



Marts 2014

**Uddannelsesbehov
I forhold til implementering af
IKT i små virksomheder**

**Del 2
Medarbejdere**

Indledning

Denne rapport udspringer af en tidligere undersøgelse om mindre byggevirksomheders brug af IKT. Den gang var det mestrene, der var i fokus. En af hovedpointerne i denne undersøgelse var bl.a., at IKT-udviklingen i mindre virksomheder sker i tæt samspil mellem de enkelte mestre og firmaets håndværkere. Efterfølgende har der derfor været et ønske om at udbygge den oprindelige rapport om mestre og supplere den med en mindre undersøgelse af håndværkere og IKT.

Undersøgelsens økonomiske ressourcer har været begrænsede, det har derfor ikke været muligt at købe deltagerne fri og betale for tabt arbejdsfortjeneste. Fokusgruppeinterviewet er derfor gennemført i forbindelse med et efteruddannelseskursus for bygningshåndværkere på Construction College Aalborg, hvor deltagerne således var samlet i forvejen. Construction College har stået for kontakt til og udvælgelse af deltagere, mens cand. comm. Per Mertz har stået for gennemførelse af selve undersøgelsen med fokusgruppeinterview, analyse og endelig rapport.

En række håndværkere har stillet sig til rådighed som deltagere i et fokusgruppeinterview. Alle bidrog til at gøre interviewet interessant.

Håndværkeres hverdag er præget af stor fysisk aktivitet. Det har derfor været lidt af en udfordring for gruppens deltagere at sidde ned og diskutere gennem længere tid – tak til deltagerne for deres udholdenhed og lyst til at involvere og engagere sig.

Indhold

Indledning • 2

Metode • 4

Resultater • 5

- Tracking • 6
- IKT som legetøj • 8
- IKT - yngre og ældre håndværkere • 10
- Involvering • 12

ANBEFALINGER • 13

- ▶ Styrke Dialog med IKT-leverandører
- ▶ Lokale forhold – lokale løsninger

Metode

I undersøgelsen er fokusgruppeinterviewet valgt som metode. Metoden er velegnet til at belyse væsentlige sider, når en gruppe håndværkere diskuterer emnet IKT. Under interviewet sammenligner og kommenterer gruppedeltagerne hinandens oplevelser og erfaringer. Resultatet er en koncentreret indsigt og viden om indførelse og brug af IKT i mindre byggevirksomheder.

Håndværkere fra forskellige byggefirmaer blev inviteret til at deltage i et fokusgruppeinterview. Halvdelen af de i alt 6 deltagere var yngre svende i 20'erne med få års erfaring i branchen. De 3 andre deltagere var svende i 50'erne med mange års byggeerfaring. Alle er faglærte tømrere. Udover tømrerarbejde udførte enkelte også opgaver indenfor fagspecialerne snedker-, murer- og malerarbejde. I mindre virksomheder er det vigtigt at være en fleksibel håndværker og kunne lidt af hvert – som en deltager udtrykker det.

De 6 deltagere kommer fra små byggevirksomheder. Den mindste virksomhed har 4 ansatte, mens der er omkring 15 ansatte i den største virksomhed. Alle deltagere var på 5 dages efteruddannelseskursus på Construction College i Aalborg og i den forbindelse blev de inviteret til at deltage i et fokusgruppeinterview.

Interviewet varede et par timer og havde fokus på håndværkeres oplevelser og erfaringer med Informations- og kommunikationsteknologi (IKT).

Resultater

Tracking

For deltagerne er anvendelse af IKT et anliggende, der angår firmaets ledelse. Det er ledelsen, der i første omgang afgør hvilken IKT, der skal indføres på arbejdspladsen. En deltager beretter om installation af tracker eller sporingssystem i firmabilen. Et system, der løbende informerer virksomheden om den enkelte firmavogns rute og placering hen gennem arbejdsdagen. En af deltagerne reagerer overfor mester med ønsket om, at registreringen ophører. Det sker efter medarbejderen er blevet bedt om at redegøre for dagens kørsel og ruter i forhold til aktuelle kundebesøg. En redegørelse, der ikke tidligere har været et ønske om at få. Deltageren opfatter episoden som eksempel på, hvordan indførelse af IKT kan generere detaljerede informationer, der ikke tidligere har eksisteret i firmaet, og hvordan disse informationer dernæst kan skabe mistillid mellem ledelse og ansatte. Aktuelt indstiller mester sig på, at medarbejderen ikke kommer med en redegørelse. Om sporingssystemet fortsat er installeret i firmabilen vides ikke – i hvert fald møder deltageren ikke længere et ønske om at komme med detaljerede redegørelser for sin kørsel i firmabilen.

Flere i gruppen har erfaring med sporingssystemer i firmaets vogne og emnet giver derfor anledning til ivrig diskussion. En anden deltager finder udviklingen i orden. Mange medarbejdere bruger firmabilen til privatkørsel. Et detaljeret registreringssystem kan spore bilernes færden og dermed afsløre den form for misbrug – og i sidste ende reducere den økonomiske belastning firmaet udsættes for med sådan en adfærd. Her er udgangspunktet en konstatering af at mange kollegaer allerede har brudt tilliden, når firmabiler bruges til at køre private ærinder. Og det uden at virksomheden er orienteret om en sådan praksis. Installation af sporingssystemer skal således opfattes som forsøg på at afsløre en sådan adfærd og dermed skabe ordnede forhold. Man skaber kun tillid på en arbejdsplads, hvis tilliden går begge veje – at ansatte har tillid til mester, men også at mester har tillid til og tror på sine medarbejdere. Og det er denne gensidige tillid IKT og sporingssystemer kan være med til at fastholde på arbejdspladsen.

IKT handler om økonomi og reduktion i eksempelvis kørselsudgifter, men IKT handler også om mindre virksomheders måde at fungere på. At ledelsen har sin daglige gang "nede på gulvet" blandt firmaets ansatte - og ikke befinder sig på et fjernt kontor, hvor håndværker og leder sjældent mødes. Kommunikation i mindre byggevirksomheder bærer præg af denne nærhed. En nærhed, der giver mulighed for at mester og medarbejdere knyttes tættere sammen i en fælles anstrengelse for både at skabe en god arbejdsplads og en god økonomi. Ønsket om økonomisk overlevelse kan være så stærkt, at ønsket om at skabe en arbejdsplads med trivsel trues – og omvendt kan voldsom fokus på trivsel true økonomien. Og det er denne konflikt mellem

Efteruddannelsesudvalget for bygge/anlæg og industri

hensyn til økonomi og hensyn til trivsel, der opstår i kølvandet på implementering af et IKT-system som tracking – sådan som det også fremgår af diskussionen mellem de to deltagere i gruppen.

Når medarbejdere i mindre virksomheder kun viser begrænset interesse for den digitale udvikling på arbejdspladsen, er det ikke nødvendigvis udtryk for, at IKT opfattes som kompliceret og derfor vanskelig at tilegne sig. Derimod kan manglende interesse skyldes, at det kan være vanskeligt for disse medarbejdere, at se den dybere mening med at indføre "det nye". Hvis en servicesvend mistænkes for at belaste virksomhedens økonomi med hyppig privatkørsel i firmabilen, hvorfor så installere et sporingssystem, når man kan nøjes med at undersøge brændstofforbrug for den enkelte servicevogn i virksomhedens regnskaber? Hvorfor anvende iPads til fx at søge vigtig information på nettet, hvis mobilopkald til grossistens callcenter fungerer langt bedre som informationskilde for den enkelte servicesvend? På samme måde kan det være vanskeligt at forstå, hvorfor dyre iPads skal bruges til at fotografere og dokumentere, hvis langt billigere smartphones kan bruges til at løse opgaven?

Deltagerne er i en branche, hvor det hele tiden gælder om at finde praktiske løsninger på aktuelle arbejdsopgaver. Det er arbejdet frem mod disse løsninger, der har deltagernes opmærksomhed og fokus. IKT-udstyr skal understøtte og fremme et sådant fokus – sker det ikke, risikerer IKT at ende som en investering, der kun anvendes i begrænset omfang eller helt ignoreres. Kun effektive arbejdsgange tæller for servicesvende. Listen over dagens kundebesøg kan være lang og nås kun, hvis den afsatte tid hos den enkelte kunde bruges koncentreret på opgaven og ikke på alt muligt andet, der blot virker forstyrrende. IKT skal understøtte en håndværksmæssig praksis – og ikke stå i vejen for den.

IKT som legetøj

Indkøb og indførelse af IKT er et anliggende for mester eller virksomhedens ledelse. Flere giver udtryk for, at det er mester, der står for ideen om at indføre iPads, smartphones, trackers og andet IKT-udstyr til virksomheden. Den dybere mening med at indføre IKT fremstår ikke altid klart for deltagerne. For eksempel beretter flere deltagere, at iPads indføres med den begrundelse, at det er smartere og hurtigere at arbejde med tegninger på skærm fremfor papir. Det smarte består i, at selv om der løbende justeres og sker ændringer i tegningerne, kan man være sikker på at det altid er sidst opdaterede udgave, der aktuelt dukker frem på skærmen. Andre deltagere giver udtryk for at de mister overblikket, når de arbejder med tegninger på skærm. Papirtegninger hængt op på en væg i skurvognen er fortsat bedre til at skabe sammenhæng mellem tegningens mange detaljer og dens helhed. Selv om erfaringerne med at anvende digitale tegninger på computerskærm er forskellige i gruppen, udvikler det sig aldrig til en diskussion om at være for eller imod IKT som iPads. Der er snarere tale om udveksling af praksiserfaring, hvor deltagerne er nysgerrige overfor hinandens oplevelser med at bruge iPads i byggebranchen.

En gruppedeltager omtaler iPads som "legetøj", der skal afprøves og undersøges i praksis. Gennem "leg" skal iPads muligheder og begrænsninger afdekkes. Hvad kan den evt. bruges til som håndværker? Overgår eksisterende løsninger fortsat de muligheder en iPad repræsenterer - eller skal der ske forandringer? - I gruppen er der eksempler på firmaer, hvor ansatte i virksomheden får udleveret IKT-udstyr som iPads, mens andre ikke gør. En praksis, der kan være et udtryk for ønsket om at undersøge IKT-potentialerne inden investeringen udvides til at omfatte alle former for byggeopgaver og dermed omfatte flere medarbejdere. Dertil kommer, at der er tale om en branche præget af store udsving i aktiviteten og dermed i indtjeningen. Mindre virksomheder er derfor præget af stor økonomisk forsigtighed, når det gælder investering i IKT. Typisk indføres enkle og billigere løsninger. Det drejer sig eksempelvis om IKT, hvor digitale ugesedler med oplysninger om arbejdsopgaver og timeforbrug udfyldes og sendes ind til firmaet ved hjælp af smartphone. Det kan også være IKT, hvor håndværker og grossist kommunikerer gennem e-mail på mobiltelefon. På den måde kan man sige, at håndværkeres brug af IKT i mindre virksomheder er udbredt, når det gælder simple løsninger, hvor rækkevidde og konsekvens er til at overskue.

Når deltagere lægger vægt på at opfatte iPads som "legetøj" kunne det hænges sammen med noget velkendt. Mange håndværkere befinder sig i en hverdag, hvor måden at løse arbejdsopgaver på ude hos kunderne udfordres.

Efteruddannelsesudvalget for bygge/anlæg og industri

Opgaver, der kan udføres nemmere og med mindre besvær, ender med at spare tid, som så kan bruges på andre kundeopgaver. Kollegaer med stor viden og erfaring konsulteres med henblik på at diskutere, hvordan faglige opgaver løses bedst. Er kollegiale råd ikke tilstrækkelige, er det også muligt at kontakte både grossist og producent, som også ligger inde med stor indsigt og viden. Udstyret med indsamlet viden er det så op til den enkelte håndværker at afgøre, hvordan opgaven gribes an. - På samme måde med iPad. Først skal den afprøves i praksis og erfaringer indhøstes. Andres viden og erfaring inddrages inden endelig vurdering af iPad. – Når gruppen således forbinder iPad med leg og legetøj, er det ikke udtryk for, at den gøres til noget særligt. Derimod er der tale om en aktivitet, som er helt central for mange håndværkere, at undersøge om nye produkter, materialer samt nyt værktøj kan gøre dagen lettere. Og det er i denne konstante bestræbelse på at udvikle og perfektionere det udførte arbejde, man skal placere IKT. Det er således helt naturligt konstant at være på udkig efter nye måder at gøre tingene på. Og det er i denne sammenhæng IKT-udstyr som iPads skal placeres – som en leg med frie muligheder til at gøre tingene stadig bedre og mere rationelle.

En tidligere undersøgelse med fokus på ledere og IKT i mindre byggevirksomheder bekræfter fokusgruppens oplevelser og erfaringer: - ledelsen foretrækker det enkle og overskuelige fremfor det avancerede og komplicerede, når det gælder IKT (jfr. *Uddannelsesbehov i forhold til implementering af IKT i små virksomheder*, Efteruddannelsesudvalget for BAI, dec. 2013)

Ofte sættes lighedstegn mellem IKT-udstyr og håndværktøj som sav og boremaskine. At det kun er et spørgsmål om tid inden IKT er lige så efterspurgt som traditionelt værktøj blandt håndværkere. For deltagerne er smartphones med funktioner som kamera og e-mails blevet en vigtig del af hverdagen. Om samme accept vil brede sig til andet IKT-udstyr med andre funktioner er svært at sige. Meget afhænger af, om den enkelte håndværker finder det "nye" meningsfuldt i forhold til det arbejde og de opgaver, han skal udføre og løse.

Efteruddannelsesudvalget for bygge/anlæg og industri

IKT – yngre og ældre håndværkere

I fokusgruppen giver ældre deltagere udtryk for, at de føler sig fremmed overfor en udvikling med avanceret teknologi og øget digitalisering. Flere trækker sig og overlader diskussionen af IKT til gruppens yngre deltagere. I et forsøg på at gøre diskussionen til et fælles anliggende for både yngre og ældre deltagere kan der være god mening i at ændre fokus og lade fokusgruppeinterviewet om IKT begynde et andet sted. Deltagerne præsenteres derfor for en problemstilling mange håndværkere kæmper med. Det drejer sig om al den tid, der dagligt bruges på at være på udkig efter en ledig p-plads til firmabilen, når man er på spjældarbejde i landets større byer. Hos kunden besigtiges opgaven, og der køres efter materialer hos nærmeste grossist. Tilbage hos kunden skal der igen findes en ledig p-plads. En situation, der kan ende med at dagens sidste spjældkunder må aflyses, fordi store dele af arbejdsdagen tilbringes i en firmabil på udkig efter p-pladser. Og samtidig et problem, der vokser i takt med en stadig stigende biltrafik i byerne. – Deltagerne i fokusgruppeinterviewet genkender situationen. Selv om der ikke er mangel på p-pladser ude i landdistrikterne, finder flere deltagere en række ligheder mellem spjældarbejde i byer og landområder. I større byer bruges vigtig tid på at søge efter parkeringsmuligheder, på landet bruges vigtig tid på at køre lange strækninger for at nå frem til nærmeste grossist. Blandt fokusgruppedeltagerne er der således et generelt ønske om at reducere den spildtid, der tilbringes i firmabilen i forbindelse med spjældarbejde.

Gruppen introduceres nu for IKT og bliver bedt om at forholde til en mulig løsning i form af smartphones. En løsning hvor kunder med smartphone opfordres til at tage fotos af det, man ønsker firmaets servicesvend skal reparere – og dernæst sende billederne til virksomheden. Med disse fotos i hånden vil det i langt de fleste tilfælde være muligt for servicesvende indenfor en række fagspecialer at afgøre, hvad der skal til for at løse kundens problem – og det uden at have aflagt kunden et besøg. I sidste ende vil en sådan praksis med kunder, der sender digitale fotos kunne spare meget tid og skabe en mere effektiv hverdag med mindre stress. De daglige køreture mellem kunde og grossist afløses af en enkeltstående tur, hvor der så til gengæld købes ind og hentes materialer til samtlige af dagens spjældopgaver.

I fokusgruppeinterviewet skifter IKT-diskussionen. Den ændrer sig fra at være et anliggende for yngre deltagere til at være et anliggende for hele gruppen uanset alder. Eller udtrykt på en anden måde: - i det øjeblik IKT isoleres til kun at angå digitaliseringens mere tekniske sider, skabes skel på tværs af alder. Er udgangspunktet derimod håndværkets mere praktiske sider fx omkring erfaringer og oplevelser med ineffektive arbejdsgange, gøres diskussionen til et fælles anliggende, der appellerer til håndværkeres mere generelle irritation over arbejde med voldsom spildtid. Alle kan se det nødvendige i at

Efteruddannelsesudvalget for bygge/anlæg og industri

stramme op, forbedre produktiviteten og inddrage IKT i form af digitale billeder fra smartphones. Nogle deltagere finder at digitale optagelser på længere sigt kan føre til endnu bedre udnyttelse af ressourcerne, idet grossisten ud fra selvsamme fotos ville kunne levere aktuelle byggematerialer på firmaadressen, allerede inden servicesvendene møder på arbejde om morgenen - og dermed inden den enkelte håndværker sidder i firmabilen på vej ud til dagens mange kundebesøg. På den måde ser deltagerne et perspektiv, der gør det muligt at reducere håndværkerens besøg hos grossisten yderligere.

Efteruddannelsesudvalget for bygge/anlæg og industri

Involvering

For deltagerne er det mester eller virksomhedens ledelse, der beslutter hvordan firmaet skal udvikle sig – det gælder også på et område som IKT. Derfor refereres der også bare kort og faktisk til de former for IKT, der er indført på den enkeltes arbejdsplads. Imidlertid sker der hen gennem fokusgruppeinterviewet et skift fra en kort referende adfærd til en mere aktiv adfærd med øget interesse og lyst til at diskutere IKT – de muligheder samt begrænsninger disse værktøjer giver på arbejdspladsen. Det er helt tydeligt at gruppeinterviewet inspirerer til diskussion af IKT med andre – en mulighed, der ellers sjældent forekommer i en travl hverdag. For en deltager har inspirationen været så stor, at han ikke er færdig med at gøre sig tanker og overvejelser om IKT:

”Kom igen om 14 dage, så har jeg fået tænkt meget mere over det med IKT og de muligheder, jeg ser som håndværker. At diskutere den slags er helt nyt for mig. Jeg vil sikkert kunne sige meget mere til den tid.”

I et større perspektiv er det vigtigt, at medarbejdere i mindre virksomheder føler sig klædt på til at kunne indgå i en diskussion om et så væsentligt område som IKT. For nogle deltagere har fokusgruppeinterviewet været en mulighed for at komme lidt dybere på et så stort og kompliceret felt som IKT, hvor det kan være svært at navigere og finde fodfæste. Gruppeinterviewet er således ikke bare en aktivitet, der handler om at skabe indsigt og viden om håndværkeres hverdag med IKT-værktøjer. Det er også en aktivitet, hvor kimen lægges til at deltagerne rejser hjem i firmaet og her kan være den vigtige diskussionspartner, der er så afgørende for at investeringen i IKT matcher de særlige forhold og forudsætninger, der eksisterer i mindre virksomheder. Og dermed indgå i beslutningerne, når mester skal træffe vanskelige valg med vidtrækkende konsekvenser for arbejdspladsen. På den måde får fokusgruppeinterviewet også et pædagogisk sigte.

Anbefalinger

Efteruddannelsesudvalget for bygge/anlæg og industri

► **Styrke dialog med IKT- leverandører** - Mindre virksomheder tilbydes løbende IKT-løsninger fra forskellige IKT-leverandører. Tilbud, der kan være vanskelige at gennemskue og kende konsekvensen og rækkevidden af. Der er derfor behov for kurser og andre aktiviteter, der styrker deltagerne i processen med at identificere og kende mindre virksomheders særlige IKT-behov – og dermed styrke den enkelte virksomhed i dialogen med markedets IKT-udbydere og leverandører.

► **Lokale forhold – lokale løsninger** – Med fokus på de særlige forhold og forudsætninger, der eksisterer i mindre virksomheder, skal efteruddannelsesforløb inspirere medarbejdere til aktivt at deltage i arbejdspladsens IKT-udvikling. Muligheden for at indgå i virksomhedens overvejelser omkring IKT og dets potentialer bør derfor styrkes. Centralt i en sådan udvikling er håndværket og dets udøvere. Efteruddannelse må justeres og ændres fra teknisk vidensformidling til et perspektiv med håndværkeren og dennes aktiviteter som central medspiller. Universelle IKT-løsninger i mindre byggevirksomheder findes ikke, dertil er arbejdsopgaver og arbejdspladser for forskellige. Lokale løsninger tilpasset lokale forhold må udforskes og udvikles. – Efteruddannelsesstilbud må i højere grad virke som inspirator i en pædagogisk proces, der giver deltagerne lyst til at undersøge og måske afprøve IKT tilpasset lokale muligheder på arbejdspladsen.