

It-færdigheder på et digitaliseret arbejdsmarked

It-færdigheder på et digitaliseret arbejdsmarked

2017

**It-færdigheder på et digitaliseret
arbejdsmarked**

© 2017 Danmarks Evalueringsinstitut

Citat med kildeangivelse er tilladt

Publikationen er kun udgivet i elektronisk
form på: www.eva.dk

ISBN (www) 978-87-7182-016-4

Foto: Jesper Rais

Indhold

Forord	6
1 Resumé	7
2 Indledning	10
2.1 Baggrund	10
2.2 Formål og undersøgelsesspørgsmål	12
2.3 Design og metode	12
2.3.1 Registerundersøgelse	12
2.3.2 Spørgeskemaundersøgelse	12
2.3.3 Telefoninterview med virksomhedsledere samt arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer	13
2.4 Bemanding	13
2.5 Rapportens opbygning	13
3 Målgruppen fra PIAAC	14
3.1 Målgruppens karakteristika ifølge PIAAC	14
3.2 Fem vigtige resultater fra PIAAC	15
3.3 Synlig forskel mellem stat og kommuner	16
3.4 Svage grundlæggende it-færdigheder inden for landbrug, skovbrug og fiskeri samt bygge og anlæg	17
4 Virksomhedernes oplevelse af behov for grundlæggende it-færdigheder	19
4.1 Flere virksomheder oplever behov for bedre it-færdigheder blandt ufaglærte	19
4.2 Større virksomheder oplever oftere et behov for it-færdigheder	21
4.3 Behovet for it-færdigheder opleves forskelligt fra PIAAC-resultaterne	23
5 Virksomhedernes krav til it-færdigheder	26
5.1 It er integreret i ufaglærte og faglærtes arbejde	26
5.1.1 At kommunikere med borgere og forvaltning kræver it-færdigheder	26
5.1.2 It-færdigheder udfordres af løbende programopdateringer	27
5.2 Virksomhederne oplever et ansvar for deres medarbejders it-færdigheder	27
5.2.1 Virksomhedsledere forventes at reagere på medarbejdernes behov	28
5.2.2 Stor interesse for at udvikle specialiserede og grundlæggende it-færdigheder	28
6 Virksomhedernes håndtering af medarbejdernes it-færdigheder	29
6.1 Virksomhederne identificerer behov for it-færdigheder	29
6.2 It-færdigheder effektiviserer arbejdsgangene	30
6.3 Nogle medarbejdere er utrygge ved it	31
6.4 Basale færdigheder går hånd i hånd med it-færdigheder	31
6.5 Når man selv kan, er det svært at forstå, at andre ikke kan	32

7	Strategier for opkvalificering af medarbejdere	33
7.1	Sidemandsoplæring og eksisterende kurser dækker behovet	33
7.1.1	Sidemandsoplæring er den primære form for opkvalificering	33
7.1.2	Virksomhederne er tilfredse og bruger eksisterende muligheder for it-kurser	33
7.1.3	Virksomheder er positive over for nyt FVU-it-kursus	35
7.2	Muligheder og barrierer for opkvalificering af it-færdigheder	35
7.3	It nu og i fremtiden	36

Appendiks

Appendiks A:	Metodeappendiks	38
Appendiks B:	Deltagende arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer	42
Appendiks C:	Frekvenstabeller	43
Appendiks D:	Referencer	47
Appendiks E:	Summary	48

Forord

Hver fjerde dansker mellem 16 og 65 år, svarende til ca. en million personer, har ikke grundlæggende it-færdigheder i at besvare e-mails og søge på nettet. Det konkluderede SFI som den danske repræsentant i OECD's PIAAC-konsortium tilbage i 2013. Samtidig er Danmark det land i EU, som er mest digitaliseret ifølge DESI-indekset, så der er stort behov for grundlæggende it-færdigheder for at deltage i samfundet og på arbejdsmarkedet.

I denne rapport ser vi nærmere på, hvilken betydning det lave niveau med hensyn til it-færdigheder har for voksne danskere og virksomheder i det daglige arbejde. Derudover inddrager undersøgelsen arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer for at få en bredere forståelse af implikationerne af svage grundlæggende it-færdigheder.

Undersøgelsen er lavet som et led i Danmarks Evalueringsinstituts (EVA's) handlingsplan for 2016 og er den sidste publikation i en række af undersøgelser med fokus på læse-, regne- og it-tilbud til voksne danskere. Tidligere er udgivet: *FVU og de svage læsere i Danmark – En kvantitativ analyse af deltagerne på trin 1 i læsning på Forberedende Voksenundervisning (FVU)* (EVA 2016a), *Vedholdenhed hos voksne med svage basale færdigheder – et litteraturstudie* (EVA 2016b), *Styrk voksnes vedholdenhed – inspiration til lærere* (EVA 2017a) og *Virksomhedernes behov for basale færdigheder* (EVA 2017b).

Det er mit håb, at undersøgelsen kan være med til at sætte fokus på grundlæggende it-færdigheders betydning for både de voksne danskere og virksomhederne.

Mikkel Haarder
Direktør

1 Resumé

Danmarks Evalueringsinstitut (EVA) kaster i denne undersøgelse lys over, hvordan danske virksomheder oplever deres medarbejders it-færdigheder. Rapporten beskriver både, hvilke brancher der oplever store behov for grundlæggende it-færdigheder, og hvordan virksomheder, arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer ser på mulighederne for at opkvalificere deres medarbejders it-færdigheder. Fundene sammenholdes med PIAAC-undersøgelsen (the Programme for the International Assessment of Adult Competencies) fra 2013 (SFI 2013), hvor der ses nærmere på, hvordan branchefordelingen for voksne med svage grundlæggende it-færdigheder fordeler sig i forhold til virksomhedernes opfattelse af behov for grundlæggende it-færdigheder.

Rapportens relevans og målgruppe

Danmark er et af de lande, der er længst fremme med hensyn til digitalisering. Det bliver sværere og sværere at klare sig uden grundlæggende it-færdigheder både på arbejdsmarkedet og som borger i et samfund, der i stigende grad digitaliseres. Men som PIAAC-undersøgelsen viste, har rigtig mange, nemlig lidt over en million, voksne danskere svage grundlæggende it-færdigheder, hvilket betyder, at de har svært ved opgaver som at søge information på nettet, sende e-mails eller gå på borger.dk.

I denne undersøgelse afdækker vi, hvordan virksomhederne vurderer deres medarbejders grundlæggende it-færdigheder, om virksomhederne oplever, at medarbejderne har de grundlæggende it-færdigheder, som deres arbejdsopgaver kræver, og hvorvidt de vurderer, at medarbejderne har brug for kompetenceudvikling.

Rapporten henvender sig til beslutningstagere inden for det almene og erhvervsrettede VEU-område samt faglige organisationer, som kan få indblik i behovet for grundlæggende it-færdigheder og virksomhedernes muligheder for at understøtte medarbejderne og virksomhedens digitale vækst.

Rapportens resultater

Rapporten viser overordnet, at 57 % af virksomhederne aktuelt oplever, at ingen af deres faglærte medarbejdere mangler grundlæggende it-færdigheder, mens 52 % af virksomhederne oplever, at ingen af deres ufaglærte medarbejdere mangler grundlæggende it-færdigheder. Dvs. at 43 % af virksomhederne oplever faglærte medarbejdere, der mangler it-færdigheder, og 48 % oplever ufaglærte med manglende it-færdigheder. Resultatet er forventeligt set i lyset af PIAAC-undersøgelsen, som viser, at en million danskere har svage grundlæggende it-færdigheder. Det svarer til ca. 28 % af de voksne danskere mellem 16 og 65 år.

Når vi ser på virksomhederne, som oplever et behov for bedre it-færdigheder hos faglærte og/eller ufaglærte medarbejdere, vurderer størstedelen af virksomhederne, at det kun gør sig gældende for få af deres medarbejdere. Det gælder 33 % af virksomhederne med faglærte medarbejdere og 31 % af virksomhederne med ufaglærte medarbejdere.

Udfordringen med grundlæggende it-færdigheder understreges af, at der er tale om det, man kunne definere som et accelererende kompetencebehov, hvor der løbende udvikles nye muligheder, programmer og lignende, som skal tilegnes. Set i dette lys kan mangel på grundlæggende it-færdigheder få konkurrencemæssige og individuelle konsekvenser for både virksomheden og den ansatte, da det kan blive svært at leve op til samfundets og arbejdsmarkedets forventninger til it-færdigheder.

Andre konklusioner er:

- Grundlæggende it-færdigheder efterspørges i højere grad end andre basale færdigheder som skrivning, læsning og regning. Det peger på, at grundlæggende it-færdigheder for mange virksomheder har en væsentlig betydning for de arbejdsopgaver, som deres medarbejdere forventes at løse. Samtidig vurderer virksomhederne, at behovet er større for gruppen af ufaglærte og faglærte end for de øvrige medarbejdere på tværs af skrivning, læsning, regning og it-færdigheder.
- Virksomheder inden for offentlig administration, undervisning og sundhed vurderer i højere grad end gennemsnittet, at deres medarbejdere har brug for bedre grundlæggende it-færdigheder, mens virksomheder inden for handel og transport mv. sjældnere vurderer, at deres medarbejdere har behov for bedre grundlæggende it-færdigheder. Det står i modsætning til resultaterne fra PIAAC-undersøgelsen, som viser, at det især er i brancherne landbrug, skovbrug og fiskeri samt bygge og anlæg, hvor der er ansatte med svage grundlæggende it-færdigheder. Her kan det spille ind, at arbejdsopgaverne og udviklingshastigheden i de forskellige brancher varierer, og behovet for it-færdigheder på et grundlæggende niveau derfor også er forskelligt. Derfor kan en branche, hvor arbejdsopgaver med it fylder mere, i højere grad opleve et behov for grundlæggende it-færdigheder end en branche, hvor arbejdsopgaver med it er en mindre del af hverdagen.
- Gennem interviewene understreger virksomhederne, at grundlæggende it-færdigheder er relevante for samtlige af deres medarbejdere, og de oplever et ansvar for at hjælpe de ansatte til bedre it-færdigheder, særligt rettet mod de it-programmer, som virksomheden bruger. Opgaver, der kræver it-færdigheder på et grundlæggende niveau, spænder vidt fra at skrive e-mails til at rapportere og dokumentere arbejdsgangene i it-systemer.
- Virksomhederne identificerer typisk først medarbejdere med svage it-færdigheder, når de laver fejl i forbindelse med dataindrapportering, eller når de ikke kan løse deres opgaver. Det koster virksomheden og de ansatte tid og energi, når de ansatte skal løse opgaver med it, som de ikke har færdigheder til.
- Virksomhederne oplever, at der er de muligheder for kurser med fokus på grundlæggende it-færdigheder, som de har behov for. Samtidig peger arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer dog på, at det er svært at overskue kursusmarkedet, og at kurserne ofte ikke er fleksible nok til at matche virksomhedens og medarbejdernes behov.

Perspektiver i forlængelse af undersøgelsen

Alt tyder på, at it-færdigheder også i fremtiden vil være vigtige på arbejdsmarkedet såvel som for samfundsdeltagelsen. Udviklingen af it-færdigheder, også på det grundlæggende niveau, kan derfor blive afgørende for vækstmuligheder og konkurrencedygtighed.

Samlet set kan det derfor i forlængelse af undersøgelsen overvejes:

- Hvordan vi sikrer, at virksomhederne har blik for it-færdigheder i et mere langsigtet og strategisk perspektiv med fokus på udvikling af systemforståelse og innovation gennem it, også på de mere grundlæggende niveauer
- Hvordan både private og offentlige udbydere bedst muligt kan skabe overblik over de muligheder, som allerede findes, for udvikling af it-færdigheder, både den praktiske brug og den mere helhedsorienterede forståelse af mulighederne med it
- Hvordan udbuddet af it-kurser koordineres og udvikles, så det også fremadrettet matcher virksomhedernes aktuelle og fremtidige kompetencebehov.

Om datagrundlaget

Rapporten er baseret på et datagrundlag, som omfatter både kvantitative og kvalitative data fra følgende kilder:

- Data fra PIAAC-undersøgelsen kombineret med registerdata.
- En repræsentativ spørgeskemaundersøgelse blandt offentlige og private virksomheder med mindst fem ansatte, og hvor mindst 10 % af de ansatte er ufaglærte eller faglærte. 1.103 virksomheder har deltaget i undersøgelsen.

- Telefoninterview med virksomheder fra spørgeskemaundersøgelsen.
- Telefoninterview med arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer inden for de brancher, hvor de kvantitative undersøgelser viser, at der er særlige behov for bedre grundlæggende it-færdigheder.

Formålet med de kvantitative undersøgelser er at give et billede af målgruppen og et overordnet billede af behovet for bedre grundlæggende it-færdigheder set fra virksomhedernes synspunkt. Interviewene med virksomheder og arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer supplerer med mere uddybende perspektiver på behovet for grundlæggende it-færdigheder.

2 Indledning

2.1 Baggrund

En større og større del af danskernes hverdag bliver digitaliseret, fra digital post over ForældreIntra i børnenes institution til tidsregistrering på arbejdet. Derfor bliver det sværere og sværere at klare sig i hverdagen uden de grundlæggende it-færdigheder, som de forskellige digitale løsninger kræver – i samfundet og ikke mindst på arbejdsmarkedet. Denne undersøgelse stiller derfor skarpt på virksomhedernes oplevelse af faglærte og ufaglærtes it-færdigheder og på, hvilke muligheder virksomhederne har for at håndtere eventuelle udfordringer. I det følgende præsenterer vi fire bud på muligheder og udfordringer fra tidligere analyser, der knytter sig til de voksnes grundlæggende it-færdigheder.

Regeringen investerer i digital vækst og it-færdigheder

Regeringen og Danmarks Vækstråd peger i deres redegørelser på, at Danmarks konkurrenceevne er afhængig af en digital vækst og af, at arbejdskraften har gode færdigheder inden for informations- og kommunikationsteknologi. Her opridser de forskellige initiativer, så de voksne borgere lærer de it-færdigheder, som virksomhederne efterspørger, og så udbuddet af arbejdskraft indstiller sig på, at arbejdsmarkedet og jobbene hastigt forandrer sig og i højere grad kræver it-færdigheder (Danmarks Vækstråd 2016 og Regeringen 2016).

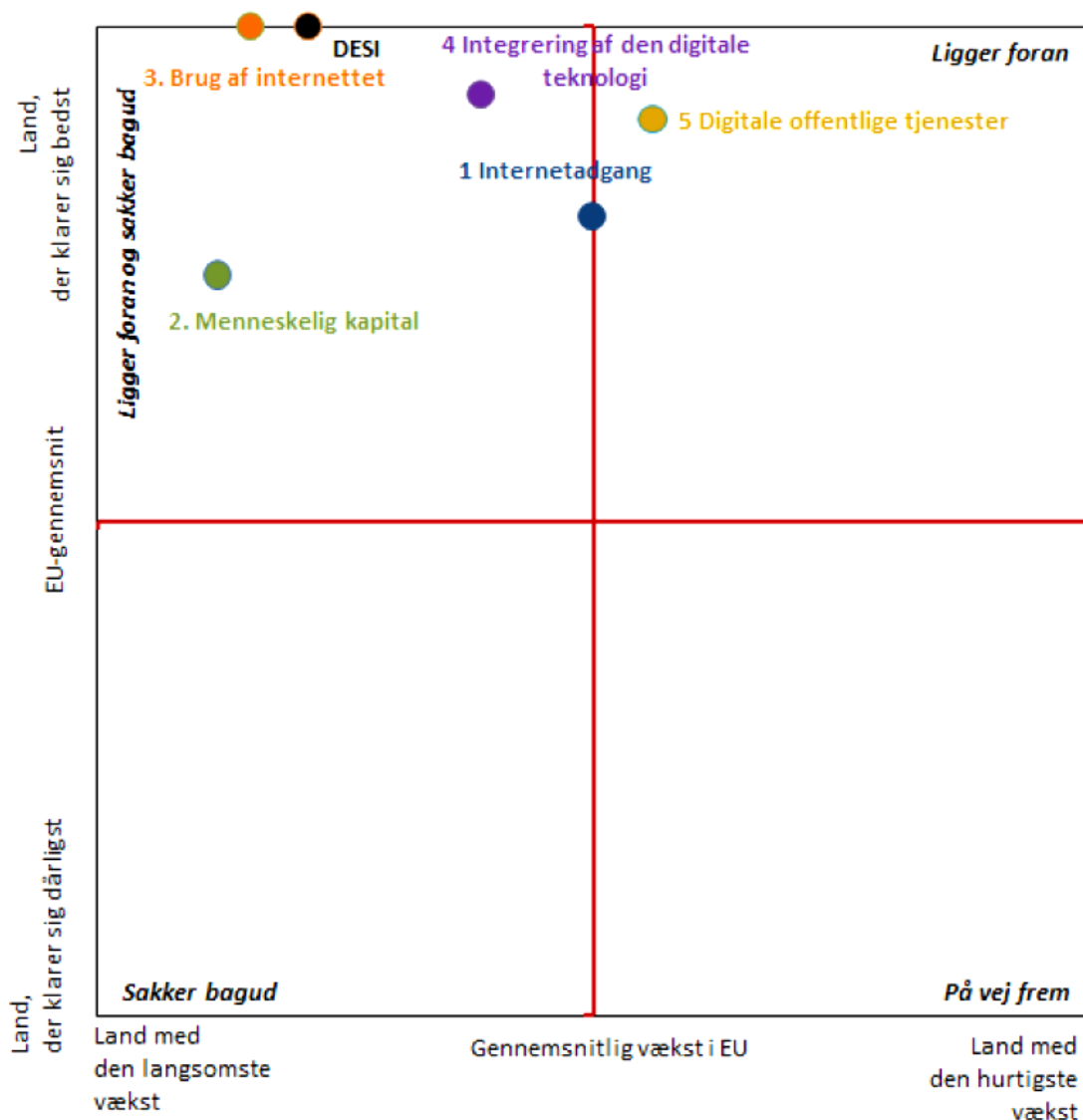
Personlig motivation er vigtig for positive møder med it-teknologi

Undersøgelsen *It – barrierer, motivation og læring* fra 2012 har fokus på den gruppe, som slet ikke har erfaring med it. Undersøgelsen viser blandt andet, at oplevelsen ved at lære at bruge it kan føles som et kulturmøde, hvor alt er nyt, og hvor man skal lære at gebærde sig på et nyt sprog med nye spilleregler. Hvorvidt dette er en spændende eller uoverskuelig opgave afhænger i høj grad af motivationen herfor. Det er især den personlige motivation, som kan gøre det lettere og interessant at lære it (Digitaliseringsstyrelsen 2012). Dermed kan det opleves som en stor udfordring for den enkelte at træde ind i en verden af it. Det kan samtidig betyde, at vejen til bedre it-færdigheder er lang for dem med færrest basale færdigheder og kort uddannelse. Når denne gruppe skal gøre sig gældende på arbejdsmarkedet, kan der opstå udfordringer, både i forhold til at løse arbejdsopgaver og i forhold til at lære it at kende på en hensigtsmæssig måde.

Danmark har gode it-færdigheder, men udvikler sig i mindre grad

Danmark klarer sig godt i den internationale sammenligning, når det kommer til digitale færdigheder. I det europæiske indeks DESI befinder Danmark sig på en førsteplads, når man ser på tværs af de fem mål, som ses i nedenstående figur (Europa-Kommissionen 2016). Danmark er på den baggrund et af de lande i Europa, som er nået længst med digitalisering, herunder af den offentlige sektor. Men samtidig sakker Danmark bagud, når det kommer til væksten og udviklingen af digital økonomi og det digitale samfund i de europæiske lande. Her bevæger Danmark sig nu langsommere end gennemsnittet, og konsekvensen heraf vil være, at andre europæiske lande med tiden vil indhente og måske overhale Danmark, hvis tendensen fortsætter. I figur 1 ses Danmarks placering i forhold til gennemsnittet i DESI.

Figur 1
Danmarks score på de fem DESI-områder i forhold til andre EU-lande



Den lodrette akse angiver Danmarks placering med hensyn til it i forhold til gennemsnittet i EU, og den vandrette akse viser placeringen i forhold til den gennemsnitlige vækst i EU. Figuren stammer fra Rapport om Europas digitale fremskridt (EDPR), 2016: http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?action=display&doc_id=1/5683.

I figuren ses det, at Danmark særligt sækker bagud på menneskelig kapital, hvilket kan afspejle problemer med at udvikle voksnes grundlæggende it-færdigheder. Flere af de faktorer, der måles på, er faktorer på et samfundsmæssigt makroniveau, såsom adgang til bredbånd og digitalisering af offentlige tjenester. Da der langt hen ad vejen er tale om udvikling på et samfundsmæssigt makroniveau, er det ikke givet, at it-færdigheder følger med i samme tempo, da en udvikling af it-færdigheder kræver en anden tilgang med fokus på individet.

En million danskere mangler grundlæggende it-færdigheder

Tæt på en million voksne danskere har svært ved at benytte computeren til helt grundlæggende opgaver, såsom tekstbehandling og e-mail. Det var konklusionen i PIAAC-rapporten fra 2013 (SFI 2013), der testede en stor gruppe voksne danskere for blandt andet deres evne til problemløsning med it. Tallene viser, at der stadig er udfordringer i forhold til at benytte it for mange voksne danskere. PIAAC-undersøgelsen uddybes i næste kapitel, og resultaterne sammenlignes med spørgeskemaundersøgelsen om virksomhedernes behov for grundlæggende it-færdigheder, hvor det er relevant.

2.2 Formål og undersøgelsesspørgsmål

Formålet med denne undersøgelse er at undersøge virksomhedernes oplevelse af behov for bedre grundlæggende it-færdigheder blandt deres faglærte og ufaglærte medarbejdere. Oplever virksomhederne, at det er et problem, at nogle medarbejdere kan mangle grundlæggende it-færdigheder? Og hvordan ser arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationerne på behovet for grundlæggende it-færdigheder?

Den viden kan kaste lys over et område, som er i rivende udvikling, og hvor it-færdigheder kan karakteriseres som en accelererende kompetence, der løbende ændrer karakter.

I denne rapport belyser vi derfor følgende undersøgelsesspørgsmål:

- 1 I hvilken grad oplever virksomheder et *behov* for, at medarbejderen it-færdigheder opkvalificeres?
- 2 Hvilke *muligheder* oplever virksomheder, at de har, for at opkvalificere deres medarbejderen it-færdigheder?
- 3 Hvilke tilbud gør virksomheder *brug* af med henblik på at opkvalificere deres medarbejderen it-færdigheder?
- 4 Hvordan oplever brancheorganisationer og fagforeninger *behovet* for at styrke de grundlæggende it-færdigheder på deres respektive områder?

2.3 Design og metode

Projektet består af tre dele: (I) et spørgeskema, som undersøger virksomhedernes oplevede behov for opkvalificering af grundlæggende it-færdigheder blandt deres medarbejdere, (II) en registerundersøgelse, der beskriver karakteristika ved gruppen af voksne danskere med svage grundlæggende it-færdigheder, samt (III) telefoninterview med repræsentanter for virksomheder, fagforeninger og arbejdsgiverorganisationer, som har fokus på behov og muligheder i forbindelse med udvikling af it-færdigheder blandt medarbejderne. Herunder gennemgås designets enkelte dele – for uddybning af designet, se appendiks A.

2.3.1 Registerundersøgelse

Registerundersøgelsen bygger på registerdata fra Danmarks Statistik, der er sammenkørt med data fra PIAAC-undersøgelsen. Registerundersøgelsen har givet en beskrivelse af de voksne danskere med svage grundlæggende it-færdigheder i forhold til fx branche- og sektortilknytning og i forlængelse heraf, om nogle brancher eller sektorer har en større andel med svage grundlæggende it-færdigheder end andre.

2.3.2 Spørgeskemaundersøgelse

Denne undersøgelses spørgeskema er en del af et større spørgeskema i forbindelse med projektet Virksomhedernes behov for basale færdigheder (EVA 2017b) Spørgeskemaet er rettet mod et repræsentativt udsnit af både offentlige og private virksomheder, der har mindst fem ansatte, og som har mindst tre ufaglærte eller faglærte ansat. For virksomheder med 30 ansatte eller derover skal gruppen af ufaglærte og faglærte udgøre mindst 10 % af de ansatte. Ufaglærte defineres i projektet som voksne med en gymnasial uddannelse som højeste gennemførte uddannelse.¹ Stikprøven er således sammensat, så den rammer virksomheder med de medarbejdergrupper (ufaglærte og faglærte), hvor svage basale færdigheder er mest udbredt (SFI 2013). Ud af de i alt 2.500 virksomheder, der indgik i undersøgelsen, har 1.103 virksomheder besvaret spørgeskemaet. Det giver en svarprocent på 44 %. Danmarks Evalueringsinstitut (EVA) vurderer svarprocenten som tilfredsstillende set i forhold til målgruppen. Spørgeskemaet har i forbindelse med denne undersøgelse belyst virksomhedernes oplevelse af behov for grundlæggende it-færdigheder blandt deres faglærte og ufaglærte medarbejdere, samt hvorvidt et FVU-tilbud kun med fokus på it vil være brugbart.

¹ PIAAC-undersøgelsen viste, at ufaglærte er overrepræsenterede i gruppen med de svageste læsefærdigheder, ligesom en væsentlig andel af faglærte har svage basale færdigheder. Definitionen af ufaglærte følger PIAAC's.

2.3.3 Telefoninterview med virksomhedsledere samt arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer

Med afsæt i spørgeskemaundersøgelsen har EVA gennemført telefoninterview med repræsentanter for virksomheder, der oplever et behov for øgede it-færdigheder på grundlæggende niveauer for deres medarbejdere. Der er gennemført ti interview med repræsentanter for virksomheder, tre interview med repræsentanter for arbejdsgiverorganisationer og tre interview med repræsentanter for arbejdstagerorganisationer. Interviewene har blandt andet belyst, hvordan behovene for bedre grundlæggende it-færdigheder ser ud, hvordan de bliver opdaget, og hvordan opkvalificering kan foregå.

2.4 Bemanning

Projektet er gennemført i perioden marts 2016 til marts 2017 af denne projektgruppe:

- Evalueringskonsulent Mille Lassen (projektleder)
- Evalueringskonsulent Malte Nyfos Mathiasen
- Evalueringskonsulent Stine Ny Jensen
- Metodekonsulent Søren Haselmann
- Kommunikationskonsulent Anne Breinhold Olsen
- Praktikant Stine Harrekilde
- Evalueringsmedarbejder Simone Bang
- Evalueringsmedarbejder Terese Jørgensen.

2.5 Rapportens opbygning

Ud over resumé og indledning indeholder rapporten følgende:

I kapitel 3 uddybes resultaterne fra PIAAC med særligt fokus på sektor og branche for gruppen med svage grundlæggende it-færdigheder. Virksomhedernes oplevelser og behov er i fokus i kapitel 4, hvor vi gennem spørgeskemaundersøgelsen spørger om, hvor og hvordan de oplever behovet for it-færdigheder. Efterfølgende suppleres fundene i kapitel 5 til kapitel 7 med mere dybdegående forklaringer og beskrivelser fra virksomheder og arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationerne. Her får de anledning til at perspektivere brug af it-færdigheder og -kurser, og de udfolder de potentialer, som de ser ved digitalisering. De kvalitative fund giver anledning til en kapitelstruktur, hvor vi i kapitel 5 fokuserer på, hvordan virksomhedernes krav til it-færdigheder forandrer sig. I kapitel 6 fokuserer vi på, hvordan virksomhederne håndterer manglen på it-færdigheder, og kapitel 7 viser, hvilke strategier brancheorganisationer, fagforeninger og virksomheder anvender for at opkvalificere medarbejderne.

3 Målgruppen fra PIAAC

I dette kapitel kigger vi nærmere på PIAAC-undersøgelsen (the Programme for the International Assessment of Adult Competencies) fra 2013, og hvordan målgruppen af voksne danskere med svage it-færdigheder ser ud. Resultaterne er relevante for undersøgelsen af ufaglærte og faglærte, fordi det er i målgruppen af ufaglærte og faglærte, at vi forventer at finde de voksne med svage basale færdigheder. De følgende afsnit beskriver målgruppens karakteristika og de vigtigste resultater i PIAAC-rapporten fra SFI.

Kapitlet viser, at især brancherne landbrug, skovbrug og fiskeri samt bygge og anlæg er de brancher, hvor flest ansatte har svage grundlæggende it-færdigheder. Det gælder for hhv. 41 % og 42 % af de ansatte. Samtidig ser vi, at der i stat, region og private nonprofitorganisationer er en mindre andel med svage grundlæggende it-færdigheder end i kommuner samt offentlige og private virksomheder.

3.1 Målgruppens karakteristika ifølge PIAAC

PIAAC er en undersøgelse af den voksne befolknings færdigheder inden for læsning, regning og brug af it til problemløsning (SFI 2013). Undersøgelsen er iværksat af OECD, og den blev gennemført for første gang i 2011-12 i 24 lande. Datamaterialet er en udvalgt stikprøve på baggrund af populationen af voksne i alderen 15-64. Dertil er der suppleret med særlige respondenter blandt tosprogede indvandrere og deltagere i PISA for ti år siden, der øger mulighederne for at kunne drage sammenligninger.

It-færdighederne måles ved en test, der gennemføres enten på interviewerens medbragte computer eller i hånden, hvis respondenteren ikke kan anvende computeren. Opgaverne består blandt andet i at kunne udføre søgning på internettet, finde rundt på hjemmesider, vurdere elektronisk information, bruge regneark og sende e-mails (SFI 2013). Testresultaterne fordeler sig på en skala fra 0-500 point. Scoren inddeles i fire niveauer: niveau 3, niveau 2, niveau 1 og under niveau 1. Derudover kommer dem, der ikke gennemførte it-testen. I figur 2 ses en oversigt over, hvad de forskellige niveauer dækker over.

² Færdigheder i læsning, regning og problemløsning med it i Danmark, SFI 2013.

Figur 2
Færdigheder i it-problemløsning



Kilde: SFI 2013: 65-66.

De danske PIAAC-resultater fra 2013 viser, at danskernes it-færdigheder i gennemsnit ligger på 283 point (SFI 2013). Det svarer til, at danskerne i gennemsnit ligger på niveau 1 i it-færdigheder, som er det lave niveau. Ca. 28 % af befolkningen har svage grundlæggende it-færdigheder. Svage grundlæggende it-færdigheder inkluderer dem, der befinder sig under niveau 1, samt dem, som fravalgte eller ikke var i stand til at gennemføre testen på computer (SFI 2013).

3.2 Fem vigtige resultater fra PIAAC

Vi ved allerede meget om, hvilke faktorer der spiller ind på niveauet af it-færdigheder. SFI har analyseret resultaterne af PIAAC-undersøgelsen i en rapport fra 2013. I det følgende gennemgås fem vigtige resultater fra PIAAC-undersøgelsen.

Mænd scorer højere inden for it

Mænd har gennemsnitligt en højere score inden for it end kvinder, når man kun ser på gennemførte test. Det viser resultaterne af PIAAC-undersøgelsen fra 2013 ifølge SFI (SFI 2013). Til gengæld er der flere mænd end kvinder, der ikke har gennemført testen. En ikke gennemført test kan blandt andet skyldes, at personen ikke har været i stand til at bestå testen eller ikke tror, at han eller hun kan bestå testen.

It-færdighederne er ringere for ældre generationer

It-færdighederne er ringere for de ældre generationer. Aldersgrupperne fra 16 til 30 år har forholdsvis ens niveauer i it-færdigheder, men derefter falder niveauet relativt kraftigt med alderen (SFI 2013). Data muliggør dog ikke, at vi kan afgøre, om forskellene skyldes, at personerne tilhører forskellige generationer, eller om det skyldes den specifikke livssituation, hver aldersgruppe befinder sig i.

Uddannelsesniveau og it-færdigheder hænger sammen

Uddannelsesniveau er en af de faktorer, der hænger stærkest sammen med it-færdigheder (SFI 2013). Jo længere en uddannelse, jo højere niveau inden for it-færdigheder. Det har også betydning, om uddannelsen er boglig. It-færdighederne er fx bedre blandt personer med en studierettede ungdomsuddannelse, såsom STX, end blandt unge med en erhvervsrettet ungdomsuddannelse.

Beskæftigede har bedre it-færdigheder

Personer i beskæftigelse har bedre it-færdigheder end personer uden for beskæftigelse (SFI 2013). Jo længere tid, man har været i beskæftigelse, jo bedre færdigheder, dog kun op til 30 år.

SFI har fundet, at færdigheder og brug af færdigheder hænger sammen (SFI 2013). 65 % af de beskæftigede angiver, at de bruger it hver dag i deres job. Det kan være i form af e-mail, tekstbehandling, regneark mv.

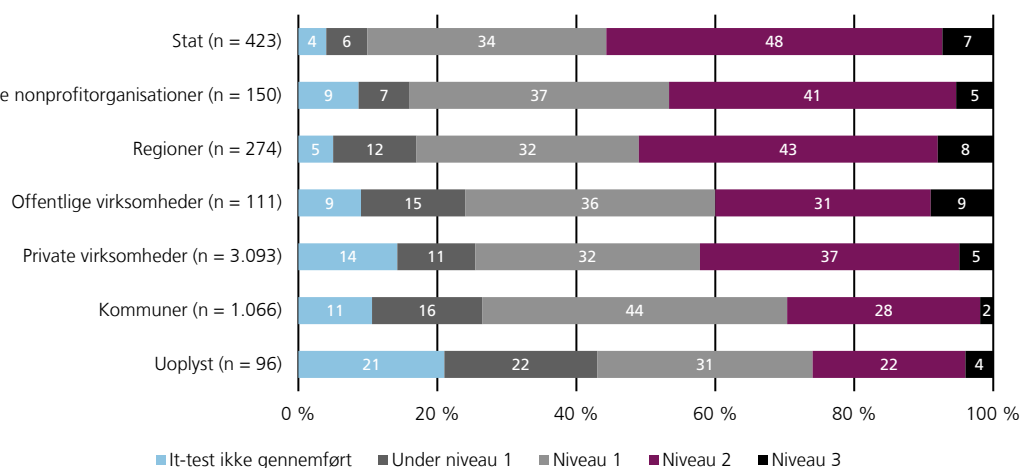
Tæt sammenhæng mellem it-færdigheder og læse- og regnefærdigheder

Når man kigger på tværs af de basale færdigheder, som testes i PIAAC, ses det, at der er en tæt sammenhæng mellem læse- og regnefærdigheder og it-færdigheder. Der er en større gruppe, som har svage grundlæggende it-færdigheder, end gruppen af voksne med svage basale læse- og regnefærdigheder, men de to grupper overlapper i høj grad, således at voksne med svage basale færdigheder i læsning og regning også ofte har svage grundlæggende it-færdigheder (SFI 2013).

3.3 Synlig forskel mellem stat og kommuner

Figur 3 viser danskernes it-færdigheder fordelt på sektor. EVA har koblet resultaterne fra PIAAC-undersøgelsen med data fra CPR-registret og kan derfor vise fordelingen af voksnes it-færdigheder på medarbejdere i hhv. offentlig og privat sektor.

Figur 3
It-færdigheder fordelt på sektor (n = 5.213)



Kilde: EVA's bearbejdning af data fra PIAAC 2012 og Danmarks Statistik.

Note: Nonprofitinstitutioner er private enheder, hvor overskuddet ikke kan udloddes til ejerne, dvs. typisk foreninger og fonde, herunder selvejende institutioner. Sektoren omfatter private skoler samt foreninger, som retter sig mod privatpersoner, fx fagforeninger, idrætsforeninger, patientforeninger, politiske partier og mange interesseorganisationer (Ny sektorkode i beskæftigelsesstatistikkerne, DST 2013).

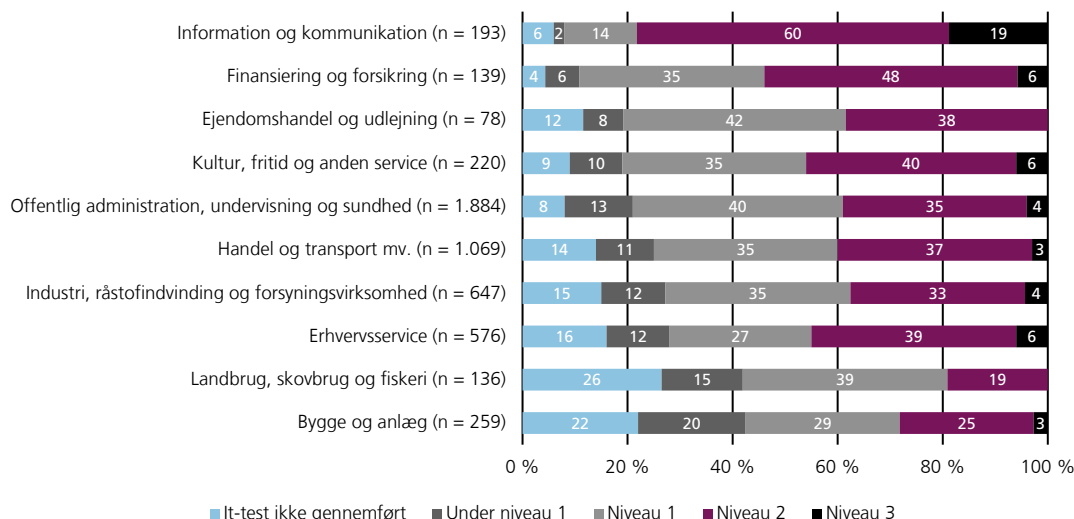
Note: Sektor er her kun opgjort for gruppen af beskæftigede. De ledige indgår altså ikke i beregningerne.

Der er overordnet ingen store forskelle i fordelingen af niveauer blandt regioner, private virksomheder og private nonprofitorganisationer. Omkring hver fjerde ansatte i private virksomheder, offentlige virksomheder og kommuner har svage grundlæggende it-færdigheder. Forskellen i it-færdighedsniveau er større, når man sammenligner offentlige og private virksomheder samt kommuner med stat, private nonprofitorganisationer og regioner. Her ses det, at it-færdighedsniveauet er markant højere inden for stat, private nonprofitorganisationer og regioner. Blandt ansatte i kommunerne har 27 % svage grundlæggende it-færdigheder. Til sammenligning gælder det for 10 % af medarbejderne i staten. De ansatte i kommunerne skiller sig desuden ud ved en større andel på niveau 1, som svarer til, at de ansatte kan bruge e-mail og webbrowser (SFI 2013). Blandt ansatte i kommunerne har 30 % it-færdigheder på et højt niveau (niveau 2 eller niveau 3). Til sammenligning gælder det for 55 % af medarbejderne i staten. Forskellen kan skyldes, at der er en forskel i uddannelsesniveau blandt medarbejdere i staten og på kommunalt niveau.

3.4 Svage grundlæggende it-færdigheder inden for landbrug, skovbrug og fiskeri samt bygge og anlæg

Figur 4 viser danskernes it-færdigheder fordelt på ti brancher. EVA har koblet resultaterne fra PIAAC-undersøgelsen med data fra CPR-registret. Det gør det muligt at identificere, hvilke brancher der har den største andel ansatte med svage grundlæggende it-færdigheder.

Figur 4
It-færdigheder fordelt efter branche (n = 5.201)



Kilde: EVA's bearbejdning af data fra PIAAC 2012 og Danmarks Statistik.

Note: Sektor er her kun opgjort for gruppen af beskæftigede. De ledige indgår altså ikke i beregningerne.

Figuren viser, at der er stor forskel på målgrupperne, når man kigger på, hvilke brancher de tilhører. Brancherne landbrug, skovbrug og fiskeri samt bygge og anlæg har en stor andel ansatte med svage grundlæggende it-færdigheder (under niveau 1 og it-test ikke gennemført). Det gælder for hhv. 41 % og 42 %. I den modsatte ende ligger branchen information og kommunikation, hvor de ansatte har et meget højt niveau af it-færdigheder. 79 % af de ansatte har et højt niveau, svarende til niveau 2 og niveau 3.

Når vi kigger lidt bredere har seks ud af de ti brancher en større andel ansatte med it-færdigheder på et lavt niveau end på et højt niveau. Det gælder landbrug, skovbrug og fiskeri, bygge og anlæg, offentlig administration, undervisning og sundhed, ejendomshandel og udlejning, industri, råstofindvinding og forsyningsvirksomhed og handel og transport mv. Her er andelen af ansatte på lavt niveau hhv. 35, 22, 14, 12, 9 og 6 procentpoint større end andelen af ansatte på højt niveau. Inden for kultur, fritid og anden service er de to grupper lige store. Kun i tre brancher udgør det høje niveau en større andel end det lave. Det gælder information og kommunikation, finansiering og forsikring samt erhvervsservice, hvor det høje niveau udgør hhv. 63, 12 og 7 procentpoint mere end det lave.

Dermed kan vi se, at der er stor forskel på brancherne, når det kommer til de ansattes it-færdigheder. I det følgende vil vi kigge nærmere på, hvordan virksomhederne oplever, at deres medarbejders grundlæggende it-færdigheder lever op til de krav, der er på arbejdspladsen. Samtidig vil vi se på, hvorvidt virksomhederne i de samme brancher som de netop nævnte oplever et særligt behov, eller om det er nogle andre brancher, der oplever svage grundlæggende it-færdigheder blandt deres medarbejdere.

I den sammenhæng er det vigtigt at understrege, at resultaterne af PIAAC-undersøgelsen fra 2013 ikke er direkte sammenlignelige med resultaterne af EVA's undersøgelse af virksomhedernes vurderinger af deres medarbejders behov for bedre grundlæggende it-færdigheder. Det skyldes for det første, at PIAAC-resultaterne er på individniveau, mens resultaterne i EVA's undersøgelse er på virksomhedsniveau. For det andet, at der ikke er tidsmæssigt sammenfald mellem

de to undersøgelser, hvor data er indsamlet med ca. fem års mellemrum. For det tredje, at der ikke nødvendigvis er overensstemmelse mellem, hvilke medarbejdere som en virksomhedsleder vurderer, har behov for at få forbedret deres grundlæggende it-færdigheder for at kunne leve op til de forventninger, der er på arbejdspladsen, og så PIAAC's identifikation af voksne med svage basale færdigheder.

Dermed er den sammenligning, som laves, af brancher, som i PIAAC-rapporten vurderes at have særligt mange ansatte med svage grundlæggende it-færdigheder, og brancher, hvor virksomhederne særligt oplever at have ansatte med behov for forbedrede it-færdigheder, ikke en direkte sammenligning. Den sammenligning, der drages, vil i højere grad kunne bruges til at se, hvilke brancher som særligt kan have udfordringer med grundlæggende it-færdigheder, at brancherne kan være udfordrede på flere måder, gennem testede svage it-færdigheder, højere krav til grundlæggende færdigheder eller særlige opgaver i visse brancher. EVA mener dog, at denne viden i alle tilfælde er relevant for de beslutningstagere, som arbejder med de branchespecifikke problematikker.

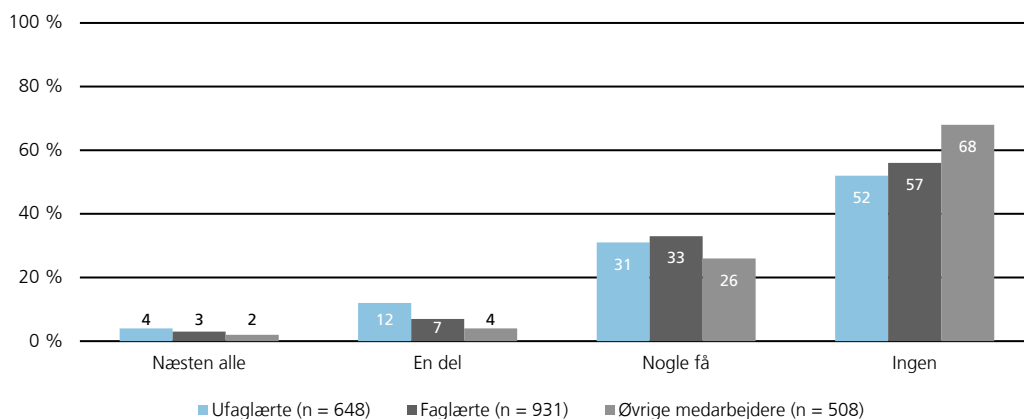
4 Virksomhedernes oplevelse af behov for grundlæggende it-færdigheder

I kapitlet ser vi nærmere på resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen. Vi kan her se, hvor stort behovet for bedre it-færdigheder blandt medarbejderne aktuelt opleves af virksomhederne, og hvilke karakteristika, der kendetegner virksomheder, som oplever et behov for bedre grundlæggende it-færdigheder.

Kapitlet viser, at lidt over halvdelen af virksomhederne med ufaglærte og faglærte ansatte ikke oplever, at deres medarbejdere har behov for bedre grundlæggende it-færdigheder. 52 % af virksomhederne med ufaglærte og 57 % af virksomhederne med faglærte oplever aktuelt ikke, at deres ufaglærte og faglærte medarbejdere mangler grundlæggende it-færdigheder. Der er dog væsentlige forskelle på tværs af virksomhedsstørrelse og brancher. For det første vurderer virksomhederne, at deres ufaglærte medarbejdere i højere grad har behov for bedre grundlæggende it-færdigheder end de faglærte medarbejdere og øvrige medarbejdere, altså alle de medarbejdere, som ikke er enten ufaglærte eller faglærte. For det andet vurderer større virksomheder i højere grad, at deres medarbejdere har brug for bedre it-færdigheder, end de mindre virksomheder. For det tredje vurderer virksomheder inden for offentlig administration, undervisning og sundhed i højere grad, at deres medarbejdere har brug for bedre grundlæggende it-færdigheder, end virksomheder inden for handel og transport mv. Dette står i modsætning til resultaterne fra PIAAC-undersøgelsen.

4.1 Flere virksomheder oplever behov for bedre it-færdigheder blandt ufaglærte

Figur 5 belyser, hvor mange virksomheder der oplever, at hhv. deres ufaglærte, faglærte og øvrige medarbejdere har behov for grundlæggende it-færdigheder for at kunne indfri arbejdspladens forventninger.

Figur 5**Hvor mange af medarbejderne har behov for bedre grundlæggende it-færdigheder for at kunne leve op til de forventninger, der er på arbejdspladsen? (n = 1.103)**

Kilde: EVA's spørgeskemaundersøgelse blandt virksomheder.

Note: Øvrige medarbejdere dækker alle medarbejdere, som ikke er enten ufaglærte eller faglærte, dvs. denne gruppe vil have en videregående uddannelse.

Note: Kategorien "Ved ikke" er ikke medtaget i denne figur

Note: Der er 1.103 virksomheder i spørgeskemaundersøgelsen. Hver virksomhed kan have alle tre medarbejdergrupper, derfor summer de tre medarbejdergrupper ikke op til 1.103.

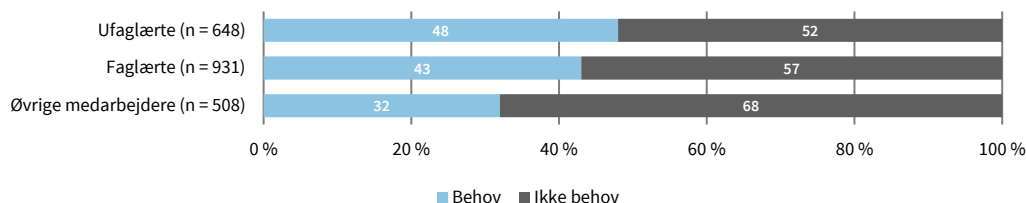
Figur 5 viser fordelingen mellem de tre medarbejdergrupper, når virksomhederne vurderer, hvorvidt de oplever et behov for bedre grundlæggende it-færdigheder blandt deres medarbejdere. For både de ufaglærte og de faglærte gælder det, at godt halvdelen af virksomhederne ikke oplever et behov for bedre grundlæggende it-færdigheder, hhv. 52 % og 57 %. For de øvrige medarbejdere gælder det for 68 % af virksomhederne. Der er altså en klar oplevelse af, at de øvrige medarbejdere i højere grad besidder it-færdigheder. Der er hhv. 16 % og 10 % af virksomhederne, som oplever, at næsten alle eller en del har et behov for bedre grundlæggende it-færdigheder blandt deres ufaglærte og faglærte medarbejdere. For de øvrige medarbejdere gælder, at kun 6 % af virksomhederne oplever, at næsten alle eller en del har behov for bedre grundlæggende færdigheder.

Det kan der være flere årsager til. En forklaring kan være, som tallene antyder, en sammenhæng mellem uddannelsesniveaet og det oplevede behov for bedre grundlæggende it-færdigheder, da både de faglærte og de øvrige medarbejdere har gennemgået mere uddannelse end de ufaglærte. En anden forklaring kan være, at især de øvrige medarbejdere og i nogen grad de faglærte i højere grad er ansat til at varetage opgaver, som involverer it, og derfor har bedre it-færdigheder, når de bliver ansat. Ved ansættelsen af de ufaglærte medarbejdere har grundlæggende it-færdigheder ikke nødvendigvis været afgørende, hvis det på daværende tidspunkt ikke var en del af kerneopgaven. Som tidligere nævnt viser PIAAC, at ledige i højere grad har svage grundlæggende it-færdigheder end beskæftigede. En tredje forklaring kan derfor være, at denne gruppe i højere grad besidder de grundlæggende it-færdigheder, som deres stilling kræver. Undersøgelsen *Virksomhederne og de ansatte med svage basale færdigheder* viser også, at virksomhederne oplever et større behov for grundlæggende it-færdigheder end basale færdigheder som læsning, skrivning og regning. Fx angiver 61 % af virksomhederne, at ingen af deres ufaglærte medarbejdere har brug for at forbedre deres læsefærdigheder, mens 77 % af virksomhederne angiver, at ingen faglærte medarbejdere har behov for at blive bedre til at læse – samme tendens ses i forhold til skrivning og regning (EVA 2017b).

Det er i den sammenhæng vigtigt at bemærke, at disse tal dækker virksomhedernes oplevelse af it-færdigheder her og nu og ikke, hvilke behov virksomhederne forventer på en mere langsigtet bane. Dermed kan vi ud fra disse tal ikke sige mere om, hvordan virksomhedernes forventninger er på den længere bane. Dette afdækkes i de opfølgende interview med virksomhederne.

I stedet for at graduere behovet som i figuren ovenfor kan man også opdele virksomhederne i to grupper, nemlig dem, der *ikke oplever et behov* blandt deres medarbejdere, og dem, der i et eller andet omfang *oplever et behov* blandt medarbejderne. På den måde fokuserer vi i figur 6 på de virksomheder, der har et antal (nogle få, en del eller næsten alle) medarbejdere med behov for at forbedre deres grundlæggende it-færdigheder.

Figur 6
Hvor mange virksomheder oplever, at medarbejderne har behov eller ikke har behov for bedre grundlæggende it-færdigheder på arbejdspladsen? (n = 1.103)



Kilde: EVA's spørgeskemaundersøgelse blandt virksomheder.

Note: Øvrige medarbejdere dækker alle medarbejdere, som ikke er enten ufaglærte eller faglærte, dvs. denne gruppe vil have en videregående uddannelse.

Note: Kategorien "Ved ikke" er ikke medtaget i denne figur

Note: Der er 1.103 virksomheder i spørgeskemaundersøgelsen. Hver virksomhed kan have alle tre medarbejdergrupper, derfor summer de tre medarbejdergrupper ikke op til 1.103.

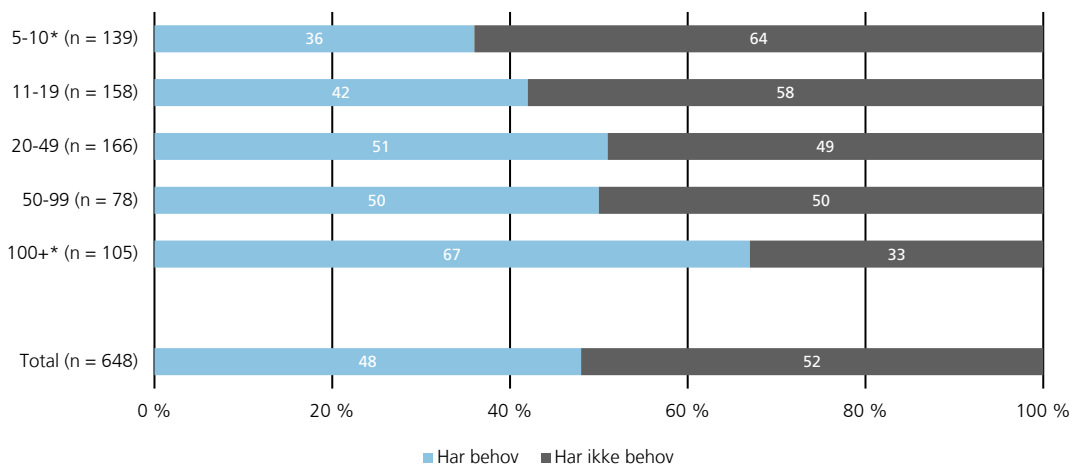
Figur 6 viser, at der er hhv. 48 % virksomheder med ufaglærte, 43 % af virksomheder med faglærte og 32 % af virksomheder med øvrige medarbejdere, der har medarbejdere med behov for bedre grundlæggende it-færdigheder.

Denne skelnen mellem behov og ikke behov forfølges nedenfor med særligt henblik på at identificere typer af virksomheder med behov for grundlæggende udvikling af it-færdigheder. At se på andelen af virksomheder, der oplever et behov (uanset behovets udbredelse), er interessant, fordi et oplevet kompetencebehov kalder på konkrete løsninger, uanset om det vedrører nogle få, en del eller næsten alle.

4.2 Større virksomheder oplever oftere et behov for it-færdigheder

Figur 7 viser, hvilke segmenter af virksomheder med ufaglærte der i særlig grad oplever eller ikke oplever et behov for grundlæggende it-færdigheder for at kunne indfri forventningerne på arbejdspladsen.

Figur 7
Virksomhedernes oplevelse af, hvorvidt de ufaglærte medarbejdere har behov for bedre grundlæggende it-færdigheder på arbejdspladsen, fordelt på virksomhedsstørrelse



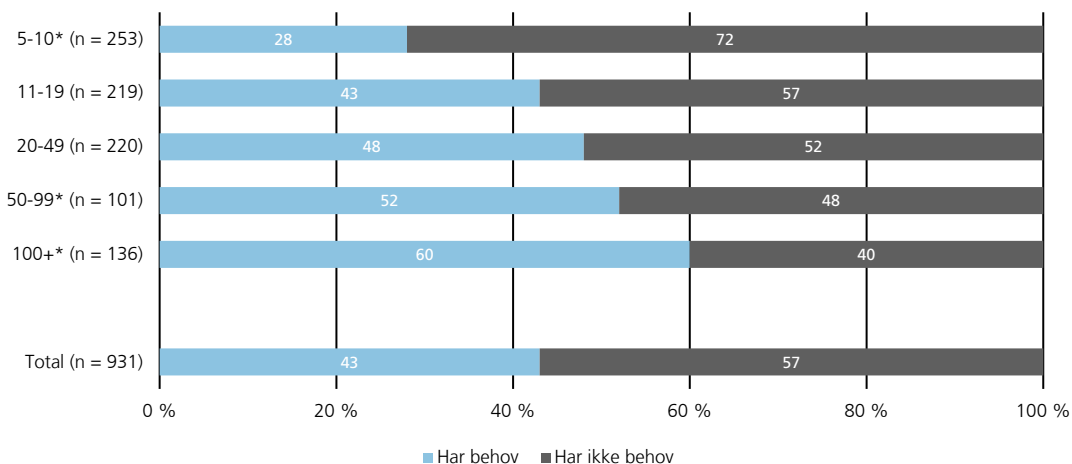
Kilde: EVA's spørgeskemaundersøgelse blandt virksomheder.

Note: * angiver, at andelen er signifikant forskellig fra gennemsnittet for totalen.

Som figur 7 viser, er der en tendens til, at de store virksomheder med over 100 ansatte oplever at have medarbejdere, som har behov for bedre it-færdigheder. Samtidig ser vi, at de små virksomheder med under ti ansatte oplever at have færre ansatte med behov for forbedrede it-færdigheder i forhold til deres arbejdsopgaver.

Nedenfor i figur 8 ses fordelingen med hensyn til virksomhedsstørrelse for de faglærte medarbejdere.

Figur 8
Virksomhedernes oplevelse af, hvorvidt de faglærte medarbejdere har behov for bedre grundlæggende it-færdigheder på arbejdspladsen, fordelt på virksomhedsstørrelse



Kilde: EVA's spørgeskemaundersøgelse blandt virksomheder.

Note: * angiver, at andelen er signifikant forskellig fra gennemsnittet for totalen.

Her er det det samme mønster for faglærte som for ufaglærte, hvor 60 % af de store virksomheder med over 100 ansatte oplever at have faglærte med en form for behov. Det gør sig kun gældende for 28 % af de små virksomheder med 5-10 ansatte.

Der kan være flere årsager til, at det især er de største virksomheder, som oplever at have medarbejdere med et behov for it-færdigheder. Det kan blandt andet hænge sammen med, at store

virksomheder i højere grad strukturerer deres arbejdsgange gennem it-systemer og it-programmer, hvor mindre virksomheder måske i mindre grad oplever behovet for at arbejde med it-systemer og it-programmer. Samtidig kan det også skyldes, at respondenterne i denne undersøgelse er længere væk fra den enkelte medarbejder i de store virksomheder end i de mindre, hvilket kan gøre, at de er mere tilbøjelige til at svare, at de har medarbejdere, som har brug for bedre grundlæggende it-færdigheder.

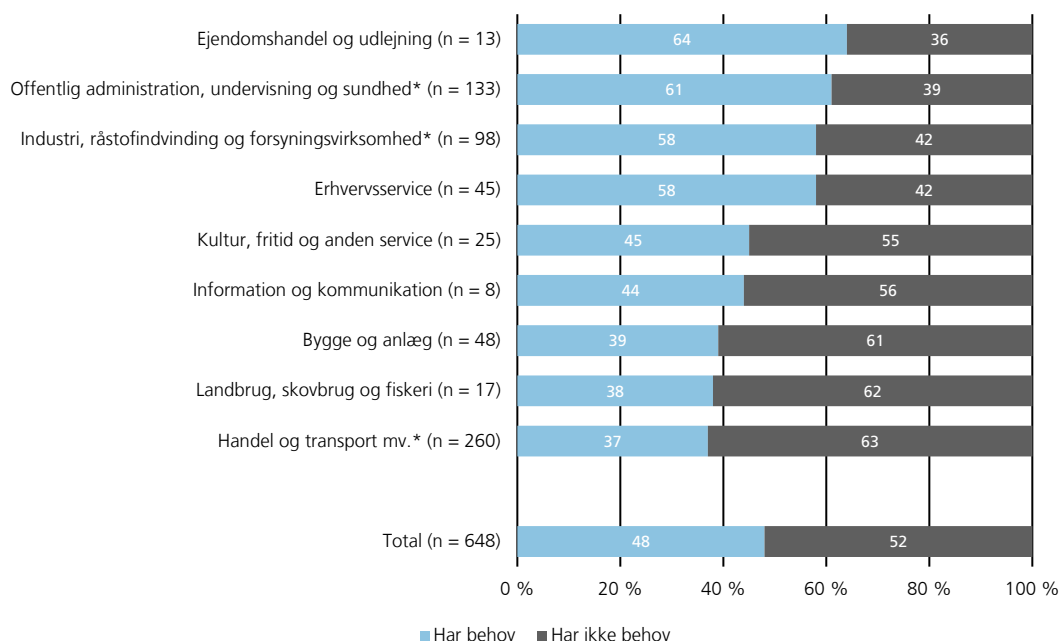
Det viser, at de store virksomheder oftere oplever, at deres ufaglærte medarbejdere har et behov for bedre it-færdigheder, men det kan også være udtryk for, at virksomhederne har mere formaliserede arbejdsgange, hvor de bruger it, eller arbejdsgange, hvor de opdager behovet for grundlæggende it-færdigheder hos de ufaglærte medarbejdere.

4.3 Behovet for it-færdigheder opleves forskelligt fra PIAAC-resultaterne

I kapitel 3 så vi, at PIAAC-undersøgelsen viste, at målgruppen med svage grundlæggende it-færdigheder især befinder sig inden for brancherne landbrug, skovbrug og fiskeri samt bygge og anlæg – her havde hhv. 41 % og 42 % svage grundlæggende it-færdigheder. Spørgeskemaundersøgelsen giver os mulighed for at se, hvorvidt denne sammenhæng kan genfindes i virksomhedernes egen oplevelse af behov blandt deres faglærte og ufaglærte medarbejdere.

Nedenfor ses virksomhedernes oplevelse af behov for bedre it-færdigheder blandt deres ufaglærte medarbejdere fordelt på brancher.

Figur 9
Virksomhedernes oplevelse af, hvorvidt de ufaglærte medarbejdere har behov for bedre grundlæggende it-færdigheder, fordelt på brancher



Kilde: EVA's spørgeskemaundersøgelse blandt virksomheder.

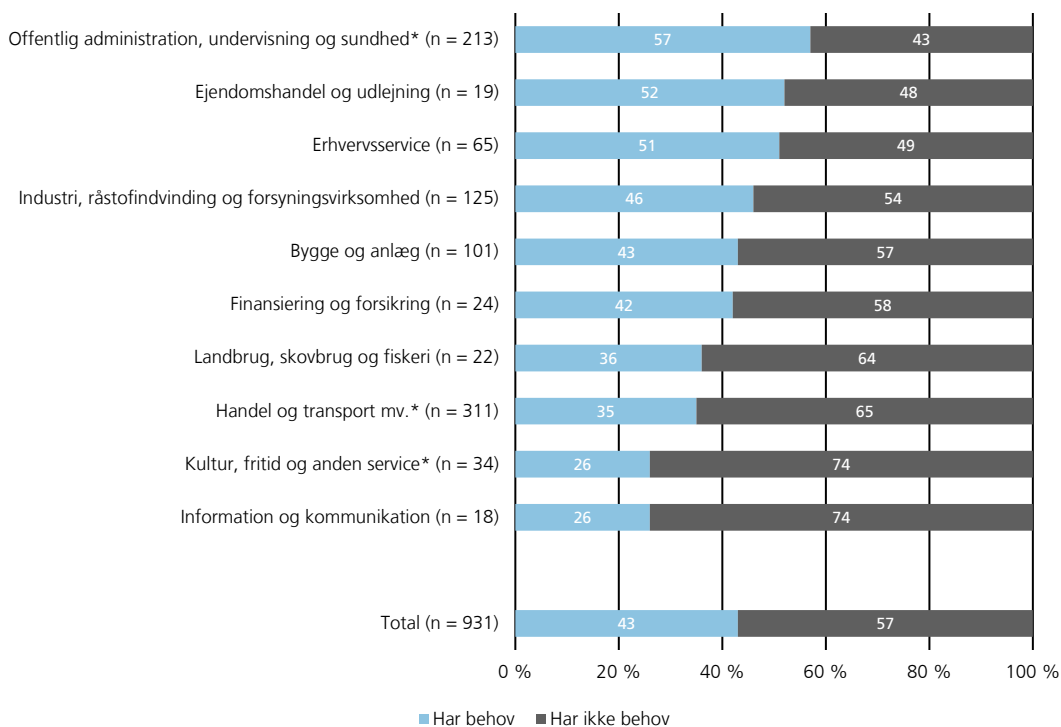
Note: Finansiering og forsikring vises ikke på grund af et meget lavt antal virksomheder med ufaglærte.

Note: *angiver, at andelen er signifikant forskellig fra gennemsnittet for totalen.

I figur 9 ses det, at både landbrug, skovbrug og fiskeri samt bygge og anlæg ikke adskiller sig signifikant fra gennemsnittet, når vi ser på virksomhedernes oplevelse af deres ufaglærte medarbejders behov for bedre grundlæggende it-færdigheder, som de gjorde i PIAAC-undersøgelsen. I stedet er det brancherne industri, råstofindvinding og forsyningsvirksomhed samt offentlig administration, undervisning og sundhed, som adskiller sig signifikant fra gennemsnittet med hhv. 58 % og 61 % af virksomhederne, der oplever et behov for bedre it-færdigheder blandt deres ufaglærte medarbejdere.

Nedenfor ses virksomhedernes oplevelse af behov for bedre it-færdigheder blandt deres faglærte medarbejdere fordelt på brancher.

Figur 10
Virksomhedernes oplevelse af, hvorvidt de faglærte medarbejdere har behov for bedre grundlæggende it-færdigheder, fordelt på brancher



Kilde: EVA's spørgeskemaundersøgelse blandt virksomheder.

Note: *angiver, at andelen er signifikant forskellig fra gennemsnittet for totalen.

I figur 10 ses, at branchen offentlig administration, undervisning og sundhed adskiller sig ved at flere virksomheder med faglærte oplever, at deres faglærte medarbejdere har behov for bedre grundlæggende it-færdigheder for at kunne løse deres arbejdsopgaver. Det gør sig gældende for 57 % af virksomhederne inden for offentlig administration, undervisning og sundhed, mens færre virksomheder inden for brancherne handel og transport mv. samt kultur, fritid og anden service oplever et behov for bedre it-færdigheder blandt deres faglærte medarbejdere, hhv. 35 % og 26 %. Derved ser vi samme tendens som med de ufaglærte, hvor de branchespecifikke resultater adskiller sig fra PIAAC.

Det er interessant, at der slet ikke er noget overlap mellem de brancher, hvor PIAAC-undersøgelsen viste, at voksne med svage grundlæggende it-færdigheder findes, og de brancher, hvor virksomhederne oplever et behov blandt deres medarbejdere. Det giver en række spørgsmål, som den kvalitative undersøgelse kan være med til at svare på. Samtidig kan forklaringen hænge sammen med virksomhedsstørrelse, fordi de store virksomheder findes i særlige brancher, fx inden for industri, råstofindvinding og forsyningsvirksomhed. Som netop er en af de brancher, der har mange ufaglærte medarbejdere, hvor virksomhederne i højere grad oplever et behov for bedre it-færdigheder.

I det følgende præsenteres resultaterne af den kvalitative undersøgelse, hvor virksomhedsrepræsentanter og repræsentanter for arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer repræsenterer nogle af de grupper, som dette kapitel viser i højere grad end andre oplever et behov for bedre it-færdigheder³. Behovet for grundlæggende it-færdigheder og forskellene mellem sektorer og brancher uddybes gennem interviewene med virksomheder og arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer og en dybere forståelse af omfanget af manglende grundlæggende it-færdigheder blandt

³ Se appendiks B for en liste over arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer i undersøgelsen.

voksne. I interviewundersøgelsen giver virksomhederne eksempler på, hvordan de ser behovet for forbedrede it-færdigheder. De giver et billede af, hvilken type opgaver som løses ved hjælp af it, og hvorvidt det fylder i arbejdsopgaverne. Ligesom både virksomheder og repræsentanter for arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer giver et bud på, hvordan behovet for grundlæggende it-færdigheder vil udvikle sig i fremtiden.

5 Virksomhedernes krav til it-færdigheder

I kapitlet ser vi nærmere på, hvordan virksomhederne aktuelt oplever behovet for bedre it-færdigheder blandt medarbejderne, og hvordan ansvaret for it-færdigheder opleves i virksomhederne.

Kapitlet viser for det første, at virksomhederne understreger, at it-færdigheder inden for regnskab, dokumentation og kommunikation er centrale og uomgængelige for en stor del af medarbejderne i deres virksomheder. For det andet fortæller virksomhederne, at mange af virksomhedernes it-systemer i dag kræver, at medarbejderne har gode grundlæggende it-færdigheder og løbende orienterer sig mod de krav og forventninger, som forvaltning, borgere og kunder stiller. For det tredje ses en klar intention fra virksomhederne om at hjælpe medarbejderne med at få styr på it-færdigheder til de specifikke programmer, som virksomheden bruger.

5.1 It er integreret i ufaglærte og faglærtes arbejde

I dag er det langt sværere end tidligere at klare sit job uden et grundlæggende it-kendskab. Personalechefen i en produktionsvirksomhed fortæller, at deres lager og produktion er styret af it. Førhen kunne ufaglærte klare et arbejde uden it-færdigheder, men det vurderer han, at de stort set ikke kan i dag.

[...] Når vi pakker på vores fabrik, så er det maskinelt, det hele. Man skal kunne gå ind og rette maskiner til. Det foregår via it. På kontorerne bruger vi MS Office-pakken, plus vi har nogle økonomisystemer og nogle planlægningssystemer og sådan noget, som folk skal have grundlæggende kendskab til. (Leder i produktionsvirksomhed)

På den måde indgår it i alle medarbejdernes arbejde, hvad enten de sidder på kontoret eller arbejder i pakkeriet. Dette understreger en repræsentant for 3F også. Han mener, at it-færdigheder såsom kommunikation og dokumentation er blevet langt vigtigere inden for handels- og transportbranchen, end det var førhen.

[...] De skraldemænd, der kommer hjem og tømmer din skraldespand, de bruger it til styring af produktionen. Der er en hel masse kommunikation omkring den der servicering af borgerne og håndtering af det, de samler ind. Det er bare et eksempel, fordi skraldemænd har været et trækplaster for folk uden uddannelse og også for ordblinde, men der kan vi se, hvordan kommunikation båret af it nu er standard, og det er noget, der er sket inden for de sidste fem år. (Repræsentant for 3F)

Repræsentanten understreger, at udviklingen med it har gjort it-færdigheder vigtige inden for de sidste fem år. Et erhverv som skraldemænd, der anses for at kunne tilgås af ufaglærte, kræver i dag grundlæggende it-færdigheder for at kunne kommunikere. Han forklarer, at fx chauffører også skal kunne håndtere digitale dokumenter. Dermed er der flere eksempler på, at det bliver sværere og sværere at klare sig uden grundlæggende it-færdigheder i mange forskellige typer faglærte og ufaglærte job.

5.1.1 At kommunikere med borgere og forvaltning kræver it-færdigheder

Behovet for at kommunikere gennem it og dokumentere arbejdsopgaver på forskellige platforme er stort i mange dele af den offentlige sektor. En repræsentant for HK Kommunal fortæller, at den administrative kernefaglighed i stigende grad kræver gode grundlæggende it-færdigheder.

Medarbejderne skal yde borgerservice, og de skal kende til borgerens vej gennem de digitale systemer og kende til reglerne om datasikkerhed, der beskytter borgerens personfølsomme oplysninger, og de skal kunne søge efter fejl i automatiserede sagsbehandlinger.

I skolerne foregår kommunikation med forældre oftere på platforme og skolernes intranet. For de knap så erfarne brugere kan det være en udfordring at finde ud af, hvilken platform der bruges hvornår, hvordan man skriver på den enkelte platform, og hvordan det bliver vist for forældrene. Alle dele kan skabe usikkerhed om brugen af it. En leder af et pædagogisk døgntilbud oplever, at flere af hendes medarbejdere har behov for bedre it-færdigheder for at kunne indfri arbejdspladens forventninger til, hvordan de kommunikerer og dokumenterer deres indsatser for at journalisere og leve op til deres dokumentationspligt. Det er afgørende, at medarbejderen kan benytte både journaliseringsprogram, e-mailprogram og tekstbehandlingsprogram:

Alle vores pædagogiske handlinger, tiltag og tilgange og alle vores metoder bliver beskrevet på skrift [...] de skal faktisk kunne beskrive det så godt, så når der kommer en, der ikke kender borgeren særligt godt, skal [han] kunne tage mappen og så gå ind og udføre det samme stykke arbejde. (Leder i pædagogisk døgntilbud)

Her er it-færdigheder altså en vigtig del af arbejdsdagen, og der er kerneopgaver, som den enkelte medarbejder vil have svært ved at udføre uden grundlæggende it-færdigheder. En repræsentant for KL fortæller, at deres kompetenceundersøgelser af faggrupper peger på, at der er væsentlig forskel på, hvilke faggrupper der er digitalt parate til at arbejde med velfærdsteknologiske løsninger. Der er fx et større behov for grundlæggende it-kurser hos faglærte SOSU-uddannede end hos sygeplejersker, som er professionsbachelorer. For kommunerne er det derfor vigtigt, at de ufaglærtes og faglærtes færdigheder inden for it spiller sammen med kommunens it-systemer, og at de ufaglærtes og faglærtes it-færdigheder i nogen udstrækning matcher længere uddannede faggrupper, så de kan løse sammenlignelige opgaver.

5.1.2 It-færdigheder udfordres af løbende programopdateringer

Flere interview peger på, at nogle virksomheder i disse år satser stort på it, hvorfor det bliver centralt for strategien, at medarbejderne har gode it-færdigheder. En pointe, der går igen blandt skolelederne i undersøgelsen, er, at brugen af it kræver, at medarbejdernes færdigheder også løftes, så de kan navigere i de forskellige it-systemer og platforme, som skolerne bruger. For skolelederne er det også væsentligt, at deres ufaglærte og faglærte medarbejdere har gode it-færdigheder, fordi de ofte indgår på samme vilkår som andre på skolen og skal tilgå forskellige it-systemer, fx i forbindelse med understøttende undervisning.

En skoleleder fortæller, at udviklingen inden for it stiller nye krav til medarbejderne og gør, at de fx skal tilegne sig forskellige læringsportaler og brugen af it-baserede nationale test. Grundlæggende er it-brugen på et niveau, som lederen forventer vil være rimeligt stabilt, men samtidig betyder indførelse af nye eller opdaterede programmer, ny software eller nye platforme, at der fortsat vil være brug for, at medarbejderne udvikler og opdaterer deres it-færdigheder, også selvom det ikke er en fast del af deres arbejdsopgaver. De har også haft en udfordring, da de skiftede til Apple-styresystemer og -programmer, fordi medarbejderne var vant til at bruge MS Office-produkter såsom Excel og Word. En anden skoleleder peger samtidig på, at de løbende må forholde sig til ændringer i MS Office-pakken, som de bruger intensivt til afleveringer og klassehjemmesider. Skolen bruger iPads i 0.-4. klasse og computere i 5.-10. klasse, og it er dermed integreret i hele skoleforløbet. Han ser et stort behov for, at lærerne har gode it-færdigheder, så de kan lære fra sig, fx med hensyn til Excel, it-redskaberne på skolen og forskellige former for sociale medier og apps til fildeling. En væsentlig udfordring ved udviklingen af de grundlæggende it-færdigheder er, at det er en accelererende kompetence, hvor der hele tiden udvikles nye programmer, og flere og flere opgaver på et grundlæggende niveau digitaliseres.

5.2 Virksomhederne oplever et ansvar for deres medarbejders it-færdigheder

I spørgeskemaundersøgelsen svarer de fleste virksomheder, at de har et ansvar for deres medarbejders færdigheder i læsning, matematik og it på et grundlæggende niveau:

- 69 % af virksomhederne svarer "virksomheden har et medansvar for, at medarbejderne bliver bedre til læsning, matematik og it på et grundlæggende niveau".
- 29 % svarer "det er primært medarbejderens eget ansvar at blive bedre til læsning, matematik og it på et grundlæggende niveau", jf. appendiks C.

Dette spørgsmål omhandler basale færdigheder over en bred kam og handler derfor ikke kun om holdningen til it-færdigheder. De overvejelser, som kun relaterer sig til it-færdigheder, er uddybet gennem interviewundersøgelsen.

5.2.1 Virksomhedsledere forventes at reagere på medarbejdernes behov

I interviewundersøgelsen tilkendegiver virksomhederne, at de oplever et ansvar for medarbejdernes it-færdigheder. Et synspunkt er, at der er en forventning om, at medarbejderne kan mange ting selv og allerede bør have tillært sig it-færdigheder i skolen eller i forbindelse med anden interaktion med samfundet. En del af de grundlæggende it-færdigheder oplever nogle af virksomhederne altså ikke, er deres ansvar. Det dækker for nogle virksomheder over, at man forventes at kunne bruge en computer, kunne søge på internettet og kende til MS Office-pakken. Forventningen bunder i en forståelse af, at it er et alment værktøj, som alle skal bruge i højere eller mindre grad. Mange virksomheder udtrykker dog et ønske om at påtage sig en rolle med hensyn til medarbejdernes løbende udvikling af it-færdigheder.

En leder forklarer, at for hende kan det ansvar fx bunde i en forventning til lederen om at reagere, når der opleves mangler. Det kan være i form af at gøre medarbejderen opmærksom på behovet for it-færdigheder eller snakke med medarbejderen om det. Eller det kan være ved at lederen undersøger, hvilke muligheder der er for at udvikle it-færdigheder, og hvordan den enkelte medarbejders forløb kan se ud. Denne leders opfattelse af ansvar handler i høj grad om at reagere og handle, når medarbejderne oplever, at noget kan være svært. Økonomi nævnes ikke i denne sammenhæng som en væsentlig barriere, og ansvaret handler derfor primært om at tage medarbejdernes behov alvorligt og handle på dem.

5.2.2 Stor interesse for at udvikle specialiserede og grundlæggende it-færdigheder

EVA's rapport *Virksomhedernes behov for basale færdigheder* om de grundlæggende færdigheder i at læse, skrive og regne viser, at virksomhedsrepræsentanter oplever et ansvar og har et ønske om at reagere på medarbejdernes behov og understøtte dygtige medarbejdere (EVA 2017b). Der er dog en enkelt pointe, som er særlig for de grundlæggende it-færdigheder. For i det omfang, det handler om at lære medarbejderne at bruge de it-systemer, som virksomhederne har valgt, fx bogføringssystemer, platforme eller andre styresystemer, så står mange virksomheder selv for denne oplæring. Virksomhederne har en forventning om, at medarbejderne har en grundlæggende forståelse for computere og it, mens virksomhederne gerne vil give deres medarbejdere de mere specifikke it-kurser. Netop her kan det være svært at se, præcis hvordan den svage it-bruger skal få hjælp til at begynde en læreproces med hensyn til grundlæggende it-færdigheder. Samtidig viser det dog en bred enighed om, at man må have en vis grundlæggende forståelse for it for at kunne gøre sig gældende på arbejdsmarkedet.

Der er relativ stor konsensus blandt parterne på arbejdsgiver- og arbejdstagerside om, at it-færdigheder er vigtige. Men de belyser dog på forskellig vis, om barriererne er medarbejderne, virksomhederne eller rammerne for at modtage grundlæggende it-undervisning. De er fælles om at mene, at behovet for it-færdigheder er stigende på både et grundlæggende og et mere specialiseret niveau.

Det tror vi kun, stiger, og det er på alle niveauer, så alle har basale it-kompetencer. Vi skal have hævet grundniveauet, og vi skal have hævet eliteniveauet. Men det hænger meget sammen. Hvis vi siger, vi gerne vil have et bedre håndboldlandshold, så skal vi også have flere til at spille håndbold på hyggeniveau. (Repræsentant for DI)

For repræsentanten for DI hænger behovet for specialiserede it-kompetencer sammen med behovet for grundlæggende it-færdigheder. Hvis man vil have styrket de specialiserede it-kompetencer – hvilket er en væsentlig prioritet for arbejdsgiverne – så skal rammerne også være til stede for at udbyde grundlæggende undervisning i it.

6 Virksomhedernes håndtering af medarbejdernes it-færdigheder

I dette kapitel går vi nærmere ind i, hvordan virksomhederne opdager medarbejderes behov for bedre it-færdigheder, og hvordan de håndterer de medarbejdere, som har svage it-færdigheder. Kapitlet fokuserer også på, hvordan virksomhederne oplever, at de kan hjælpe medarbejderne, og hvilke kurser der er mest brugt blandt informanterne.

Kapitlet viser for det første, hvordan virksomhederne identificerer ansatte med svage grundlæggende it-færdigheder, ofte når der er brugt tid, energi eller ressourcer på medarbejdernes forsøg på at løse opgaver ved hjælp af it, som de egentlig ikke har færdigheder til. For det andet ses det, at virksomhedslederne ofte opdager manglende it-færdigheder i forbindelse med en fase af kvalitetssikring eller i forbindelse med manglende opgaveløsning, når medarbejdere fx indberetter data forkert eller ikke sender e-mails. For det tredje ser vi, at der er en gruppe, som frygter it og ikke ved, hvordan de skal håndtere de opgaver, som de bliver stillet. Det er en problematik, som kan være vanskelig at forstå for den gruppe, som har arbejdet med it i en årrække.

6.1 Virksomhederne identificerer behov for it-færdigheder

Der er mange forskellige måder, hvorpå medarbejdernes svage grundlæggende it-færdigheder bliver opdaget. Ofte handler det om, at virksomheden forandrer sig og stiller større krav til sine medarbejderes digitale færdigheder. Krav, som nogle medarbejdere sagtens kan leve op til, men som volder andre problemer. En virksomhedsleder giver som eksempel, at forandringer med hensyn til virksomhedens størrelse og kunder stiller større og nye krav til de faglærte. De skal i højere grad være beredte på at påtage sig opgaver, der kræver it-færdigheder. Fx spreder virksomhedens opgaver sig nu over større geografiske områder, hvilket betyder, at en større del af både kommunikation og dokumentation foregår med brug af it. Det får nogle medarbejdere til at løse arbejdsopgaver ved hjælp af it derhjemme i stedet for på arbejdet, mens andre ledere oplever, at arbejdsopgaverne ikke bliver dokumenteret korrekt efter virksomhedens kvalitetsstandarder.

Medarbejderne tager opgaverne med hjem

I nogle tilfælde har lederne en mistanke om, at de medarbejdere, som har svært ved it, tager it-opgaverne med hjem for at løse dem og i den forbindelse får hjælp af deres nærmeste.

[...] Jeg tror, de får hjælp til det, når de kommer hjem. Undskyldningen har jeg hørt så mange gange før, at de ikke har tid til det herhjemme. Det passer nok ikke helt. Jeg ved, der er et par stykker, der gør det, og så er der nok et par stykker mere, der ikke vil være bekendt at sige, at det er det, de gør. (Leder af bygge- og anlægsvirksomhed)

Her kan de stigende krav til medarbejdernes it-færdigheder betyde, at nogle medarbejdere føler sig nødsaget til at tage arbejdet med hjem, hvor de kan få hjælp af nogen, som de føler sig trygge ved. Det er typisk i forbindelse med dokumentation og indberetning af arbejdet, at det er muligt at tage opgaverne med hjem. Lederen oplever, at det kan være svært for den enkelte at tale om, og samtidig er det ikke særligt effektivt brug af medarbejdernes tid.

Kvalitetssikring opfanger manglende it-færdigheder

Virksomhederne opdager medarbejdernes mangel på it-færdigheder gennem kvalitetssikring, fx når medarbejderne ikke indrapporterer korrekt. Flere offentlige virksomheder inden for pædagogik og uddannelse peger på, at der er store krav til journalisering og dokumentationspligt. Her

finder lederne ofte ud af, at medarbejderne har svage grundlæggende it-færdigheder, når de skal kvalitetssikre medarbejdernes arbejde.

Så når jeg går ind og kigger, blandt andet i journalsystemet, og jeg kan se, at de ikke laver notater, altså når den her dokumentation ikke har været der, så er jeg gået hen og har snakket med dem om, hvad der ligger til grund for det. Og så har de fortalt, at de har svært ved dit og dat. (Leder af pædagogisk døgntilbud)

På den måde opfanges det, når der er fejl og mangler i medarbejdernes indberetninger i forbindelse med virksomhedernes kvalitetssikring. Der kan også være andre strategier. En leder fortæller, at nogle medarbejdere ikke laver deres indberetninger, og i stedet undlader medarbejderne at indberette i systemet. Virksomhedens kvalitetssikring viser så, at der mangler dokumentation af arbejdsopgaven, og når der så kommer en leder forbi, så kan de få hjælp eller en form for side-mandsoplæring til at indberette data. En leder fremhæver pointen, at det er data, de indberetter. For med den øgede digitalisering i virksomheden er medarbejderne blevet datakilder. Medarbejderne genererer vigtige data for virksomheden gennem deres arbejde, og det er de data, som er grundlag for styringen af virksomheden og skaber problemer, hvis de er fejlbehæftede.

[...] de kan ikke selv. Men de skal selv gøre det, for det er dem, der ved, hvad de har puttet i de her fraktioner, eller hvilke formler eller opskrifter de har brugt. Det skal vi jo have oplyst. Det er dem, der er datakilden. (Leder af bygge- og anlægsvirksomhed)

I virksomhedens digitaliserede verden er data afgørende for dens muligheder for at dokumentere arbejde over for en kunde, bestyrelse eller lignende. De holder styr på kvaliteten af arbejdet og sikrer virksomhedens muligheder for at styre og tage beslutninger på baggrund af medarbejdernes indberettede data. Derfor bliver processer med kvalitetssikring en naturlig arbejdsgang, hvor manglen på grundlæggende it-færdigheder opdages.

6.2 It-færdigheder effektiviserer arbejdsgangene

Direktøren for en administrativ virksomhed i byggebranchen oplever, at færdigheder i it letter processerne og får arbejdsgangene til at gå hurtigere. It bliver på denne måde et middel til at skabe effektiviseringer i virksomheden, og hun uddyber her, hvordan hun har opdaget et behov for større effektivitet i brugen af it:

Hun [en medarbejder] var ikke klar over, at man kunne åbne en kollegas kalender på skærmen. Man ved ikke, at man kan ændre noget og skifte mellem at skrive formelt eller uformelt ved at klikke med musen. Man kender ikke de der smarte ting, som man kan i programmerne. [...] Da jeg kom herind, fik jeg en printet udskrift med mine møder af personalet. Jeg bad om at få booket noget i min kalender, og så fik jeg en printet udgave. (Direktøren for en administrativ virksomhed i byggebranchen)

Denne oplevelse ser lederen som et bevis på, at selvom en medarbejder naturligt bruger it hver dag, er det ikke sikkert, at brugen er hensigtsmæssig. Netop en hensigtsmæssig brug af fx MS Office-pakken kan have stor betydning for effektiviteten i dagligdagen. Denne pointe støttes op af en anden leder.

På kontorerne finder man ud af at løse opgaverne på en måde, selvom man måske ikke har lært det. Men det kan være en alt for omstændelig måde at gøre det på. Hvor vi siger, hvis man kommer på et kursus, [...] jamen, så finder man ud af, at der er en meget smartere måde at gøre det på. (Leder af produktionsvirksomhed)

Dermed kan der være en idé i at kigge på medarbejdere, som er lidt usikre med hensyn til deres it-brug, men som løser deres opgaver. For de to ovennævnte ledere kan der netop være en pointe i at hjælpe denne gruppe til en mere hensigtsmæssig brug, både for den enkelte og for virksomheden.

6.3 Nogle medarbejdere er utrygge ved it

Flere informanter nævner, at medarbejderne deler sig i en gruppe, der hurtigt tilegner sig nye it-færdigheder, og en anden, der halter bagefter. For den gruppe, som ikke rykker sig, kan der være tale om usikkerhed ved at gå i gang med at lære it at kende fra bunden. Flere virksomhedsledere oplever, at denne gruppe medarbejdere kan blive usikre, mangle mod og være utrygge ved at bruge it. En leder fortæller, at de har nogle medarbejdere, som slet ikke kan lide at skulle bruge it.

[...] Jeg har nogle enkelte medarbejdere, der, når de ser en computer, bliver bange. Det er med at åbne en computer og sætte sig hen og skrive eller søge for den sags skyld, det har de svært ved. Jeg går ud fra, at der ligger en eller anden form for blokering i dem omkring det. Jeg har nogle ansatte, som er lettere ordblinde, så [de] har jo haft den her barriere at slås med hele deres liv. (Leder af pædagogisk døgntilbud)

Lederen beskriver her, hvordan det kan opleves for den enkelte som en barriere, der skaber usikkerhed og i nogle tilfælde frygt. Lederen mener, at utrygheden hænger sammen med usikkerhed og muligvis dårlige basale færdigheder inden for skrivning. Hvis medarbejderne føler, at de fremviser svagheder ved at skulle skrive noget, som gemmes, hvor alle kan læse det, når de ikke er sikre på, at det er skrevet korrekt. Frygten er noget, som går igen i den allerede nævnte undersøgelse *It – barrierer, motivation og læring* (Digitaliseringsstyrelsen 2012), hvor manglende it-færdigheder i høj grad handler om at overskride en barriere, som er skabt af den enkeltes forestillinger om, hvad der kan gå galt, når vedkommende først begynder at trykke på knapperne. Netop usikkerhed om egne skrivefærdigheder kan være en vigtig del af det at have svage grundlæggende it-færdigheder.

En skoleleder ser også, at hans medarbejdere kan være begrænsede af deres manglende mod, når det kommer til at anvende it i læringsrummet eller i den understøttende undervisning. Skolelederen fortæller, at nogle af eleverne vil være dygtigere end lærerne til mange af de anvendte it-løsninger, fx når de arbejder på iPads mv. i undervisningen. Det kan kræve overvindelse og positive erfaringer med it, som de faglærte og ufaglærte kan have dårligere forudsætninger for at have med i bagagen. Samtidig understreger skolelederen, at de uddannede lærere også kæmper med at følge med, og at han forventer, at de ufaglærte og faglærte varetager samme opgaver over for børnene som de uddannede medarbejdere.

6.4 Basale færdigheder går hånd i hånd med it-færdigheder

Som vi ved fra PIAAC, er der et stort sammenfald mellem voksne med svage basale færdigheder i læsning, skrivning og regning og voksne med svage grundlæggende it-færdigheder. Den udfordring berører interviewpersoner også i denne undersøgelse. Fx er et e-mailprogram sværere at benytte, hvis man ikke kan læse eller har svært ved at formulere sig på skrift. På den måde kan it-færdigheder og basale færdigheder være tæt forbundne. Det gælder især medarbejdere, som tidligere har kunnet skjule deres manglende basale færdigheder pga. en overvægt af praktiske arbejdsopgaver. Nu er der mange krav til dokumentation og kommunikation, som skal opfyldes, og den ordblinde eller svage læser kommer hurtigt til kort i mødet med digitale teknologier, som baseres på skriftsprog.

Behovet for basale færdigheder og it-færdigheder er især sammenfaldende, når vi taler om opgaver såsom kommunikation og dokumentation. Her handler det om at kunne forklare med få sætninger, hvor langt et projekt er kommet, aftale næste skridt for en proces på byggepladsen, sende fakturaer rundt i systemet eller beskrive et hændelsesforløb i forbindelse med dokumentation af ens daglige arbejde. Her er både læse-, skrive- og regnefærdigheder væsentlige, for at den voksne rent faktisk kan benytte it-systemerne. En virksomhedsrepræsentant fortæller, at man har haft store vanskeligheder, efter at der internt stilles højere krav til digitaliseret dokumentation:

[...] Vi har prøvet at indføre, at frem for, at de selv skal tage et bilag og skrive, hvad de har brugt det til, så skal de bare tage et billede af det og sende det via deres smartphone, og så i teksten skrive, hvilket projekt det er. Så skal vi håndtere resten herinde. Det er frem

for, at de fx skal skrive: Jeg var ude at spise med Peter, og det vedrører projekt det og det. Det får vi dem aldrig til ud fra de begrænsninger, de har. Så kan de ikke finde ud af, hvordan de får vedhæftet det her bilag. Det er nogle færdigheder, de ikke har. (Virksomhedsrepræsentant for bygge- og anlægsvirksomhed)

For denne medarbejdergruppe er der altså udfordringer i forbindelse med både at formulere sig skriftligt og at benytte et e-mailprogram til at sende vedhæftede filer. Løsningen har her været at lære medarbejderne at sende billeder fra en smartphone med projektets navn, hvorefter administrationen klarer resten. Det er ikke nødvendigvis alle firmaer, som vil bruge en sådan løsning, ligesom det ikke er sikkert, at opgaven problemfrit kan omlægges til administrationen.

6.5 Når man selv kan, er det svært at forstå, at andre ikke kan

En pointe, som går igen i interviewene, er, at det kan være svært at forstå, hvor stor en opgave det er for en medarbejder med svage grundlæggende it-færdigheder at komme i gang med at bruge en computer, tablet eller smartphone. En leder af en virksomhed i bygge- og anlægsbranchen forklarer det således:

Det er uforståeligt for os, der selv sidder i den her store administrative verden, at man har så stor angst for det [at bruge it] og mangel på kompetencer med hensyn til at gøre det. Jeg tror ikke, der er nogen af de her faglige mellemledere, der ville kunne sige, at de var lettere øvet i at håndtere det. (Leder af bygge- og anlægsvirksomhed)

Fordi it er så integreret en del af de fleste danskeres hverdag, kan det være svært at genkalde den udfordring, det var at starte med at bruge it, mens det for de yngre danskere altid har været en del af deres hverdag. Det er en udfordring, som især også kan gøre sig gældende i større organisationer, hvor ledelsen indkøber og udruller nye it-løsninger, men ikke nødvendigvis har samme føling og kontakt med medarbejderne på gulvet og deres it-færdigheder. Her kan der være en forståelse for behovet for bedre grundlæggende it-færdigheder, men ikke for, hvor stor en opgave dette kan være for de medarbejdere, som ikke på forhånd har it-kendskab.

7 Strategier for opkvalificering af medarbejdere

I dette kapitel går vi i dybden med, hvilke kurser og former for oplæring virksomhederne bruger, og hvilke barrierer de oplever. Vi ser på, hvad de forestiller sig at få brug for i fremtiden, og hvordan den konkrete udvikling af it-systemer og -programmer ser ud i den nærmeste fremtid.

Kapitlet viser for det første, at de fleste virksomheder oplever at have de kurser, som de har brug for til de medarbejdere, som ikke har grundlæggende it-færdigheder. For det andet ser vi, at arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationerne oplever, at de fleste kurser er der. Men det kræver et stort overblik at finde dem frem, og ofte er kurserne ikke fleksible nok, så de er tilpasset til virksomhedens behov for it-færdigheder og den voksnes muligheder for at tage kurset. For det tredje ses en stor forventning om, at udviklingen mod større krav til de grundlæggende it-færdigheder fortsætter. I de tilfælde, hvor der ikke forventes en udvikling over de næste år, forventes niveauet at forblive, hvor det er. De grundlæggende it-færdigheder ses derfor som en vigtig del af medarbejdernes færdigheder, også fremadrettet.

7.1 Sidemandsoplæring og eksisterende kurser dækker behovet

Der er forskellige tilgange til, hvordan medarbejderne skal opkvalificeres, når først behovet er opdaget, eller man har snakket om, hvilke udfordringer den enkelte oplever i sin hverdag. Vi finder, at tilgangene med sidemandsoplæring og deltagelse i eksterne kurser er de to hyppigst forekommende.

7.1.1 Sidemandsoplæring er den primære form for opkvalificering

Den altoverskyggende tilgang til opkvalificering af medarbejdernes grundlæggende it-færdigheder er sidemandsoplæring. Manglende it-færdigheder opleves de fleste steder som noget, kollegaer kan hjælpe med – med et godt resultat. Det kan være, at man aftaler, at næste gang medarbejderen skal udføre en bestemt opgave, så gør man det i fællesskab, eller at medarbejderen får at vide, hvem der kan introducere og hjælpe med et bestemt problem.

I nogle virksomheder taler man åbent om udfordringer med it, og i den forbindelse kan det i lige så høj grad være en kollega, der er dygtig til it, som får ansvaret for at tage kontakt til sin kollega med henblik på at hjælpe denne i gang. En leder i et pædagogisk døgntilbud fortæller, at en af døgntilbuddets medarbejdere har arbejdet intensivt med sine it-færdigheder med hjælp fra kollegaer, og at han langsomt begynder at blive bedre og bedre – fx har han lært at lave tabeller i Word.

Her bliver pointen om de grundlæggende it-færdigheder tydelig. Når vi netop taler it-færdigheder på et grundlæggende niveau, så vil der være mange kollegaer, som kan forklare, hvordan man fx kan lave tabeller i Word eller vedhæfte en fil i en e-mail. På den måde giver sidemandsoplæring mening for begge parter, og forventningen om læring er høj.

7.1.2 Virksomhederne er tilfredse og bruger eksisterende muligheder for it-kurser

Gennem interviewene har vi også fået et klarere billede af, hvilke kurser virksomhederne bruger, hvilke de finder relevante, og hvorvidt de mangler kurser for at kunne hjælpe deres medarbejdere og i givet fald hvilke. For informanterne i undersøgelsen er det gennemgående, at de får opfyldt

deres behov gennem de kurser, som allerede findes. De oplever, at der er en klar sammenhæng mellem deres behov og de kurser, der findes. Det kan fx være kurser i tekstbehandlingsprogrammer eller brug af e-mailprogrammet Outlook, ofte i regi af AMU.

Man kan over en bred kam dele de kurser, som virksomhederne benytter, ind i fire kategorier: kurser til superbrugere til brug i forbindelse med sidemandsoplæring, værktøjskurser, introducerende kurser samt Forberedende Voksenundervisning (FVU) og Ordblindeundervisning (OBU). De fire kategorier gennemgås i det følgende:

Kurser til superbrugere med henblik på sidemandsoplæring

En tilgang til at opkvalificere medarbejdere med svage grundlæggende it-færdigheder, som går igen, er sidemandsoplæring og herunder kompetenceudvikling for enkelte superbrugere, som kan lære fra sig. Som nævnt tidligere er sidemandsoplæring ofte det første, og i mange tilfælde det eneste, skridt mod bedre grundlæggende it-færdigheder, som tages i virksomhederne.

En tilgang, der går igen i interviewene, er at sende enkelte medarbejdere på udvidede kurser i de relevante it-programmer, platforme mv. Derved opnår virksomhederne at have enkelte superbrugere, som er synlige i organisationen. På den måde italesættes det i organisationen, hvem man skal henvende sig til, hvis man har spørgsmål eller brug for en introduktion – det kan fx være iPad-mentorer i en daginstitution eller på en skole eller superbrugere af et kombineret bogførings- og lagersystem udviklet særligt til den pågældende virksomhed.

Værktøjskurser

Med værktøjskurser menes der kurser i konkrete programmer, som enkelte medarbejdere har brug for at lære eller lære mere dybdegående. De typiske eksempler er MS Office-pakken, hvor Word, PowerPoint og Excel samt Outlook ofte nævnes. Der er eksempler på, at kurserne afholdes både i virksomheden, eksternt og hos kommunen i de tilfælde, hvor det er en offentlig institution, der hører under en kommune.

En leder forklarer, at det kan være en fordel for en lang række medarbejdere at lære de programmer, som de bruger til daglig, at kende i dybden – det handler især om at optimere deres brug af de forskellige it-programmer. Dette udmønter sig fx i korte kurser, hvor opdateringer af de it-programmer, som virksomheden allerede har, gennemgås for at sikre den optimale brug i dagligdagen. Ligeledes oplever en leder, at Excel-kurser er noget, som medarbejderne gerne vil deltage i, og tilbagemeldingerne er ofte positive.

Introducerende kurser

Introducerende kurser dækker over kurser, som afholdes for store dele af en virksomhed eller hele virksomheden ved indførelse af nye programmer eller lignende. Det kan fx være indførelsen af et nyt intranet, et nyt bogføringssystem eller en ny platform, som bliver tilgængelig. Brugen af disse kurser er normal praksis hos virksomhederne og ses af lederne som en forudsætning for, at medarbejderne kan udføre de arbejdsopgaver, som er relateret til programmerne.

FVU- og OBU-kurser

I et enkelt tilfælde fremhæver lederen, at virksomheden har haft stor glæde af at have medarbejdere på FVU- og OBU-kurser, også med hensyn til it-færdigheder, fordi der har været fokus på, hvordan deltagerne bruger computeren til at søge på nettet, fx via Google, og hvordan man bruger borger.dk og SKAT. På den måde er FVU- og OBU-kurserne også medvirkende til at styrke it-færdighederne for medarbejderne.

For OBU-kurserne gælder det, at it i høj grad inddrages, da der er mange digitale hjælpemidler, som introduceres og bruges i undervisningen. Netop gevinsten med hensyn til it-færdigheder i FVU- og OBU-undervisningen nævner en repræsentant for en af arbejdsmarkedets parter også. Det handler om, at det hos mange udbydere af FVU og OBU er praksis at inddrage it i undervisningen, hvilket giver de deltagere, som ud over svage læse-, skrive- og/eller regnefærdigheder også har svage grundlæggende it-færdigheder, en række grundlæggende it-færdigheder i forbin-

delse med undervisningen. Inddragelsen af it i FVU og OBU er per 1. januar 2017 blevet obligatorisk, og man kan derfor fremadrettet forvente, at alle deltagere i FVU og OBU stifter bekendtskab med it.

7.1.3 Virksomheder er positive over for nyt FVU-it-kursus

For at kortlægge efterspørgslen på formelle kurser med fokus på de grundlæggende it-færdigheder svarer virksomhederne i spørgeskemaundersøgelsen også på, om de er interesserede i et eventuelt it-kursus efter modellen fra FVU. På spørgsmålet "Vurderer du, at virksomheden vil benytte sig af tilbuddet, hvis der fandtes gratis kurser i grundlæggende it på linje med FVU-kurserne i læsning og matematik?" er svarfordelingen således:

- 28 % af virksomhederne svarer *ja*.
- 43 % af virksomhederne svarer *måske*.
- 29 % af virksomhederne svarer *nej*.

Over en fjerdedel af virksomhederne tilmelder sig et FVU-it-kursus til deres ufaglærte og faglærte medarbejdere. Samtidig viser den store andel af virksomheder, der måske vil bruge kurserne, at det kan være svært at forholde sig til et ukendt kursus, som de endnu ikke kender værdien af. Der kan ligge mange grunde bag et måske, blandt andet kan der være usikkerhed om kursets niveau, fremtidige medarbejders behov eller introduktion af ny teknologi i virksomheden, som kan betyde, at der senere hen vil opstå behov for grundlæggende it-færdigheder blandt medarbejderne. Det kan i den forbindelse være vigtigt, at kurset opfattes som fleksibelt, og at det er med til at styrke medarbejdernes færdigheder i forbindelse med opgaveudførelsen.

7.2 Muligheder og barrierer for opkvalificering af it-færdigheder

Der er forskel på, hvordan arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationerne prioriterer udviklingen af it-færdigheder. Der er enkelte eksempler på, at arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationerne direkte laver tilbud, som kan understøtte udvikling af it-færdigheder. Et eksempel er mentorordninger, hvor virksomheder med erfaring fra digitalisering af egen virksomhed støtter andre virksomheder i arbejdet med digitalisering, herunder kompetenceudvikling. Her kan mentoren hjælpe med den brede forståelse af virksomhedens muligheder med it. Ud over de formelle AMU-tilbud er det største direkte initiativ fra arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer kompetencefondene, som flere nævner som en vigtig del af medarbejdernes mulighed for opkvalificering, herunder af it-færdighederne. For at benytte kompetencefondene kræver det, at medlemmerne kan finde frem til de relevante kurser rettet mod opkvalificering af it-færdigheder.

På tværs af virksomheder og arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer finder vi fire bevæggrunde og årsager til, at de nogle gange fravælger de eksisterende it-tilbud. De præsenteres i det følgende:

Virksomhederne vælger it-kurser med strategisk sigte

En begrundelse for, hvorfor bestemte it-kurser vælges frem for andre, kan være en mere strategisk tilgang til, hvilke it-færdigheder medarbejderne behøver. Dels kan virksomhederne ønske it-kurser med et fagspecifikt sigte rettet mod virksomhedens branche, og dels kan de ønske, at it-kurserne er specialiseret mod deres it-systemer og platforme. Fx fortæller en skoleleder, at de arbejder strategisk med deres it-kurser. Enten ved at sætte fokus på enkelte fag eller ved at tage udgangspunkt i de nationale testresultater og sætte ind der, hvor skolen har udfordringer. På baggrund af testresultaterne finder de ud af, hvor der er behov for, at de sætter ind, og derudfra undersøger det, hvordan it kan være med til at understøtte det.

Deltagelse i it-kurser er et spørgsmål om ressourcer

Når det kommer til kurser med fokus på de grundlæggende it-færdigheder, oplever virksomhederne ikke, at de mangler bestemte kurser. De fleste oplever, at deres behov kan dækkes med kurser inden for de tidligere beskrevne kategorier. Et af de større benspænd er i stedet, hvorvidt der er tid til kurser, og hvor højt denne type kurser prioriteres. Her giver nogle virksomheder udtryk for, at deres medarbejdere kan have så travl en hverdag, at det er svært at afse tid til at give dem de grundlæggende it-færdigheder, som de mangler. En anden udfordring er, at når der er tid, så prioriteres kurser med fokus på de rent faglige kompetencer frem for it-færdigheder, som i

lige så høj grad kan have relevans for medarbejderens daglige arbejdsopgaver og udvikle virksomhedens forretning.

Mangel på formelle og fleksible it-tilbud

En repræsentant for HK Kommunal fortæller, at fagforeningens medlemmer hidtil har haft svært ved at få dækket deres behov for fleksible kurser i det formelle system for grundlæggende – og erhvervsrettet – voksenuddannelse. Fagforeningens medlemmer bruger derfor først og fremmest private kurser, men de benytter også kurser i AMU-systemet. I søgningen efter relevante kurser har HK Kommunal oplevet, at et samarbejde med et erhvervsakademi har givet fagforeningen et bedre overblik over de muligheder, der er på VEU-området. Det har givet mulighed for at finde frem til en række kurser inden for det offentlige udbud, som passer til HK Kommunals behov. Ved i højere grad at få synliggjort mulighederne er der altså sket en udvikling i fagforeningens brug af kurser, hvor man har oplevet mulighederne åbne sig med hensyn til at tage enkelte moduler frem for længere og mindre fleksible uddannelser. Netop udfordringen med at overskue udbuddet af kurser er en udfordring for flere af organisationerne. De foreslår fx tydeligere overblik over kurser rettet kun mod it på tværs af uddannelsesinstitutioner end det, der allerede findes.

Svært at skabe overblik over potentialet ved it

Repræsentanten fra DI nævner, at ud over at skabe sig overblik over udbuddet af kurser til medarbejdere med svage it-færdigheder er den største udfordring, at det er svært at komme i gang med at udvikle it-færdigheder, når virksomhederne ikke kan se potentialerne i digitalisering.

Det er en kæmpe udfordring for mange af vores virksomheder at se muligheder. Hvis man netop ikke har forstået, hvilke digitale muligheder der er derude for ens virksomhed, så når man aldrig at efterspørge medarbejderne, men der er heller ikke nogen, der presser dig i din virksomhed til at begynde at tænke digitalt. Det kan være en stor udfordring. (Repræsentant for DI)

Netop denne overvejelse om, at både virksomheder og medarbejdere kan risikere at komme for sent i gang med at digitalisere og udvikle it-færdigheder går igen. En repræsentant for Dansk Metal beskriver udfordringen for den enkelte medarbejder, som at man kan risikere at blive efterladt på perronen, mens de andre suser forbi, hvis man ikke stiger på toget og arbejder med at udvikle sine it-færdigheder. Udfordringen med at se potentialer og udviklingsveje er dog ikke kun en problematik for de faglærte og ufaglærte, men gælder alle medarbejdere i den enkelte virksomhed. Det er også i den forbindelse, at både fagforeninger og arbejdsgiverorganisationer ser det største potentiale i deres egen rolle, nemlig at hjælpe medarbejdere, virksomheder og beslutningstagere til at forstå, at it er vigtigt for udviklingen i virksomhederne, for medarbejdernes fremtid i virksomhederne og for vækstpotentialerne i Danmark.

7.3 It nu og i fremtiden

Der er en bred forståelse af, at brugen af it i de adspurgte virksomheder ikke vil blive mindre over de kommende år. For nogle virksomheder forventes der ikke de store ændringer i, hvor meget it fylder i det daglige arbejde, mens det i andre virksomheder vurderes, at brugen af it vil stige.

En ledelsesrepræsentant fortæller, at den virksomhed, vedkommende er ansat i, er vokset med stor hast over de sidste fem år. Det har betydet, at virksomheden, som er i bygge- og anlægsbranchen, nu i høj grad arbejder i hele Danmark. Derfor er der en stor del af medarbejderne, som ikke længere kommer forbi virksomhedens kontor ved slutningen af arbejdsdagen, og kommunikation via it er derfor blevet en nødvendighed.

Tidligere har man bare kunnet køre ind på kontoret og aflevere tingene. Så mærkede man ikke, at det var et problem [...] Men der har virksomheden jo ændret sig, og det stiller nogle større krav, som jeg tror, man oplever i mange andre brancher og firmaer også. (Leder i virksomhed i bygge- og anlægsbranchen)

Den øgede kommunikation via it betyder, at der er mange faglærte, som har arbejdet i mange år uden at have haft brug for it, som pludselig skal tilpasse sig en række nye arbejdsgange. De skal vænne sig til at skrive opdateringer om deres projekter, ændringer i tidsplan eller lignende og notere udfordringer, således at andre kan overtage. Dette er tidligere blevet gjort mundtligt.

For en anden leder er det især udviklingen mod nye digitale enheder såsom tablets og smartphones, som vil kræve noget nyt af medarbejderne. Det handler om at lære den praktiske brug af tablets og smartphones, og så handler det om, hvilke opgaver der fremadrettet skal løses på disse. Dette hænger i høj grad sammen med, at dokumentation i højere grad bliver en del af arbejdsopgaverne.

Et andet eksempel er en virksomhed, som skal have indført elektronisk bogføring, hvilket vil betyde, at arbejdsopgaver, som for nuværende udføres på papir, fremadrettet vil blive digitale. Samtidig er det et mål for den pågældende leder, at de nuværende it-systemer i højere grad bliver udnyttet. Der skal derfor mere fokus på, hvilke opgaver der kan omlægges digitalt.

Både arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer opfordrer til, at både medarbejdere og ledere har fokus på, hvordan it kan afhjælpe og optimere arbejdsgange i hverdage. I den forbindelse er det vigtigt, at medarbejderne har fokus på, hvordan de kan udvikle sig, og ikke er bange for at give sig i kast med it, mens det er vigtigt, at lederne er med til at skabe formål og mening med brugen af it, således at medarbejderne kan se fordelene i at arbejde med it.

Samlet set ser vi altså et billede af en række virksomheder, som ikke forventer de store ændringer i deres daglige praksis, men samtidig er der en klar forventning om en øget digitalisering af dokumentation, håndtering af papirer og kommunikation inden for den nærmeste fremtid. Dette peger mod en fremtid, hvor den enkelte i mere og mere begrænset omfang vil kunne løse sine opgaver uden enten at dokumentere, kommunikere eller håndtere vigtige papirer såsom fakturaer, kontrakter mv. digitalt.

Appendiks A

Metodeappendiks

Til nærværende undersøgelse er benyttet en række forskellige metoder. Undersøgelsen har haft som formål at belyse virksomhedernes syn på deres medarbejderes behov for opkvalificering i forhold til grundlæggende it-færdigheder, omfanget af disse behov samt virksomhedernes erfaringer med VEU-systemet, herunder fx muligheder, de ser ved at benytte VEU-systemet.

Undersøgelsen bygger på følgende datakilder:

- Forundersøgelse
- Registerbaseret undersøgelse
- Spørgeskemaundersøgelse blandt virksomheder med ufaglærte og faglærte ansatte
- Interviewundersøgelse blandt virksomhedsrepræsentanter
- Interviewundersøgelse blandt fagforeninger og arbejdsgiverorganisationer.

Forundersøgelse

Som en del af projektet blev der lavet en forundersøgelse, hvis formål var at kvalificere projektets design og metodevalg samt at kunne give input til udarbejdelsen af de senere interviewguider og spørgeskemaet.

Forundersøgelsen havde først og fremmest til formål at skabe overblik over allerede eksisterende viden på området, men forundersøgelsens resultater har dog også været benyttet som input både til interviewguiden med henblik på de kvalitative interview og til udarbejdelsen af spørgeskemaet.

Registerbaseret undersøgelse

Den registerbaserede undersøgelse bygger på registerdata fra Danmarks Statistik (DST)⁴, og populationen består af alle de personer, som deltog i den danske PIAAC-undersøgelse i 2011-12. Data indeholder oplysninger på individniveau. Registerdata er stillet til rådighed for EVA's projektgruppe gennem Danmarks Statistiks forskerordning. For alle personer er der yderligere trukket data om befolkningsoplysninger, arbejdsmarkedstilknytning m.m. De samlede registre, der er trukket oplysninger fra, fremgår af nedenstående liste:

BEF
KOTRE
BYSTRA/BYSTRB
VEUV
AMRUN.

Datatilgængeligheden i de ovenstående registre varierer, hvorfor ikke alle registeroplysninger findes for hele perioden. Da kursusregistret er brugt til populationsdannelsen, og de seneste tilgængelige data i kursusregistret er fra 2014, løber analyserne i denne rapport ikke længere end til 2014.

De tilgængelige data er blevet databehandlet af EVA's projektgruppe. For yderligere uddybning, se EVA-rapporten *FVU og de svage læsere i Danmark* (EVA 2016).

⁴ PIAAC-undersøgelsen er gennemført af SFI, mens data bliver opbevaret hos DST.

Spørgeskemaundersøgelse

I forbindelse med dataindsamlingen til rapporten er der udarbejdet et spørgeskema, som er udsendt af DST's interviewafdeling. Da hovedformålet med undersøgelsen har været at belyse virksomhedernes brug af FVU, er der lavet en række afgrænsninger i populationen af danske virksomheder, som stikprøven er udtrukket på baggrund af.

Første afgrænsning angår virksomhedernes størrelse, hvor kun virksomheder med fem ansatte eller mere indgår i populationen. Denne afgrænsning er lavet dels for at undgå enkeltmandsvirksomheder, og dels fordi projektgruppen har antaget, at der i helt små virksomheder vil være nogle andre mekanismer i spil i forhold til opkvalificering af medarbejdere m.m. Disse virksomheder er derfor trukket ud af populationen. En ansat er i denne forbindelse en person, som har modtaget løn fra den pågældende virksomhed i minimum fire måneder i træk, og som har haft minimum 20 timers arbejde i gennemsnit om ugen.

Anden afgrænsning er lavet i forhold til de ansattes højeste fuldførte uddannelse. Det har således været et krav, at der i virksomhederne har været et vist antal ufaglærte eller faglærte personer ansat. Faglærte og ufaglærte er her defineret med udgangspunkt i DST's uddannelsesregister – i forhold til DST's forspalte-koder med hensyn til uddannelser vil dette sige koderne 10, 15, 30 samt 35. Antallet af faglærte og ufaglærte i virksomheden er sat til at skulle være minimum 10 %, dog med den undtagelse, at der for virksomheder med under 50 ansatte har skullet være mindst tre ansatte, som er enten ufaglærte eller faglærte.

På baggrund af disse afgrænsninger blev der udtrukket en tilfældigt udvalgt stikprøve på 2.500 virksomheder.

Udarbejdelse og validering af spørgeskema

Spørgeskemaet er udarbejdet af den projektgruppe, som er nedsat af EVA i forbindelse med undersøgelsen *Virksomhedernes behov for basale færdigheder* (EVA 2017). Temaerne til spørgeskemaet samt de efterfølgende operationaliseringer er foretaget af EVA's projektgruppe med afsæt i den indledende deskresearch i projektet *Virksomhedernes behov for basale færdigheder*. DST har ligeledes haft skemaet til gennemsyn og givet kommentarer på baggrund heraf. Skemaet er inden udsendelse desuden pilottestet. Pilottesten blev ligeledes foretaget af DST's interviewservice. Resultatet af pilottesten var, at skemaet grundlæggende fungerede fint, og kommentarerne fra pilottesten har ført til rettelser enkelte steder.

Udsendelse og rykkerprocedure

DST har stået for den praktiske gennemførelse af spørgeskemaundersøgelsen. Da formålet med undersøgelsen har været at afdække behov for opkvalificering m.m., har det været vigtigt at få kontakt til den rette person i den enkelte virksomhed. Alle virksomheder er derfor indledningsvist blevet kontaktet telefonisk (hvis muligt) med henblik på at afdække, hvem i virksomheden som ville være den rette at tage kontakt til. Såfremt man i denne proces (kanvas) har ramt den rette person, har det været muligt at gennemføre interviewet med det samme.

Alle virksomheder er herefter kontaktet først via e-mail og herefter forsøgt kontaktet via telefon. Virksomheder, som ikke har reageret, eller som der ikke er blevet opnået kontakt med, har fået en påmindelse om undersøgelsen via e-mail.

Svarprocent og bortfald

Ud af den oprindelige stikprøve på 2.500 virksomheder har i alt 1.103 virksomheder besvaret spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på 44,1 %. Samlet set er det EVA's vurdering, at svarprocenten i undersøgelsen er tilfredsstillende isoleret set. I tillæg til svarprocenten er der desuden lavet en bortfaldsanalyse, hvor gruppen af respondenter, der har svaret, måles op imod det samlede stikprøveudtræk for at vurdere, om der er skævheder i forhold til, hvem som har besvaret skemaet. Der er lavet bortfaldsanalyse på baggrund af virksomhedens størrelse (grupperet i 5-

29 ansatte og 30 eller flere ansatte), virksomhedens primære branchetilknytning (DST's standard-gruppering i ti grupper^s) samt virksomhedens geografiske placering i forhold til landsdel.

Resultatet af bortfaldsanalysen viste, at der med hensyn til branchefordelingen kunne konstateres et skævt bortfald, idet branchen offentlig administration, undervisning og sundhed var underrepræsenteret i dataene. Mens branchen udgjorde 22,4 % af stikprøven, udgjorde besvarelserne fra denne branche 18,5 %, hvilket var en statistisk signifikant forskel (se uddybning nedenfor om kvantitative analyser). På baggrund af data valgte EVA's projektgruppe at vægte data på brancheniveau, således at fordelingen med hensyn til branche i de indkommende svar matcher fordelingen i stikprøven. Efter vægtningen blev der foretaget en ny bortfaldsanalyse på baggrund af de vægtede data, som ikke viste tegn på systematisk bortfald på de øvrige variable. Størrelsen af vægtene har ligget mellem 0,78 og 1,26.

Kvantitative analyser

Der er lavet en række forskellige analyser på baggrund af det kvantitative datagrundlag. For alle krydstabeller i spørgeskemadataene er der alene medtaget kryds med statistisk signifikant sammenhæng mellem de inddragede variable. Dette er testet ved hjælp af chi²-test med et signifikansniveau på 0,05. Der er i tillæg hertil lavet test på andele. Formålet her har været at teste, om fx en bestemt branche har skilt sig ud i forhold til gennemsnittet, dvs. at der er testet for, om svarfordelingen for den enkelte branche er signifikant forskellig fra den gennemsnitlige fordeling (totalen i tabellerne). Her er der ligeledes anvendt et signifikansniveau på 0,05.

Interviewundersøgelse blandt virksomhedsrepræsentanter

Datagrundlag og gennemførelse

I forbindelse med projektet har EVA foretaget i alt ti interview med virksomhedsrepræsentanter.

Alle informanter i interviewundersøgelsen er udvalgt på baggrund af deres besvarelser i spørgeskemaet. Udvælgelsen har taget udgangspunkt i, hvorvidt informanterne har svaret, at de har medarbejdere med behov for at opkvalificere deres it-færdigheder. Virksomheder, som opfylder dette krav, er herefter fordelt efter, hvilken medarbejdertype de oplever har dette behov, således at der i interviewmaterialet er både virksomheder med ufaglærte, som har behov for opkvalificering af deres it-færdigheder, og faglærte med dette behov.

I forbindelse med undersøgelsen blev der gennemført kvalitative interview med forskellige virksomhedsrepræsentanter, som havde til formål at nå i dybden med deres holdninger til og erfaring med opkvalificering af deres ansatte, behovet herfor, hvordan de eventuelt arbejdede med at kompensere for, at nogle medarbejdere ikke havde de rette basale færdigheder i læsning, stavning, matematik m.m., samt deres perspektiver på uddannelsesstilbud som FVU, herunder hvad de kunne pege på, kunne styrkes.

Alle interview er gennemført som telefoninterview, som er optaget, og der er udarbejdet referater på baggrund heraf. Herefter er interviewmaterialet blevet bearbejdet og analyseret.

Interviewundersøgelse blandt fagforeninger og arbejdsgiverorganisationer

I forbindelse med projektet har EVA foretaget i alt seks interview, hhv. fire med fagforeninger og to med arbejdsgiverorganisationer.

Fagforeninger og arbejdsgiverorganisationer er udvalgt, så de repræsenterer de brancher, som vores kvantitative analyser viser, skiller sig ud ved at have en større andel af virksomhedsrepræsentanter, som mener at have medarbejdere med behov for kompetenceudvikling af it-færdigheder. I den forbindelse er udvalgt Dansk Metal og 3F samt Dansk Industri inden for branchen industri, råstofindvinding og forsyningsvirksomhed samt HK Kommunal og KL inden for branchen offentlig administration, undervisning og sundhed. Endvidere er ATL udvalgt ud fra PIAAC-data, hvor vi kan se, at transportbranchen står for størstedelen af de medarbejdere, der har svage it-

^s 1) Landbrug, skovbrug og fiskeri, 2) industri, råstofindvinding og forsyningsvirksomhed, 3) bygge og anlæg, 4) handel og transport mv., 5) information og kommunikation, 6) finansiering og forsikring, 7) ejendomshandel og udlejning, 8) erhvervsservice, 9) offentlig administration, undervisning og sundhed og 10) kultur, fritid og anden service.

færdigheder, inden for den overordnede branche handel og transport mv.⁶, se nedenstående tabel.

Tabel 1
Opdeling af branchen handel og transport mv. på underkategorier

	Har ikke deltaget i it-test	Under niveau 1	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Total
Handel (n = 671)	11 %	9 %	34 %	43 %	3 %	100 %
Transport (n = 227)	20 %	15 %	38 %	23 %	4 %	100 %
Hoteller og restauranter (n = 171)	19 %	12 %	33 %	32 %	4 %	100 %
Total (n = 1.069)	19 %	12 %	33 %	32 %	4 %	100 %

Kilde: DST og egne beregninger.

⁶ Gennem rapporten har vi brugt Danmarks Statistiks standardinddeling, 10-gruppering af brancher, men for at kunne se forskellen internt i branchen er branchen handel og transport mv. underinddelt efter 19-grupperingen af brancher.

Appendiks B

Deltagende arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer

3F

Arbejdsgiverforeningen for Transport og Logistik (ATL)

Dansk Metal

Dansk Industri (DI)

HK Kommunal

Kommunernes Landsforening (KL).

Appendiks C

Frekvenstabeller

Tabel 1

Hvor mange af de ufaglærte medarbejdere har behov for bedre grundlæggende it-færdigheder for at kunne leve op til de forventninger, der er på arbejdspladsen?

	Antal	Procent
Næsten alle	27	4 %
En del	79	12 %
Nogle få	205	31 %
Ingen	336	52 %
Ved ikke	4	1 %
Total	652	100 %

Kilde: EVA's spørgeskemaundersøgelse blandt virksomheder

Tabel 2

Hvor mange af de faglærte medarbejdere har behov for bedre grundlæggende it-færdigheder for at kunne leve op til de forventninger, der er på arbejdspladsen?

	Antal	Procent
Næsten alle	24	3 %
En del	68	7 %
Nogle få	312	33 %
Ingen	526	56 %
Ved ikke	4	0 %
Total	935	100 %

Kilde: EVA's spørgeskemaundersøgelse blandt virksomheder

Tabel 3

Hvor mange af de øvrige medarbejdere (dvs. hverken ufaglærte eller faglærte), har behov for bedre grundlæggende it-færdigheder for at kunne leve op til de forventninger, der er på arbejdspladsen?

	Antal	Procent
Næsten alle	8	2 %
En del	21	4 %
Nogle få	135	26 %
Ingen	344	68 %
Ved ikke	1	0 %
Total	509	100 %

Kilde: EVA's spørgeskemaundersøgelse blandt virksomheder

Tabel 4
Hvilken af følgende udsagn passer bedst på virksomhedens holdning til voksenuddannelse

	Antal	Procent
Det er primært medarbejderens eget ansvar at blive bedre til læsning, matematik og it på et grundlæggende niveau	318	29 %
Virksomheden har et medansvar for at medarbejderne bliver bedre til læsning, matematik og it på et grundlæggende niveau	765	69 %
Ved ikke	19	2 %
Total	1.103	100 %

Kilde: EVA's spørgeskemaundersøgelse blandt virksomheder.

Tabel 5
Vurderer du, at virksomheden ville benytte sig af tilbuddet, hvis der fandtes gratis kurser i grundlæggende it på linje med FVU-kurserne i læsning og matematik?

	Antal	Procent
Ja	176	28 %
Nej	184	29 %
Måske	269	43 %
Ved ikke	2	0 %
Total	631	100 %

Kilde: EVA's spørgeskemaundersøgelse blandt virksomheder

Krydstabeller af behov for it-færdigheder blandt ufaglærte⁷

Tabel 6

Hvor mange af de ufaglærte medarbejdere har behov for bedre grundlæggende it-færdigheder for at kunne leve op til de forventninger, der er på arbejdspladsen?

Hvor mange medarbejdere er ansat i virksomheden?	Har behov		Har ikke behov		Total	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
0-5	5	21 %	17	79 %	22	100 %
6-10	45	38 %	72	62 %	117	100 %
11-19	67	42 %	91	58 %	158	100 %
20-49	85	51 %	81	49 %	166	100 %
50-99	39	50 %	39	50 %	78	100 %
100+	71	67 %	35	33 %	105	100 %
Ved ikke	0	0 %	1	100 %	1	100 %
Total	312	48 %	336	52 %	648	100 %

Kilde: EVA's spørgeskemaundersøgelse blandt virksomheder
 Pearson $\chi^2(6) = 29,9177$ Pr = 0,000

⁷ Frekvenstabellerne i dette afsnit bygger på en rekodning af Tabel 1, hvor virksomhedernes svar er opdelt i "Har behov" og "Har ikke behov". "Har behov" dækker over kategorierne "Næsten alle", "En del" og "Nogle få". "Har ikke behov" dækker over kategorien "Ingen".

Tabel 7

Hvor mange af de ufaglærte medarbejdere har behov for bedre grundlæggende it-færdigheder for at kunne leve op til de forventninger, der er på arbejdspladsen?

Branche	Har behov		Har ikke behov		Total	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Landbrug, skovbrug og fiskeri	6	38 %	10	62 %	17	100 %
Industri, råstof og forsyning	57	58 %	41	42 %	98	100 %
Bygge og anlæg	19	39 %	30	61 %	48	100 %
Handel og transport	97	37 %	163	63 %	260	100 %
Information og kommunikation	4	44 %	5	56 %	8	100 %
Finansiering og forsikring	1	100 %	0	0 %	1	100 %
Ejendomshandel og udlejning	8	64 %	5	36 %	13	100 %
Erhvervsservice	26	58 %	19	42 %	45	100 %
Offentlig administration, undervisning og sundhed	82	61 %	51	39 %	133	100 %
Kultur, fritid og anden service	11	45 %	14	55 %	25	100 %
Total	312	48 %	336	52 %	648	100 %

Kilde: EVA's spørgeskemaundersøgelse blandt virksomheder
 Pearson $\chi^2(9) = 30,9731$ Pr = 0,000

Krydstabeller af behov for it-færdigheder blandt faglærte⁸

Tabel 8

Hvor mange af de faglærte medarbejdere har behov for bedre grundlæggende it-færdigheder for at kunne leve op til de forventninger, der er på arbejdspladsen?

Hvor mange medarbejdere er ansat i virksomheden?	Har behov		Har ikke behov		Total	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
0-5	13	30 %	32	70 %	45	100 %
6-10	58	28 %	151	72 %	208	100 %
11-19	93	43 %	126	57 %	219	100 %
20-49	106	48 %	114	52 %	220	100 %
50-99	53	52 %	48	48 %	101	100 %
100+	82	60 %	54	40 %	136	100 %
Ved ikke	0	0 %	1	100 %	1	100 %
Total	405	43 %	526	57 %	931	100 %

Kilde: EVA's spørgeskemaundersøgelse blandt virksomheder
 Pearson $\chi^2(6) = 44,6883$ Pr = 0,000

⁸ Frekvenstabellerne i dette afsnit bygger på en rekodning af Tabel 2, hvor virksomhedernes svar er opdelt i "Har behov" og "Har ikke behov". "Har behov" dækker over kategorierne "Næsten alle", "En del" og "Nogle få". "Har ikke behov" dækker over kategorien "Ingen".

Tabel 9

Hvor mange af de faglærte medarbejdere har behov for bedre grundlæggende it-færdigheder for at kunne leve op til de forventninger, der er på arbejdspladsen?

Branche	Har behov		Har ikke behov		Total	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Landbrug, skovbrug og fiskeri	8	36 %	14	64 %	22	100 %
Industri, råstof og forsyning	57	46 %	67	54 %	125	100 %
Bygge og anlæg	44	43 %	57	57 %	101	100 %
Handel og transport	109	35 %	202	65 %	311	100 %
Information og kommunikation	5	26 %	13	74 %	18	100 %
Finansiering og forsikring	10	42 %	14	58 %	24	100 %
Ejendomshandel og udlejning	10	52 %	9	48 %	19	100 %
Erhvervsservice	33	51 %	31	49 %	65	100 %
Offentlig administration, undervisning og sundhed	120	57 %	92	43 %	213	100 %
Kultur, fritid og anden service	9	26 %	26	74 %	34	100 %
Total	405	43 %	526	57 %	931	100 %

Kilde: EVA's spørgeskemaundersøgelse blandt virksomheder

Pearson $\chi^2(9) = 32,6059$ Pr = 0,000

Appendiks D

Referencer

Danmarks Vækstråd 2016. Rapport om Kvalificeret arbejdskraft.

Digitaliseringsstyrelsen 2012. It – barrierer, motivation og læring. NIRAS.

Europa-Kommissionen 2016. The Digital Economy and Society Index (DESI): <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>. Europa-Kommissionen.

EVA 2016a. FVU og de svage læsere i Danmark – En kvantitativ analyse af deltagerne på trin 1 i læsning på Forberedende Voksenundervisning (FVU). Danmarks Evalueringsinstitut.

EVA 2016b. Vedholdenhed hos voksne med svage basale færdigheder – et litteraturstudie. Danmarks Evalueringsinstitut.

EVA 2017a. Styrk voksnes vedholdenhed – inspiration til lærere. Danmarks Evalueringsinstitut.

EVA 2017b. Virksomhedernes behov for basale færdigheder. Danmarks Evalueringsinstitut.

Regeringen 2016. Redegørelse om Danmarks Digitale Vækst.

SFI 2013. Færdigheder i læsning, regning og problemløsning med it i Danmark. Det Nationale Forskningscenter for Velfærd.

Appendiks E

Summary

In this study, the Danish Evaluation Institute spotlights how enterprises perceive the IT skills of their employees. The report identifies both which sectors are experiencing major needs for basic IT skills and how enterprises, employee organisations and employer organisations view their options to upgrade employees' IT skills. The results of the survey are compared with the 2013 Programme for the International Assessment of Adult Competencies (PIAAC) survey⁹ to look more closely at the distribution between sectors of adults with weak basic IT skills in relation to the enterprises' own views of their needs for basic IT skills.

Relevance of the report and target group

Denmark is a frontrunner with regard to digitisation. It is becoming increasingly difficult to cope without basic IT skills; both on the labour market, and as an ordinary citizen in an increasingly digitised society. However, as shown by the PIAAC survey, a large number of people, in fact slightly more than one million adult Danes, have weak basic IT skills, and this means that they have difficulties with tasks such as searching for information on the internet, sending emails, or visiting the borger.dk public-services portal.

This survey describes how enterprises assess their employees' basic IT skills, whether enterprises consider that their employees have the basic IT skills required for their jobs, and whether they consider that their employees need skills development courses etc.

The report will be useful for decision-makers within general adult education and vocational education and training, as well as labour market organisations, and it provides an insight into the need for basic IT skills and the options enterprises have to support employees and corporate digital growth.

Results in the report

The report shows that 57% of enterprises currently consider that none of their skilled employees lack basic IT skills, while 52% of enterprises consider that none of their unskilled employees lack basic IT skills. I.e. 43% of enterprises consider that skilled employees lack IT skills, and 48% consider that unskilled employees lack IT skills. The results were expected in light of the PIAAC survey, which shows that one million Danes have weak basic IT skills. This corresponds to about 28% of the adult Danish population between 16 and 65 years old.

With regard to enterprises with a need for better IT skills for skilled and/or unskilled employees, the majority of enterprises consider that this only applies for a few of their employees. This applies to 33% of enterprises with skilled employees and 31% of those with unskilled employees.

The challenge regarding basic IT skills is emphasised by what could be defined as 'accelerated competence needs'; i.e. new possibilities, programmes etc. are continuously being developed, and the skills to use these need to be learned. In light of this, lack of basic IT skills could have competitiveness and individual consequences for both the enterprise and its employees, as it may be hard to live up to the expectations of society and the labour market for IT skills.

Other conclusions are:

- There is more demand for basic IT skills than for other basic skills such as writing, reading and arithmetic. This indicates that, for many enterprises, basic IT skills are extremely important for

⁹ Reading skills, arithmetic skills and problem-solving using IT in Denmark, *SFI 2013*.

the work tasks their employees are expected to perform. At the same time, enterprises also conclude that the need is greater for unskilled and skilled employees than for other staff across all basic skills: reading, writing, arithmetic and IT.

- Enterprises within public administration, teaching and health state more than average that their employees need better basic IT skills, while enterprises within trade and transport etc. state more rarely that their employees need better basic IT skills. This contrasts with the results of the PIAAC survey, which show that the agriculture, forestry and fisheries sector, as well as building and construction are the most hard-pressed with regard to weak basic IT skills among employees. One factor, which may be relevant, is that work tasks and rates of development vary between the different sectors, and the needs for IT skills at basic level are therefore different as well. Therefore, a sector with more IT-intense tasks will experience a greater need for basic IT skills than a sector with less use of IT in routine tasks.
- In interviews, the enterprises stress that basic IT skills are relevant for all of their employees and that they consider it their responsibility to help employees acquire better IT skills, particularly skills aimed at the specific IT programs used by the enterprise. There is a wide range of tasks requiring IT skills at basic level, from writing emails to writing reports and documenting procedures in IT systems.
- Enterprises usually identify employees with weak IT skills when the employees make mistakes in connection with reporting data or when they cannot perform a specific task. Having employees perform tasks for which they lack skills costs time and energy for both the employees and the enterprise.
- Enterprises consider that there are courses available with focus on the basic IT skills they require. However, employer organisations and employee organisations point out that the market for courses is hard to decipher, and that courses are often not sufficiently flexible to match the needs of the enterprise and its employees.

Perspectives further to the study

There is every indication that IT skills will continue to be important for the labour market, and for inclusion in society. IT skills development, including at basic level, could therefore be crucial for growth opportunities and competitiveness.

Therefore, in continuation of the present study the following can be considered:

- How we can ensure that enterprises are aware of IT skills in a more long-term and strategic perspective, with focus on development of system understanding and innovation through IT, including at more basic levels.
- How private and public providers can best establish an overview of the possibilities already available to develop IT skills, both in terms of use in practice and in terms of a more comprehensive understanding of IT possibilities.
- How the range of IT courses available can be coordinated and developed so that it continues to match current and future corporate competence requirements.

About the data basis

The report builds on a data basis that includes both quantitative and qualitative data from the following sources:

- Data from the PIAAC survey combined with register data.
- A representative questionnaire survey involving both public and private enterprises with a minimum of five employees and in which at least 10% of employees are either unskilled or skilled. A total of 1,103 enterprises participated in the survey.
- Telephone interviews with enterprises from the questionnaire survey.
- Telephone interviews with employer and employee organisations within the sectors in which the quantitative studies show that there is a particular need for better basic IT skills.

The objective of the quantitative surveys was to describe the target group and to provide an overall impression of the need for better basic IT skills from the perspective of the enterprises. The interviews with enterprises, employer organisations and employee organisations add more detailed perspectives of the need for basic IT skills.