringede jeg, og der var optaget, eller hun var der måske ikke. Nu sender jeg en video"*. En anden: *"Det er meget bedre med iPhone, for nu skal jeg ikke kun tale, nu kan jeg også vise det"*. En del medarbejdere mener, at kommunikationen til arbejdslederen er blevet bedre, og at den ændrede procedure er god. Flere udtrykker, at forholdet til deres leder har ændret sig til det bedre, idet det for mange dog er uændret. En siger, at hun nu får færre klager fra sin leder, fordi det nu fungerer bedre. En anden siger: *"Nu behøver hun (lederen) ikke gå rundt og kigge – det er et stort sted. Før ringede jeg: 'kom og se' – nu sender jeg bare en video"*.

En del medarbejdere udtrykker større sikkerhed i deres arbejde nu, hvor de kan sende videoer, og adspurgte om stressniveauet, vurderer flere, at de er mindre stressede nu. Kommunikationen, hvor især den skriftlige kommunikation er væk, giver mere sikkerhed på, at det hele er husket og indberettet. En siger: *"Den har hjulpet mig meget, jeg skal ikke hele tiden huske en hel masse ting. Det er ikke så stressende"*. En anden siger: *"Jeg er mere sikker nu, fordi der er beviser for det"*. En tredje siger: *"Tit er jeg sur, fordi der ligger så meget på bordene, men det hjælper, når jeg kan sende en video til min arbejdsleder"*.

Hos andre medarbejdere er stressniveauet ikke blevet mindre. Dette gælder især på virksomhed nr. 3, hvor medarbejderne føler sig presset til at udføre ekstra arbejde pga. store krav fra kunden, at medarbejderne fortsat føler sig stressede. Det var dette pres, der medførte det store antal dokumentationsvideoer. Men selvom de sender videoer som bevis på fx manglende oprydning, udfører de det ekstra arbejde alligevel for at undgå klager fra kunden. Enkelte har endda oplevet flere klager, fordi de har undladt at gøre noget rent efter at have sendt en videodokumentation.

Mange medarbejdere, ikke mindst på virksomhed nr. 3, føler ikke, at forholdet til kunden er ændret pga. videoerne, mens der hos andre er sket en bedring i forholdet. Blandt de sidste er sikkerheden for, at det rigtige arbejde er udført en af begrundelserne. En siger: *"Kunden er glad, de synes, det er smart og godt. Jeg er mere sikker på, at det er det rigtige, der bliver gjort"*. En anden siger: *"Ja nu kan jeg dokumentere det. Bevise hvis der er rodet, og jeg ikke har gjort noget"*.

Afslutningsvis og generelt om videokommunikationen beskriver medarbejderne tilfredshed med interventionen. Der er et generelt ønske om at kunne fortsætte med at sende videoer, og mange er kede af at skulle undvære muligheden fremover. Flere spørger, om de fremover kan bruge deres egen smartphones til at sende videoer.

Arbejdslederinterview

Arbejdslederne udtrykker enighed om et stort omfang og høj hyppighed i anvendelsen af videoer, idet især virksomhed nr. 1 og 2 pointerer, at det særligt var i starten, at de modtog mange videoer. En af dem siger: *"De har i allerhøjeste grad sendt videoer, vi fik 48-50 ekstra opgaver til vores handyman i den første uge... Men nyhedens interesse har også betydet meget"*. Videre siger samme arbejdsleder, at de tidligere manglende indberetninger skyldes medarbejdernes skrivevanskeligheder, og det at de skal huske at aflevere det. Og hun tilføjer: *"At afsende en video, og jeg har den 2 minutter senere, er fantastisk"*. En anden siger: *"Jeg får klart flere indberetninger end før, i starten var det dog mere end senere. Nogle, jeg troede ikke ville bruge det – bruger det faktisk nu."*

Om anvendelsen af videokom siger arbejdslederne, at det har været let at introducere og let at bruge for medarbejderne. En siger: *"Det har været let for dem. De fleste har efterhånden selv en iPhone privat, og de sidste lærer det hurtigt – bl.a. gennem kolleger der kender det."* Arbejdslederne har i forløbet talt med medarbejderne og opfordret dem til at sende videoer. Nogle medarbejdere har skullet lære at tale tydeligt og få alle informationer med, idet en siger: *"...pga sproglige vanskeligheder, og hvor man fx ikke får lokalenummer med. Så tager jeg fat i den enkelte og hjælper vedkommende"*. Medarbejderne taler deres eget sprog, og arbejdslederne kender dem så godt, at indtalingen generelt ikke giver problemer. Enkelte medarbejdere undlader at indtale, men laver til gengæld billedvideoer, hvor både lokalenummer og problem er præcist beskrevet.

I forhold til tidligere procedurer med sedler vurderer de alle tre, at brug af videoer er både enklere og mere præcist. En siger: *"Før forstod jeg ikke altid indberetningerne, det var svært at læse. Det er meget mere præcist nu med iPhones. Det er lettere at forklare det med video end at skrive"*. En anden siger: *"Før sagde de det til mig – hvis de huskede det. Eller de skrev det ned – hvis de huskede det – huskede måske ikke at tage lokalnummeret. Så var jeg nødt til at rende op og kigge selv"*, og fortsætter: *"Det er tidsbesparende for mig – helt sikkert"*.

Videoerne giver arbejdslederne mulighed for at reagere med det samme eller senest dagen efter ved både at videresende beskeden og give respons til medarbejderen. En siger: *"Jeg giver respons til medarbejderen og siger, hvordan det går, også selvom de folk, der skal reparere det, er længe om at lave det."* I forhold til kunden præciserer den ene arbejdsleder, at reaktionen kan være hurtig og præcis ved dokumentation. Hun siger: *"Når jeg tager iPadden med ind og viser: "Det her, det kan ikke være rigtig vel" – det gør indtryk. Når jeg kommer med et billede af en skraldespand med top på"*, idet hun konkluderer, at effekten af videoen er meget større nu.

På spørgsmål om arbejdet er anderledes nu, fokuseres der særligt på, at indberetningerne er blevet enklere. En siger: *"Det er noget nemmere nu end systemet før. Både for mig, pigerne og handymanden. Der er ingen små lapper, der bliver væk"*. Og en anden: *"Jeg for noteret noget mere og får det skrevet med det samme, med hensyn til indberetninger af fejl og mangler, så har det gjort det lettere"*.

Afslutningsvis vurderer arbejdslederne at brugen af videoer har været en fordel for dem i deres arbejde som ledere, og en af lederne siger: *"Jeg synes det har været alle tiders, og samtidig har det været sjovt. Især nede i vores mødelokale, der har vi haft meget sjov. Det, at høre sig selv, det har været rigtig godt"*. Arbejdslederne udtrykker ønske om, at brugen af videoer ikke skulle stoppe, men kunne fortsætte fremover. På en af virksomhederne brugte nogle medarbejdere før interventionen afsendelse af billeder fra deres privat smartphones. Det fortsætter de med, idet arbejdslederen overvejer nye muligheder med billede og video.

4. Teammødernes betydning for interventionen

Samlet fra medarbejder- og arbejdslederinterview

Omfanget af og brugen af teammøder med fokus på interventionen.

På virksomhed nr. 1 har der ikke været det behov for fælles møder, og omfanget vurderes til 1-3 gange. Arbejdslederen siger: *"De har ikke spurgt til større møder" ... "det er taget undervejs med pigerne og ikke til fælles møder"*. Initiativet til møderne er taget både af medarbejderne og arbejdslederen. Indholdet på møderne har både handlet om brugen af teknologien og arbejdsopgaverne. Arbejdslederen pointerer brugen af video, og en medarbejder siger: *"Vi så videoerne, det var sjovt. Der var mange forskellige stemninger. Vi talte om, hvad vi kunne gøre, hvis den ikke var god nok"*. En anden siger: *"Ikke særligt om videoerne, men generelt hvordan det går"*. Om møderne har gjort anvendelsen lettere siger en: *"Ja selvfølgelig"*, mens en anden siger: *"Nej – det kunne jeg i forvejen. Jeg havde min egen iPhone i forvejen"*. Der er enighed

om, at medarbejderne via snakken på møderne og gennemgangen undervejs med den enkelte er blevet mere sikre i brugen af både udstyr og sikkerheden om arbejdsopgaverne. Arbejdslederen siger: *"Det har givet dem mere sikkerhed – det er jeg sikker på. De føler, du har kunnet gøre en forskel og bedre kunne indberette. De føler en større tilfredshed med deres indsats"*. En medarbejder siger: *"Ja – mere information om arbejdet, man får svar på sine spørgsmål."* Generelt udtrykker medarbejderne, at møderne har fået dem til at snakke mere sammen indbyrdes, og en siger: *"Ja, vi bliver åbne over for hinanden, vi kan hjælpe hinanden"*. Flere siger, at forholdet til arbejdslederen er blevet bedre og mere fortroligt, og at de er blevet gladere for at gå på arbejde.

På virksomhed nr. 2 er indsatsen en del af de ugentlige fredagsmøder, og med forbehold for aflysning er det en fast del, idet det er arbejdslederen, der har taget initiativet. Medarbejderne udtrykker stor tilfredshed med møderne og snakken, der også her handler både om teknologien med størst fokus på videoerne samt arbejdsopgaverne. En siger: *"vi bruger filmene til at lære noget og vise andre de forskellige problemer, som nogle har mødt. Vi finder ud af, hvad der er vores opgave, og hvad der ikke er"*. En anden: *"Fortæller om videoernes kvalitet, om hvordan der skal gøres rent"*. Arbejdslederen siger: *"Vi har snakket om videoerne, hvor jeg har pointeret det, jeg synes, har været rigtig godt. Det er her, de har fået ros, når det har været oppe på skærmen"*. Flere medarbejdere og arbejdslederen mener, at sikkerheden vedr. de korrekte arbejdsopgaver er øget. En medarbejder siger: *"Man ser nogle ting fra et andet område, som vi så kan bruge. Det er godt at lære af"*. En anden: *"Ja – min chef bakker mig op, hun ser, hvordan det foregår i praksis."* Og arbejdslederen supplerer, idet hun påpeger, at hun selv har optaget video, som hun har vist på møderne: *"Ja det tror jeg – de ser de andres videoer. Og så kan jeg også selv optage videoer – tankegangen har smittet af"*. Møderne har øget snakken blandt medarbejderne, idet de især i starten hjalp hinanden med teknikken. En siger: *"Ja i begyndelsen. Mange af os har ikke haft iPhones, så vi havde brug for hjælp til at lære det."* En anden: *"Ja i starten snakkede vi meget om de problemer, vi kunne have. Og vi hjalp hinanden"*. Arbejdslederen siger, at de var gode til at snakke sammen i forvejen, men pointerer at: *"Vi har grinet, og det har betydet noget for arbejdsglæden. Det betyder noget, at vi positivt kan grine med hinanden"*.

På virksomhed nr. 3 har der ud over instruktionen kun været et enkelt fællesmøde: Arbejdslederen siger: *"Vi prøvede en gang med alle, men det gik ikke så godt. Det er bedre med dem hver for sig. Det er en ny gruppe af medarbejdere – men senere kan det måske foregå i gruppen"*. Snakken om især videoerne og arbejdsopgaverne er primært foregået individuelt i hverdagen, og en medarbejder siger: *"Det foregår mest personligt, da vi møder meget forskelligt. Han (arbejdslederen) kommer dagligt og inspirerer os til brug af video."*

5. Instruktion og overordnet om den samlede indsats

Enkelte overordnede spørgsmål om den samlede indsats afslutter interviewene.

Til et direkte spørgsmål om instruktionen af QR-koder, video og kort har været god nok, svarer det store flertal – Ja. En medarbejder kommenterer videre: *"Ja, de var gode nok. Hvis man ikke har haft en iPhone før, kan det være lidt svært. Men det er som at få en ny computer, man skal lige lære det først"*. En anden siger dog: *"Lidt mere instruktion – det er mig der er gammel, og det er min egen skyld"*. En arbejdsleder supplerer: *"Det har været tilstrækkeligt. Både for medarbejderne og for mig med min iPad"*.

På spørgsmålet om, hvilke af de tre indsatser, QR-koder, video og kort der har været bedst for den enkelte, er der delte meninger. Mens ingen nævner kortene, deles svarere på alle tre virksomheder om de to andre indsatser. Flertallet af medarbejderne peger på videoerne som værende bedst for dem.

De medarbejdere, der fokuserer på QR-koderne, peger på muligheden for at huske det hele og samtidig gøre det, der aktuelt skal gøres denne dag – og kun det, der skal gøres. En siger: *"Jeg presser mig selv mindre. Hvad er det jeg skal gøre i dag – kun gøre det aftalte"*, og videre: *"Det at huske det hele"*. En anden siger: *"Koderne – fordi det bliver nemt at forstå, hvad der skal laves. Det bliver mere præcist, end hvis jeg kun hører det. Også lettere for vikaren"*

Flertallet af medarbejderne fokuserer på videoerne. Nogle peger særligt på både muligheden med indberetninger (sprungne el-pærer m.m.) og andre på dokumentation af manglende forberedelse hos kunden (fx forudgående oprydning). En siger: *"Det er video – du kan fortælle og dokumentere alt"*. En anden: *"Det har gjort det lettere for mig at huske. Jeg behøver ikke gå at tænke på det"*. En tredje: *"Når der er et problem, er det meget let at sende det videre."* En fjerde supplerer: *"Det er nemt at sende besked. Hun (arbejdslederen) ser det med det samme"*. En femte: *"Videoerne – du kan både snakke og sende billeder"*.

Arbejdslederne vurderer alle, at det er videoerne, der har været det bedste for deres medarbejdere. En fokuserer på indberetninger, men en anden siger: *"Videoen er bedst, så de kan dokumentere, hvorfor de bruger mere tid"*.

Ved arbejdsledernes vurdering af, hvad der har været bedst for dem som ledere, peger de to igen på videoerne. En siger: *"Med fejl og mangellisten (indberetninger) er det også det bedste for mig"*. En anden: *"Videoerne, så jeg kan dokumentere, når de bruger mere tid"*. En pointerer dog også koderne og siger: *"QR-koderne vil være rigtig gode ved nye medarbejdere – eller ved vikarer"*.

På spørgsmål, om deres arbejdsleder har bakket op om indsatsen, svares der generelt bekræftende. En siger: *"Det gør hun meget, jeg tror, hun gerne vil have, at vi bruger det"*. En anden: *"Hun kan godt være lidt sur på kunden, fordi de ikke rydder op, der har hun bakket os op"*.

6. Evt. andet

På spørgsmål, om der var andet, de gerne vil tilføje, svares der generelt, at de har været meget glade for indsatsen. En del udtrykker ærgrelse over, at de nu skal aflevere iPhone's igen, og mange påpeger, at de gerne så indsatsen fortsætte. Flere spørger, om de selv kan fortsætte indsatsen ved at bruge deres egen iPhone i stedet for. Flere påpeger, som de havde nævnt tidligere, at indsatsen især ville have været god, hvis det var nye områder, eller hvis de havde været nyansatte.

Arbejdslederne er enige i medarbejdernes vurdering, idet de er meget positive: En siger: *"Vi vil meget gerne have lov til at fortsætte. Jeg synes, det har været meget positivt - helt sikkert"*. En anden: *"Det er ærgerligt, at det er slut. Vi ryger nok meget tilbage i den gamle gænge med blok og pøn"*.

Delprojekt 2 – Samlet evaluering

Den samlede evaluering af delprojekt 2 er beskrevet tidligere i rapportens første del, hvorfor der henvises til dette. Se side 14-15.

Rapporten er udarbejdet af Aase Holmgaard, Bent Saabye Jensen og Erik Arendal.

Har du spørgsmål, og ønsker du mere information om projektet, er du velkommen til at rette henvendelse til:

Aase Holmgaard – aase@psykologcentret.dk, mobil 40134603

Bent Saabye Jensen, Nationalt Videncenter for Læsning, E: saabye@jensen.mail.dk, T: 29.44.26.92

Erik Arendal

Anders Nejsum, anders@markfilm.dk mobil 29910435

Annemette Rasmussen, anmr@ramboll.dk, mobil 51616552

Konsulent i arbejdsmiljø- og kvalitetsledelse

Litteratur

Bundsgaard, Jeppe (2007) *Danskfagets it-didaktik*. Gyldendal

Gellert, A. (2003). *Ordkendskab og læseforståelse*. Psykologisk Pædagogisk Rådgivning, 40(1),

Gørtz, M. og Pilegaard Jensen, T. (2007) *Læsefærdigheder, arbejdsmarked og indkomst*, Anvendt Kommunal Forskning, Amternes og Kommunernes Forskningsinstitut

Hansen, T. I. m. fl. (2012) *Læremidler I didaktikken – didaktikken I læremidler*, KLIM, Århus

Holmgaard, A. (2007): *Viljen til læsning – læsevanskeligheder set fra et erfaringsperspektiv*, Danmarks Pædagogiske Universitet, Århus

Karlsson A.M., (2006): *En arbejdsdag i skriftsamhället – ett etnografiskt perspektiv på skriftanvändning i vanliga yrken*, Nordstedts Akademiska Forlag

Kjertmann, Kjeld (2002): *Læsetilegnelse - ikke kun en sag for skolen*. København: Alinea.

Kress, G. (2003) *Literacy in the new media age*, RoutledgeFalmer, London

Kress, G. (2012): Materialiseret meningsskabelse: Tanker om literacy, læsning og skrivning i konteksten af multimodal kommunikation i *Viden om læsning, sept. 2012* (s.4 – 15) se evt: www.videnomlaesning.dk/tidsskrifter/nr-12-literacy/

McCloud, Scott (2006): *Making comics – storytelling secrets of comics*, Manga and graphic novels, Harper, New York

Olsen, H. (2000): *Holdninger til handicappede – en surveyundersøgelse af generelle og specifikke holdninger*, Socialforskningsinstituttet

Schmidt, L.H. (1992) *Det socialanalytiske perspektiv*, Aarhus Universitetsforlag

Solvang, P. (1999): *Skriftspråk, læring og avvik*, Senter for samfunnsforskning, Trondheim

Link til spillet "Klar, parat, start":

<https://itunes.apple.com/us/app/my-cleaning-cart/id594849485?mt=8>



M u l t i m o d a l L æ r i n g