

**Rýnihópur**  
**Staða menntunar**  
**Starfsmenntasjóður**  
**verslunar- og skrifstofufólks**

**TRÚNAÐARMÁL**

**N Ó V E M B E R 2 0 0 3**





## **Efnisyfirlit:**

<b>I. MARKMIÐ OG FRAMKVÆMD</b> .....	<b>4</b>
Markmið rannsóknarinnar .....	4
Framkvæmd .....	4
Þátttakendur .....	5
<b>II. SAMANTEKT NIÐURSTAÐNA</b> .....	<b>6</b>
Almennt um stöðu menntunar .....	6
Endur- og símenntun .....	6
Starfsmenntasjóður verslunar- og skrifstofufólks .....	7
Horft til framtíðar .....	7
<b>III: HEILDARNIÐURSTÖÐUR</b> .....	<b>8</b>
<b>Almennt um menntun</b> .....	<b>8</b>
Hver er staða menntunar verslunar- og skrifstofufólks? .....	8
Er þörf fyrir sérstaka menntun á ykkar vinnustöðum? .....	10
<b>Almennt um skóla</b> .....	<b>16</b>
Hvað finnst ykkur almennt um þá menntun sem skólarnir eru að veita? .....	16
<b>Endur- og símenntun</b> .....	<b>26</b>
Stundið þið endur- eða símenntun? .....	26
Er VR með nútímaleg og sniðug námskeið? .....	27
Hvernig á að fá fólk til að sækja námskeið? .....	30
Framboð á námskeiðum .....	33
Eiga starfsmenntasjóðir að styrkja tómstundarnámskeið? .....	39
Hvaða námskeið þurfa að vera í boði? .....	40
Eiga námskeiðin að gefa einingar t.d. í framhaldsskóla eða Háskóla? .....	41
<b>Starfsmenntasjóður verslunar- og skrifstofufólks</b> .....	<b>42</b>
Þekkið þið til Starfsmenntasjóðs verslunar og skrifstofufólks? .....	42
Eru réttar áherslur hjá sjóðnum? .....	44
<b>Horft til framtíðar</b> .....	<b>47</b>
Hvað á sjóðurinn að gera fyrir ykkur í framtíðinni? .....	47
Hverjar eru væntingar ykkar til sjóðsins? .....	51
<b>Umræðurammar</b> .....	<b>54</b>
Fræðslu- og starfsmannastjórar .....	54
Almennir starfsmenn .....	55
Trúnaðarmenn .....	56
Sérfræðingar .....	57
Stjórnendur .....	58

## I. MARKMIÐ OG FRAMKVÆMD

### Markmið rannsóknarinnar

Helsta markmið þessarar rannsóknar, sem framkvæmd er fyrir Starfsmenntasjóð verslunar og skrifstofufólks er að meta þörf og stöðu menntunar starfsmanna í þessum starfsgreinum.

### Framkvæmd

Fyrsti rýnihópurinn var unninn í samstarfi við Starfsgreinaráð fjármála-, verslunar- og skrifstofugreina. Auk þessarar rannsóknar er stuðst við tvær viðhorfskannanir í formi spurningakannana. Sú fyrri var gerð meðal félagsmanna í VR og LÍV í apríl 2003 og sú síðari var framkvæmd í október 2003 meðal starfsmanna í fjármála- og trygginga- og þjónustufyrirtækjum.

Alls voru boðaðir sex rýnihópar og var boðunin framkvæmd af IMG Gallup. Erfiðlega gekk að boða í hópa stjórnenda og sérfræðinga og þurfti að fresta rýnihópum þrisvar vegna ónógrar þátttöku og veikinda. Boðaðir voru átta til tíu þátttakendur í hvern hóp. Hópunum var skipt þannig:

- Hópur 1. Fræðslu- og starfsmannastjórar
- Hópur 2. Almennir starfsmenn
- Hópur 3. Trúnaðarmenn
- Hópur 4. Millistjórnendur
- Hópur 5. Forstjórar og framkvæmdastjórar
- Hópur 6. Sérfræðingar

Fyrsti umræðuhópurinn var haldinn 4. febrúar og hópar 2-6 voru haldnir á tímabilinu 2. september til 30. október 2003. Umræður hópanna fóru fram í rýnihópaherbergi Gallup í Reykjavík, þar sem aðstaða er til að fylgjast með og hlýða á umræðurnar í gegnum einsætt gler. Fulltrúar frá Starfsmenntasjóði verslunar- og skrifstofufólks fylgdust með umræðum hópanna. Umræðustjóri var Ásdís G. Ragnarsdóttir. Starfsmaður Gallup tók niður minnispunkta og stjórnaði hljóðupptöku.

Uppbygging umræðnanna var samkvæmt meðfylgjandi umræðurömmum (sjá bls. 50-53). Umræðustjóri hafði ekki áhrif á umræðuna á annan hátt en þann að beina henni í „réttan farveg“ samkvæmt skilgreindum markmiðum. Umræðustjóri leitaðist við að hefta umræðu- og hugmyndaflæði sem minnst.

## **Pátttakendur**

### **04.02.2003. Hópur 1: Fræðslu- og starfsmannastjórar**

Þrjú karlar og fimm konur. Pátttakendur komu frá Eimskipum, Húsasmiðjunni, Hugi, Íslandspósti, Kaupþingi, Landsbankanum, Landssímanum og VÍS.

### **02.09.2003. Hópur 2: Almennir starfsmenn**

Fjórar konur og þrjú karlar. Pátttakendur komu frá Eimskipum, Hjallakirkju, Íslenskri erfðagreiningu, Delta, 10-11, Rúmfatalagernum og Fasteignasölnunni Garðatorgi.

### **10.09.2003. Hópur 3: Trúnaðarmenn**

Þrjú karlar og fimm konur. Pátttakendur nefndu ekki frá hvaða vinnustað þeir komu.

### **08.10.2003. Hópur 4: Millistjórnendur**

Fjórar konur og tveir karlar. Pátttakendur komu frá Kaupás, Hagkaupum, TVG Siemsen, Esso og Olís.

### **10.10.2003. Hópur 5: Forstjórar og framkvæmdastjórar**

Fimm karlar og þrjár konur. Pátttakendur komu frá Baugi, Hreint, Eimskipum, Kynningu og markaði, Lyf og heilsu, Zara og Visa.

### **30.10.2003. Hópur 6: Sérfræðingar**

Tveir karlar og þrjár konur. Pátttakendur komu frá Húsasmiðjunni, Skeljungu, Olís, Samskipum og Mens Mentis

Skýrslunni er skipt upp í þrjú kafla: Markmið og framkvæmd, Samantekt niðurstaðna og Helstu niðurstöður. Í kaflanum um helstu niðurstöður er stutt túlkun á því sem sagt var og í framhaldi koma *skáletruð* orðrétt ummæli þátttakenda hvers hóps. Stutt samantekt umræðustjóra er í upphafi hvers umræðuefnis og má sjá spurningar, innskot eða útskýringar ritara og umræðustjóra á meðal skáletraðra ummæla þátttakenda og eru þær ávallt beinletraðar og spurningarnar bæði breiðletraðar og undirstrikaðar. Það auðveldar nokkuð lestur skýrslunnar að hafa umræðurammanna í viðauka við höndina.

Ef einhverjar spurningar vakna um könnunina er velkomið að hafa samband við okkur hjá IMG Gallup og við munum svara þeim eftir bestu getu.

**F.h. IMG Gallup,**

Ásdís G. Ragnarsdóttir

## II. SAMANTEKT NIÐURSTAÐNA

### Almennt um stöðu menntunar

Hópur þeirra sem eru félagar í VR er stór og sinnir fjölbreyttum störfum. Því er staða menntunar mjög misjöfn bæði innan fyrirtækja og milli starfsgreina. Í þessu verkefni er megináhersla lögð á að skoða menntun í skrifstofu- og verslunarstörfum, en einnig er tekið tillit til sívaxandi hóps sérfræðinga sem hafa gerst félagar í VR. Almennt má segja að mun meira nám hefur verið og er til staðar fyrir fólk í almennum skrifstofustöfum en fyrir verslunarfólk og það kom skýrt fram í umræðuhópunum að það væru síauknar kröfur gerðar til formlegrar menntunar fyrir bæði skrifstofu- og verslunarfólk. Almennt í skrifstofustörfum í dag er fólk með stúdentspróf ráðið í stöður sem áður voru skipaðar gagnfræðingum og fólk með háskólapróf í störf þeirra sem höfðu lokið framhaldsskóla. Þetta leiðir til þess að nú er mikill kynslóðamunur í menntun starfsfólks í grónum fyrirtækjum þar sem starfsaldur er hár og margt eldra starfsfólk er óruggt með stöðu sína. Fyrirtækin hafa tekið á þessu með því að senda eldri starfsmenn á námskeið til að læra nýja tækni og vinnubrögð. Eins hafa margir eldri starfsmenn bætt við almenna menntun með því að sækja sér viðbótarnám. Nokkur vísir er að námi fyrir skrifstofufólk í framhaldsskólum og í einkaskólum.

Flestir viðmælendur voru þeirrar skoðunar að það vantaði alfarið formlega þjálfun fyrir verslunarfólk og að enginn skóli væri að sinna verslunarnámi. Að vísu væri komið nám fyrir verslunarstjóra á Bifröst, en það dygði ekki til. Nokkur stærri verslunarfyrirtæki hafa brugðist við þessum skorti með því að vera með eigin skóla og námskeið. Fram komu óskir um að komið væri á laggirnar formlegu starfsnámi fyrir verslunarmenn þar sem námið væri byggt upp sameiginlega af fyrirtækjum og eða samtökum þeirra og skóla. Einn stjórnandi sagði: *„Ég vil meina að helsta ástæðan fyrir því hvað menntun er ómarkviss er að þetta er ekki iðngrein. Við sem störfum við verslun stöndum nefnilega frammi fyrir því, ólíkt þessum hefðbundnu iðngreinum að við höfum enga meistara, enga kennara.“*

### Endur- og símenntun

Allflestir sem tóku þátt í umræðuhópunum voru þeirrar skoðunar að þörf væri á símenntun fyrir öll störf í síbreytilegu starfsumhverfi<sup>1</sup>. Þeir viðmælendur, sem voru spurðir hvort þeir hafi sótt námskeið, höfðu allir stundað einhverja endur- eða símenntun á síðast liðnum árum. Í dag verða starfsmenn að tileinka sér nýja tækni og kunna að takast á við breytingar og eins og viðmælandi tók til orða: *„...menntun er lykillinn að því að menn kunni og geti tileinkað sér nýjungar og tekist á við breytilegt starfsumhverfi...Þeir sem hafa menntun geta yfirfært hana á ný viðfangsefni.“*

Yfirleitt gerðu viðmælendur góðan róm að þeim námskeiðum sem VR hefur verið með í boði fyrir félagsmenn, þó svo að fram kæmu óskir um að haldin væru fleiri námskeið sem hentuðu verslunarfólki, eins og í sölu, að takast á við erfiða viðskiptavinum og um sértækar vörur og vöruhefðingingu. Þeir sem þekktu vel til

<sup>1</sup> Í viðhorfskönnunum IMG Gallup, sem unnar voru fyrir Starfsmenntasjóð verslunar- og skrifstofufólks og Starfsgreinaráð fjármála-, verslunar- og þjónustugreina, kom fram að um 64% félagsmanna LÍV og VR og um 85% starfsmanna í fjármála-, trygginga- og þjónustufyrirtækjum hafa verið í námi eða farið á námskeið síðast liðin tvö ár.

námskeiðanna voru hvað ánægðastir en ekki þekktu allir viðmælendur til námskeiða félagsins. Fram kom í hópi sérfræðinga að þeir töldu sig afskipta þar sem lítið væri af námskeiðum fyrir þá. Þetta töldu þeir þó vera eðlilegt þar sem erfitt væri að vera með nógu sérhæf námskeið fyrir þá sem hafa langt nám að baki í sinni sérgrein.

### **Starfsmenntasjóður verslunar- og skrifstofufólks**

Minnihluti viðmælenda þekkti til Starfsmenntasjóðs verslunar- og skrifstofufólks og töldu þátttakendur að sjóðurinn yrði að vera með markvissa kynningu á starfsemi sinni og að hann yrði að vera sýnilegri. Fram kom þó nokkur gagnrýni á sjóðinn bæði frá hópum stjórnenda og fræðslu- og starfsmannastjórum. Það sem helst var gagnrýnt var að sjóðurinn sinnti eingöngu einstaklingum með því að styrkja þá í nám og að greiða niður námskeiðskostnað, í stað þess að styrkja fyrirtæki til að þjálfa starfsfólk í þeim störfum sem það er að sinna. Nokkuð bar við að sömu hópar töldu það óviðeigandi að starfsmenntasjóður styrkti fólk til að fara á tómsundanámskeið. Nokkrir stjórnendur og fræðslustjórar vildu koma því á framfæri að sjóðurinn ætti að vera virkari í að hafa samband við fyrirtæki og bjóða þeim þjónustu sína, líkt og aðrir starfsmenntasjóðir hafi tileinkað sér. Fram kom sú ósk að sjóðurinn myndi taka þátt í að styrkja stofnun nys skóla fyrir verslunarfólk. Þeir almennu starfsmenn og trúnaðarmenn sem þekktu til sjóðsins voru almennt ánægðir með hann, en þó kom fram hjá þeim að það þyrfti að endurskoða greiðslur í sjóðinn og fylgja því eftir að styrkveitingar fylgdu almennum hækkunum í þjóðfélaginu. Hópur sérfræðinga taldi að hlutverk sjóðsins ætti fyrst og fremst að vera þjónusta við félagsmenn og þeirri þjónustu væri best varið til að kynna sjóðinn og réttindi þeirra sem eiga aðild að honum.

### **Horft til framtíðar**

Þó nokkrar kröfur voru uppi um að starfsmenntasjóðurinn og þau samtök sem standa að honum ættu að beita kröftum sínum til að efla ímynd og stolt verslunargreinarinnar. Það kom fram oftast en einu sinni í umræðuhópnum sú skoðun að: *„Það sem er vandamálið við þetta starf er að það hefur ekki neina virðingu.“* Og það yrði best gert með jákvæðum áróðri sem lyfti versluninni og starfsfólki hennar í hærra sess eða eins og einn viðmælandi sagði: *„Mér finnst að VR ætti að leggja meiri áherslu á að byggja upp ímynd verslunarinnar; koma verslunarmönnum upp á hærra stall. Mér finnst VR leggja allt of mikið upp úr neikvæðum skilaboðum sem skapa svo neikvæða ímynd.“* Undirstaða þess að greinin myndi njóta virðingar væri þó fyrst og fremst að koma á fót formlegri menntun, sem væri nútímaleg og spennandi fyrir ungt fólk og laðaði að sér hæfa einstaklinga. Ef verslunarnámið væri gert sérhæft myndi það verða til þess að starfsfólk myndi ílendast í störfum sínum og verslunarstörf hættu að vera biðstöð fyrir þá sem hafa ekki ákveðið hvað þeir vilja starfa við. Almennt var eining um að verslunarnám yrði fyrst markvisst ef það færi samhliða fram á starfstöðum og í skóla, eins og tíðkast víða erlendis.

### III: HEILDARNIÐURSTÖÐUR

Umræðurnar voru mismunandi að uppbyggingu milli hópa og því ekki spurt sömu spurninga í öllum hópunum, þó svo að í meginatriðum hafi verið fjallað um sama efni í öllum hópunum. Í þessum kafla eru fyrst umræður um menntun almennt. Næst eru umræður um endur- og símenntun, þá um Starfsmenntasjóð verslunar- og skrifstofufólks og loks er fjallað um framtíðarhorfur í menntamálum og um framtíðarhlutverk Starfsmenntasjóðs verslunar- og skrifstofufólks.

#### Almennt um menntun

Þegar rætt var um menntun skrifstofu og verslunarfólks kemur skýrt fram að menntunarstig er mjög misjafnt. Almennt er meiri menntun í skrifstofustörfum og meira um formlega menntun sem hentar þeim störfum. Hins vegar er lítil sem engin formleg menntun fyrir almennt verslunarfólk og komu fram sterkar kröfur um að það þyrfti að bæta úr þeim skorti. Kallað var eftir endurskipulagningu á námi fyrir verslunarfólk og minnt á að það væri orðið mjög brynt að koma því á fót. Verslunin væri að líða fyrir að ekki væri til sérmenntað fólk og þar sem menntunin væri ekki til staðar þá nyti greinin ekki virðingar. Það þætti ekki fint að vinna í verslun því það er enginn sérmenntaður verslunarmaður.

#### Hópur: Fræðslu- og starfsmannastjórar

##### Hver er staða menntunar verslunar- og skrifstofufólks?

- *Misjöfn, við erum með fólk sem er með Kvennaskólapróf og viðskiptafræðinga, og þessi hópur hefur sýnt minni áhuga á endurmenntun sinni en sérfræðingar. Þeir sem hafa minnsta menntun virðast hafa minnstan áhuga á endurmenntun og þá er það kynbundið, flest skrifstofufólk eru konur og því eldri og minna menntaðar sem þær eru, því minni áhuga hafa þær.*
- *Við erum með allan skalann, grunnskólapróf og upp úr, og eldri konur hafa svo lítið sjálfstraust, það þarf mikið að sannfæra þær til að fara til dæmis á Excel námskeið, þær vilja fara fleiri saman. Við erum að reyna, þar sem við erum svo sérhæfð, að halda trygginganámskeið innanhúss fyrir alla, hvað sem fólk vinnur við, allir sem hafa áhuga mega vera með. Yngra fólkið er viljugra til að fara á námskeið, það kemur sjálfst með kröfur um það og sýnir frumkvæði.*
- *Ég get tekið undir þetta, við erum með fjölbreytta menntun, allt frá grunnskóla upp í sérfræðinga, en hópurinn hefur ekki mikið frumkvæði sjálfur. Það skiptir máli hvernig stjórnandinn er, það þarf að leggja áherslu á að menntun skiptir máli fyrir fyrirtækið og einstaklinginn. Hjá okkur er mikið um konur á miðjum aldri með litla menntun. Endurmenntun HÍ er farin að sía inn til sín og vel menntað fólk gengur fyrir, það er að þrengjast hjá þeim og fólk kemst ekki lengur inn í lengra nám endurmenntunar HÍ, það er farið að myndast gat.*
- *Ég get sagt það sama, við erum kvennavinnustaður og hjá okkur starfa konur á öllum aldri, með allt frá grunnskólaprófi upp í viðskiptafræðinga, en meginþorri kvenna er samt með stúdentspróf eða minna. Þarna hættir enginn, það er varla að við þurfum að ráða inn manneskju. Við erum með okkar námskeið, höfum námsskrá sem starfsmenn geta nálgast og sótt*

um að fara á námskeið, það byggist mikið upp á vörukynningum og tölvukunnáttan er það sem við erum að reyna að efla. Þær hafa sótt þau námskeið sem þeim finnst þær þurfa á að halda, en hafa ekki sótt um að fara í frekara nám í endurmenntun. Það eru ein eða tvær í Háskólanum í Reykjavík og það eru manneskjur um þrítugt. Þær telja sig ekki þurfa þess fyrir þessi störf sem þær eru að vinna. Með verslunarfólkið erum við með mikið breiðari menntun, það er iðnmenntað, iðnaðarmenn þar sem við erum að selja vörur til iðnaðarmanna og verktaka, svo þeir geti leiðbeint kaupendum. Við höfum lagt upp úr því að hafa iðnaðarmenn eða fólk sem hefur unnið við þetta, með grunnskólapróf upp í stúdentspróf.

### **Eruð þið þá að leita að fagfólki?**

- Já, þetta er sérhæft hjá okkur því við erum að selja þessa vöru, fólk þarf að fá leiðbeiningar og það verður þá að vera hægt að veita þær innan verslunarinnar. Fólk fær ýmis námskeið hjá okkur, vöru- og þjónustunámskeið, en það fer eftir yfirmönnum, sumir eru þannig að það er aldrei tími til að senda fólkið á námskeið en það sjálfst hefur verið frekar áhugasamt um að sækja námskeiðin.
- Hjá okkur er fjölbreytt menntun, gagnfræðapróf upp í „mastersgráðu“, þetta er stór vinnustaður (banki), með útibú og fleira. Formleg menntun er að aukast, ráðningarkröfurnar eru meiri. Formleg menntun er að aukast þar sem mikið af fólki er að sækja endurmenntun í Háskólann í Reykjavík og Háskólann á Akureyri. Fjöldi fólks er að taka þar rekstarfræði, í Háskólanum í Reykjavík og Endurmenntun Háskóla Íslands, en það er næstum til vandræða hve mikil sókn er í endurmenntun, starfsmenn hafa eigið val um að fara í nám. Hjá okkur hefur þetta næstum verið línuleg aukning, og er kannski orðið of mikið, það er næstum orðið vandamál, tuttugupúsund tímar á ári, það tekur tíma og bitnar á þjónustunni. Endurmenntunin sem slík er ekki vandamál, fólk lærir þar, heldur tíminn sem fer í hana. Það er gríðarleg sókn í þetta.
- Ég kannast líka við þetta vandamál.
- Þetta umhverfi sem við búum við núna er orðið allt annað en var þegar ég byrjaði. Fólk sem ekki hefur haft tækifæri áður á að mennta sig er að gera það núna. Tækifærin fyrir fólk eru orðin svo gríðarlega mörg. Fólk sem áður réði sig til starfa til lengri tíma staldrar nú við í skemmri tíma. Fólk er að fatta það að það verður að vera samkeppnishæft til að halda vinnunni.
- Þetta er spurning um hreyfanleika og starfsframa, fólk sækist eftir að fá að mennta sig meira svo það þurfi ekki að vera í sama starfinu alla ævi.
- Þetta tekur svona fimm, sex, sjö ár. Kerfið er ekki alveg farið að virka.
- Hjá okkur eru þetta mikið til konur sem hafa ekki mikla menntun, kannski með gagnfræðapróf eða fólk með eitt eða tvö ár í menntaskóla, kannski verslunarpróf, það sækir ekki mikið í endurmenntun eða er mjög tilbúið til þess. En það hefur orðið breyting á þessu með verslunarfólk, áður var meira ráðið ungt fólk en núna reynum við að ráða fólk sem er eldra en 25 ára sem er aðeins lengur í sömu vinnu. Það er yfirleitt með stúdentspróf og hefur hugsað sér að læra aðeins meira. Nú stefnum við á að ráða aðeins eldra fólk sem getur hugsað sér að vera lengur í verslunum. Þjónustuverið á að vera að selja, þar erum við að reyna að þjálfa aðeins eldra fólk. Við erum að reyna að útvíkka hugtakið sölumennsku. Það er ekki bara fólkið í búðunum heldur líka fólkið í þjónustuverunum og símsmiðirnir. Líka iðnmenntaðir menn, lítið menntað fólk. Hjá okkur er fólk með allavega próf enda eru störfin margþætt.
- Þessi störf eru orðin svo fjölbreytt, þetta er orðinn svo allt annar heimur, fólk verður endalaust að kynnast einhverju nýju.

### **Er fólkið með rétta menntun sem er að vinna hjá ykkur? Er of mikið af einhverri sérstakri menntun eða hvað vantar?**

- Okkur langar öll að segja að okkar fólk sé með rétta menntun, því þá erum við að dæma okkur sjálf, við höfum ráðið það. Ég vil reyna að svara þessu aðeins víðara. Er skólakerfið að standa sig? Í sumu er skólakerfið að standa sig vel, en sumu ekki, vegna þess að skólakerfið er ekki að búa fólk undir atvinnulífið eins og það lítur út í dag. Fólk kann ekki að fást við breytingar, þeir sem hafa átt erfiðast með breytingar í mínu fyrirtæki er fólk sem stappar niður fótum og þrjóskast við, það eru þessar lítið menntuðu konur sem eiga erfitt með að aðlagast breytingum. Og þær styðja hver aðra, þær „kóa“ með hver annarri. Ég er ekki viss um að þessar konur eða karlar myndu komast í þessi störf sín í dag.

### **Hópur: Almennir starfsmenn**

#### **Er þörf fyrir sérstaka menntun á ykkar vinnustöðum?**

- Í því sem ég er að gera þá þarf mjög sérhæfða menntun. Ég sé um innkaup og tollamál og er í allt frá innkaupum á vöru og yfir í birgðabókhald. Það er ákveðið nám sem hjálpar svona til að ná betri yfirsýn yfir þetta. Hvað gerist þegar ég bóka þetta eða hitt. Það er eitthvað sem ég er að kanna núna.

#### **Þarf sérstaka menntun til að verða kirkjuvörður?**

- Þess er ekki krafist en það er æskilegt. Það myndi auðvelda okkur starfið ef svo væri. Ég starfa við mjög margt bæði mannleg samskipti og húsvörslu það er kominn vísir að því frá prófastdæmunum um að það sé gert eitthvað fyrir kirkjuverðina. Það myndi hjálpa mjög mikið í þessu starfi.

#### **En þess er ekki krafist?**

- Nei, en ég held að það hljóti að koma. Það er nefnilega heilmargt sem er mjög sérhæft.

#### **En þú sem ert hjá Rúmfatalagernum?**

- Nei, ekki „akkurat“ í sölustarfinu. En ég finn að menntun hefur óneitanlega mikið að segja og kemur manni vel í starfinu. En það er ekki eitthvað sem er nauðsynlegt.

#### **En varðandi störf hjá 10-11?**

- Nei, það þarf enga menntun en auðvitað hjálpar allt. Ég starfa í matvöru og þá kannski frekar einhver stutt námskeið, fræðslunámskeið um meðferð matvöru. Ég held að kunnarnir finni líka mjög fljótt hvort maður hefur eitthvað á bak við sig þegar maður talar við það. Maður heyrir ýmisleg „komment“ frá þeim.

#### **Jákvæð eða neikvæð?**

- Það er svona upp og ofan.

#### **En þú?**

- Ég er í þannig stöðu að ég verð að vera með ákveðna menntun og löggildingu. Aftur á móti á mínum vinnustað þá tel ég að það ættu að vera námskeið. Reyndar hefur Félag fasteignasala verið að bjóða nokkur svoleiðis námskeið. Það finnst mér frekar að ætti að vera skylda. Að menn fengju slíka menntun áður en þau hæfu störf. Ekki bara þeir sem hafa áhuga.
- Í mínu starfi var krafist viðskiptamenntunar, þó ekki á háskólastigi og það hefur algerlega skilað sér.

#### **Finnst þér starfið þitt krefjast háskólanáms?**

- Já, það gerir það. Þetta snýst um bókhald og slíkt.

- Það er ekki krafist sérstakar menntunar í Eimskipum ef þú ert þjónustufulltrúi. Við erum nokkrir þjónustufulltrúar sem komum frá fjölbreyttum bakgrunni, með mismunandi menntun. En ákveðinn grunnur er nauðsynlegur eins og að geta unnið sjálfstætt og tölvukunnátta.

#### Hópur: Trúnaðarmenn

##### Eruð þið með réttu menntunina fyrir það starf sem þið eruð að gegna?

- Þetta starf sem ég er í er ekki tengt því sem ég lærði. Samt fékk ég það út á það sem ég lærði.
- Það vantar eitt námskeið, námskeið í að nýta sér netið. Bæði gagnvart starfi og áhugamálum. Þannig að þetta skili almennilegum árangri.
- Meira með fjarnám, það myndi skila sér bæði til fólks sem er með börn og komast hreinlega ekki á námskeið og eins þeirra sem ekki þora að fara.
- Já, það eru margir sem ekki þora að fara.
- Það er hægt að stunda fjarnám á netinu.
- Hvað með öryggi á netinu, er það traust?
- Netið er náttúrulega algjörlega ótraust eins og vírushernaðurinn sýndi og sannaði um daginn. Það er bara lokað víða á vissa möguleika vegna vírusins. Ég var í vandræðum áðan út af því áðan, út af lokun sem Íslendingar hafa gert, og þess vegna kom ég of seint á þennan fund, þar sem ég lenti í vandræðum. Það er of lítil þekking á netinu, ég held það sé of lítil þekking á því. Þetta er geysileg flóra ef maður kann að fara með það.
- Eru einhver námskeið hjá VR sem er um starfsþróun? T.d. þú ert búinn að vera ákveðið lengi í starfi, hvað ætti ég að gera í næstu skrefum, sækja námskeið eða gera hvað? Hef ekki séð neitt um slíkt.
- Ég held það sé líka að koma þessu inn hjá stjórnendum fyrirtækja, hvað þeir geta gert til að hvetja góða starfsmenn til að þróa sig í starfi og vera áfram. Ekki bara okkur almennu starfsmennina.
- Þeir sjá oft meiri möguleika í því hvert fyrirtækið ætlar að fara með ákveðinn starfsmann. Og sent hann á námskeið þannig að hann geti unnið þá vinnu vel.
- Mér finnst líka í sumum fyrirtækjum að starfsfólkið hefur ekki endilega vitneskjuna um hvernig það á að þróa sig í starfi, því það veit ekkert hvert fyrirtækið er að stefna. Fyrirtækið kannski kynnir sína stefnu ekki nógu vel fyrir starfsfólkinu.
- Hárrétt hjá þér.
- Stjórnendur verða því að vera með í þessu vali, hvert á að beina starfsmanni.
- Já, ef stjórnendur... Ef það væri unnið betur með VR þá gæti starfsfólk nýtt sér Starfsmenntasjóðinn á betri hátt og svo það sem hægt er að velja utan þess að vera starfstengt.

#### Hópur: Millistjórnendur

##### Hver er staða menntunar í verslunar- og skrifstofugeiranum?

- Menntunin er engin. Í okkar geira er þetta kannski öðruvísi en hjá öðrum hér inni. En í versluninni eru nánast allir ófaglærðir nema örfáir einstaklingar. Að vera verslunarstjóri í verslun í dag er geysilega mikið ábyrgðarstarf. Þeir stjórnendur, sem þar eru hafa þróað upp frá gólfinu eins og sagt er, eru í því hlutverk að stýra 50-60 starfsmönnum og í að velja um 1 milljarð á ári. Þetta er gríðarleg ábyrgð. Þessu fólki vantar mjög margt í sínar undirstöður til að geta tekist á við þessi verkefni og það er enginn sem gefur sig út fyrir að

mennta þetta fólk með neinum hætti. Og af lítilli viðleitni var lítill hópur í samstarfi við Samtök verslunar og þjónustu sem ýtti úr vör fjarnámi í verslunarnámi í samvinnu við háskólann á Bifröst til að bregðast við brynni þörf. Maður svona vonar það innst inni að þetta verði hreinlega iðnnám. Við höfum ýtt vel við bakið á mönnum því við teljum þetta mjög mikilvægt.

#### **Að þetta verði þá að starfsnámi?**

- Ég sé það fyrir mér, að þetta hljóti að vera þjónustuiðnaður. Það eru tugir þúsundir Íslendinga að vinna við þjónustu, og það að stýra einni búð og velta miklum peningum á ári, að halda að það þurfi enga menntun og svo fer ég til rakarans og hann er 10 mínútur að klippa mig og hann var 4 ár að læra það. Þannig ég sé engan samanburð í þessu sem slíku, það þarf að grípa þarna inn í. Líka að gera starfið áhugaverðara. Margir koma inn í þessi verslunarstörf með það fyrir augum að þetta sé biðstöð fyrir eitthvað annað seinna. Þessu viðhorfi þarf að breyta.

#### **Eru allir sammála því?**

- Já. (almennt í hópnunum)
- Já, ég þekki það ekki en þetta er mjög áhugaverður punktur. Menntunin er svo einsleit, það vantar breiðara val fyrir þennan hóp sem er í verslun.
- Fólk sem er verslunarstjórar er einmitt fólk sem hefur unnið sig upp og sem við höfum menntað sjálf. Það fer enginn þarna út og menntar sig sem verslunarstjóri. Það er ekkert formlegt í boði. En við höfum reynt að velja eitthvað fyrir fólkið samt sem áður.
- Stjórnandi í einhverri búð, hann er að stýra starfsmannamálum allan daginn. Það að bregðast rétt við hvernig hann á að halda hvatningunni við og annað. Dagurinn tekur aldrei enda í versluninni. Það klárast aldrei verkefni. Stjórnandinn þarf að halda hvatningunni, taka vel á móti kúnnanum, það má aldrei gleyma sér, passa vörur í hillu, þú ert varla nýbúinn að fylla á þegar þær eru orðnar tómar aftur. Þeir þurfa að passa svo mörg hlutverk. Það á að vera brosandir frá því það vaknar þar til það fer að sofa. Þetta starf er mjög vanmetið.

#### **Hópur: Æðri stjórnendur**

#### **Hvernig er staða menntunar hjá ykkar fólki?**

- Reksturinn hjá okkur er dálítið sérstakur. Við erum með 3 ólíka starfsmannahópa. Almenna starfsmenn, skrifstofu og fagmenntaða eins og lyfjafræðinga. Faghóparnir, sérstaklega lyfjafræðingarnir, lita okkar menntunarstefnu mikið og menntunarmál þeirra skipta okkur miklu máli. Þeirra menntun er bæði sérhæfð og almenn. Mikið af þessum aðilum eru líka stjórnendur sem er svo allt annar handleggur. Svo eru það þessir almennu starfsmenn í smásölu og þeirra menntun er meira svona almenn.

#### **Er menntun í smásölu?**

- Mjög lítil.
- Hjá mér er hún talsvert bundin í stóru fyrirtækjunum en mjög ómarkviss að öllu öðru leyti.
- Hún er í gangi á Bifröst, í svokölluðu verslunarstjóranámi. Við höfum tekið þátt í því.
- Ég er sammála því sem X segir að hún er ómarkviss. Það eru litlar kröfur gerðar til verslunarfólks og menntun er ekki mikil. Annað sem einkennir verslunarfólk er að vel flestir stoppa stutt við. Við höfum því frekar reynt að einblína á stutt námskeið og svo einblínt á að þjálfast stjórnendur. Við erum með stjórnendur sem eru með mannaforráð frá tveimur hausum og upp í 150. Þannig að það er menntun í gangi en hún er ómarkviss. Og ég vil meina að

helsta ástæðan fyrir því hvað menntun er ómarkviss er að þetta er ekki iðngrein. Við sem störfum við verslun stöndum nefnilega frammi fyrir því, ólíkt þessum hefðbundnu iðngreinum að við höfum enga meistara, enga kennara. Það er helst sótt í verslunarstjórana til að leiðbeina þeim sem yngri eru en þetta eru ekki meistara þeirra, það er ekki eins og að þeir séu með samræmda menntun. Engir tveir verslunarstjórar eru að gera hlutina eins eða eru að gera sömu kröfur. En með trésmið þá er það þannig að þeir smíða borð með svipuðum hætti. Þannig að þetta er mjög ólíkt því sem er að gerast erlendis.

- Já, þetta er ekki ósvipað því í flutningageiranum eins og Eimskip er að starfa við. Í Þýskalandi velur fólk sér fljótt svið eins og t.d. í flutningageiranum og getur jafnvel valið sér að verða sérfræðingar í flutningamálum. Á Íslandi eru 3 fyrirtæki í siglingum á milli landa. Og það er kannski ekki neitt sérstakt við að sigla frá A til B en það eru samt atriði sem þarf að læra. Og svo er ýmis hliðarvinna í kringum þetta sem er mjög sérhæfð. Og við höfum ekki verið með neina markvissa þjálfun í þessu fyrir þetta fólk. Við erum vissulega með „mentora“ inn í fyrirtækjunum, þá sem hafa unnið lengi og hafa ákveðna reynslu, en svo er enginn farvegur þannig að við getum þjálfað upp okkar fólk og gert það hæft til að sinna þessum störfum.
- Ég held að það sé hellingur til í þessu. Þeir sem eru að reka fyrirtæki eins og ræstingafyrirtæki eru flestir með mjög stuttan menntunarbakgrunn. Ég held að það sé þrjú háskólamenntaðir aðilar að reka ræstingafyrirtæki á Íslandi. Það sama á sér stað erlendis. Menn hafa ekki sóst eftir mikilli menntun vegna þess að það er ekki þörf fyrir háu þekkingarstigi til að komast inn í þennan geira. Ég rak augun í ákveðnar þversagnir hjá VR og þessum Starfsmenntasjóði. Annars vegar segir VR að það sé yfirleitt fólk með hærri laun sem er að sækjast eftir menntun, en á sama tíma er fólk að safna sér punktum á grundvelli þess að það er með hærri laun.
- Ég held að það sé ekki hægt að líkja saman verslun og skrifstofu. Miklu frekar verslun og ræstingum því að í þeim störfum stoppar fólk mjög stutt við. Skrifstofufólk er að vinna í mörg ár á sama stað. Hjá okkur myndi maður kannski finna 10 verslunarstjóra sem eru búnir að vera lengur en 5 ár. Þetta er erfitt starf og það sem háir þessum störfum mest er að virðingin fyrir þessum störfum er ekki mjög mikil og svo það að launin hafa kannski ekki verið mjög há. Svo eftir að þetta urðu stærri keðjur og miðstýrðara þá réðu verslunarstjórnir minna. Áður fyrr réði verslunarstjórnin hver launin væru í sinni búð og pantaði inn og átti í samskiptum við birgjana og svoleiðis. Rekstrarumhverfið er gerólikt því hvernig þetta var þegar verslunarstjórnin gat stjórnað þessu meira. Við þurfum fyrst að byrja á því að gefa þessu starfi virðingu og svo að fara að þæla í menntun.
- Hvert fara starfsmenn innan fyrirtækisins. Fá þeir frama innan fyrirtækisins eða fara þeir eitthvert annað?
- Það eru margir núna sem hafa verið í 2 til 5 ár. Við erum búin að vera að breyta mikið áherslunni frá því að Baugur varð til og leggja mikla áherslu á að gera þetta að betra starfi fyrir verslunarstjóra. Það er orðið þannig í dag að mjög margir sem eru verslunarstjórar eru háskólamenntaðir. Það sem er vandamálið við þetta starf er að það hefur ekki neina virðingu og svo að þetta er mjög erfitt og krefjandi starf því búðir eru opnar 7 daga vikunnar. Verslunarstjórnin fær ekki frí um jólin og þarf oft að vinna um helgar og frameftir. Þú ert með mjög mikinn fjölda starfsmanna í vinnu og oft erfiða því þarna er mikið af mjög ungu fólki. Það sem þarf að gera er að hætta að láta þetta starf vera svona a slítandi. En margir hafa unnið sig upp og orðið sölustjórar og fleira. Þeir sem hætta sækjast hins vegar oft ekki eftir því að

vera yfirmenn með mannaforráð heldur fara oft að vinna eitthvað einir. Þannig að það er eins og þeir svona hálf brenni út.

- Bifröst hefur hentað vel fyrir verslunina. Það er mjög praktískt nám og á vonandi eftir að þroskast vel. Veikleikinn í verslun er að menntunarstigið í verslun er mjög lágt. Þegar Danir fengu Marshall styrkinn á sínum tíma þá var hann nýttur til að skilgreina menntun, ekki síst verslunarfólks. Enda er menntunarstigið í verslunargeiranum á allt öðru stigi í Danmörku en hér. Við þurfum bara að koma þessu inn í skólakerfið sem skilgreindu námi. Það á bara að skilgreina verslunarmann sem iðnaðarmann og þá á hann þannig að fara í gengum þennan iðngrunn.
- Ég tek undir það. Við sjáum mjög mikinn árangur af því að verslunarstjórar eru orðnir menntaðari. Bæði úr Tækniskólanum og Háskólanum. Það sem vantar ennþá er „kultúrbreyting“ í samfélaginu gagnvart verslun. Fólki finnst það ekki sérlega spennandi eða eftirsóknarvert starf að vera verslunarstjóri. Samt ert þú með mjög flókið starf í höndunum og svipar í raun til þess að vera framkvæmdastjóri í meðalstóru fyrirtæki. Þú ert með mjög marga í vinnu og þú ert með innkaup og rekstur. Mér finnst að VR ætti að leggja meiri áherslu á að byggja upp ímynd verslunarinnar; koma verslunarmönnum upp á hærra stall. Mér finnst VR vera að leggja allt of mikið upp úr neikvæðum skilaboðum sem skapa svo neikvæða ímynd. Þeir erum með þessar neikvæðu auglýsingar sem snúast um að þú sem starfsmaður átt rétt á launahækkun og rétt á þessu og hinu og þessu eins og verslanir og verslanir og fyrirtæki séu eitthvað að reyna að svíkja fólk. Þetta er í dag alger tímaskekkja.
- Já, þetta er alveg rétt. Mér finnst með ólíkindum að öll þessi stóru hagsmunasamtök eða stóru vinnuveitendur skuli ekki fara í það starf að byggja upp stolt fagstétta sinna. Það eina sem maður heyrir frá þeim eru neikvæð skilaboð. Og afleiðingin er að öllu unga fólkinu finnst eins og að þeir séu að tapa virðingu við að fara í þessi iðnfög eða fara inn í verslunargeirann. Þess vegna er allt þetta fólk að fara í viðskiptafræði og mannfræði í HÍ og stendur nú uppi atvinnulaust í röðum. Kannski hefði þetta fólk að hafa átt að fara í annað fag eins og einhverja iðngrein en þeim dettur ekki í hug að gera það því að það er svo niðurlægjandi.
- Þetta með ímyndarmálin er mjög góður punktur. Í raun er ótrúlegt að þeir geri ekki meira til að vekja upp áhuga fólks á þessum störfum. Ég meina, það eru fá störf á Íslandi þar sem að tækifærin eru fleiri og í verslun. Maður getur byrjað á botninum og endað í flottu starfi eftir nokkur ár. Tækifærin eru óþrjótandi.
- Við megum ekki kenna VR bara um þetta og ekki þjóðfélaginu bara um þetta. Undanfarið hafa þetta verið lítil fyrirtæki sem hafa hreinlega ekki haft burði til að fræða sitt fólk. Nú eru komin stór verslunarfyrirtæki sem bjóða upp á mjög mörg tækifæri. Strákur sem byrjar með stúdentspróf, nánast á gólfinu, getur verið kominn í mjög gott og vel launað starf nokkrum árum síðar. Og núna eru bara miklu meiri möguleikar. Við sem rekum og störfum í verslununum þurfum líka að búa til þennan áhuga. Láta fólk vita að það taki kannski ekki meira en 5 ár að byggja upp starfsframa þar sem að manneskja er komin með hálf milljón á mánuði. Það eru samt búnar að gerast ótrúlegar framfarir á undanförunum árum. Það var Dani kom í heimsókn til okkar fyrir 10 árum sem talaði um að við værum svona 30 árum á eftir Dönun. Núna segir hann að við séum svona 10 árum á eftir þeim. Ég meina, þegar ég byrjaði hjá Hagkaup 1997 þá voru engin ferli í gangi, þetta var allt gert eftir hentugleika hvers og eins. Núna er þetta allt annað.
- Í Danmörku er borin virðing fyrir fólki sem er í iðnaði. Og þar er hægt að mennta sig til verslunarmanns. En það þarf að eyða peningum í að búa til

stolt. Og ríkið á að hjálpa til við það. Þegar stoltið kemur þá liður fólki vel í starfi.

### **Hópur: Sérfræðingar**

#### **Hver er staða menntunar í ykkar fyrirtækjum?**

- Við erum með Húsasmiðjuskólann og hann er að nýtast ófaglærðum en mér finnst vanta endurmenntun fyrir skrifstofufólk eins og til dæmis bókara.

#### **En önnur námskeið eins og tölvunámskeið?**

- Já, það er nóg um þau og þau eru alltaf vinsæl þessi grunnnámskeið í tölvum og eiga rétt á sér. En það vantar svona stutt námskeið fyrir fólk eins og mig sem kann á tölvur og vil fá viðbót.

#### **Finnst þér fólkið sem þú starfar með vera með næga menntun til að takast á við störf sín?**

- Já. Mér finnst það.
- Innanhús hjá okkur er mikið af námskeiðum. En hópurinn, sem námskeiðin eru fyrir, er þessi ófaglærði hópur. Fyrir fólk sem er með meiri menntun þá þurfum við að fara út úr húsi til að sækja slíkt. Menn hafa kannski ekki borið sig nógu mikið eftir því. Það er þröngur hópur sem sækist eftir námskeiðum.
- Já, við erum með námskeið en þegar kemur að okkur þá þurfum við að fara út fyrir. En mér finnst vanta námskeið sem felur í sér að maður fái af þeim loknum einhver réttindi.
- Það sem háir hugbúnaðargeiranum er að það er heilmikið af námskeiðum en þau eru flest grunnnámskeið. Maður gerir þá kröfu að þegar einhver er að kenna þetta þá sé kennarinn með djúpa þekkingu á viðfangsefninu. Hafi eitthvað meira en maður sjálfur. Reynslan hefur oft verið sú að maður veit jafn mikið eða jafnvel meira en kennarinn. Það er því oft erfitt að finna góð námskeið fyrir fólk í hugbúnaðargeiranum. Það þarf eru líka oft svo sérhæfðar þarfir að það þarf að klæðskerasníða þau fyrir hvert og eitt fyrirtæki þannig að þetta er oft meira í stíl við svona „workshop“ en námskeið. Þau hafa reyndar oft verið að gefa ágætis raun.

#### **Þannig að sérfræðingar eru afskiptir?**

- Já, ég held að það megi fullyrða það. En auðvitað er líka misjafnt hversu duglegt fólkið er sjálft að sækja sér námskeiðin sem eru í boði.
- Það felst í því að vera sérfræðingur, þá er oft erfiðara að fá námskeið sem kenna manni eitthvað nýtt, einhverja viðbót við það sem maður hefur.

## Almennt um skóla

### Hvað finnst ykkur almennt um þá menntun sem skólarnir eru að veita?<sup>2</sup>

Viðmælendur höfðu mjög misjafna skoðun á skólum og því námi sem þar er í boði, en almennt voru viðmælendur óánægðir með að skólakerfið væri ekki að sinna verslunargreinum. Rætt var um að nokkur bót væri á því með tilkomu verslunarstjóranáms á Bifröst, en það væri ekki nóg þar sem ekkert nám væri fyrir almenna verslunarmenn. Fram kom að það skorti samstarf atvinnulífsins við skólana og að verslunarnám ætti að vera kennt líkt og iðnnám, þ.e.a.s. að verslanir tækju að sér nema sem væru að stunda verslunarnám í skólum og útskrifuðu síðan nema með starfsréttindi sem verslunarmenn.

### Hópur: Fræðslu- og starfsmannastjórar

- Skólakerfið er ekki að búa fólk undir að takast á við breytingar. Skólakerfið er svona „statískt“ kerfi en vinnumarkaðurinn er dynamískur og jafnvel grimmur og harður, hann ætlast til ýmislegrs af fólki sem skólakerfið er ekki að búa það undir. Við vildum ráða fólk frá Bifröst sem var tilbúið til að og kunni að vinna í hóp, og það stóð sig mjög vel. Þeir sem eru með viðskiptafræði-menntun hafa ekki reynslu af því.
- Öll menntun er góð. Skólakerfið nýtist okkur mjög vel, menntað fólk þolir álag og öguð vinnubrögð, það hefur tileinkað sér það í skóla. Það er engin ein stétt sem nýtist okkur eingöngu. Við þurfum fólk af öllu tagi, lögfræðinga og fólk sem er þjónustulundað, og það lærir þú ekki í skóla. Það er enginn skóli sem er að útskrifa sölumenn.

### Hvað vantar okkur? Hvernig skóla?

- Þetta eru svo stórar spurningar.
- Þegar við erum að ráða yngra fólk milli 20-30 ára þá þurfum við ekkert að kenna þeim á tölvur, Lotus Notes tekur nokkrar mínútur að kenna, það kann á Word og Excel – ekki málið. En fólkið okkar sem er aðeins eldra um og yfir 50 það á í vandræðum með að senda tölvupóst ef það er eitthvað aðeins öðruvísi en það er vant. Kannski er skólakerfið að nýtast okkur vel að sumu leyti en ekki öllu. Í vinnubrögðum ekki síst.
- Mér finnst ég sjá, í stóru fyrirtæki þar sem ég vinn með mörgum, að þeir sem hafa einhverja háskólamenntun að baki, að það kemur svo mikið með þeim, öguð og skipulögð vinnubrögð og fólk á auðveldara með að setja hlutina fram og hefur aukið sjálfstraust. Fólk kemur inn almennt með mjög góða tölvuþekkingu, við þurfum ekki lengur að halda námskeið í tölvugrunni því allflestir eru með það. Það hefur verið haldið námskeið fyrir starfsmenn á svæðinu. Þar hefur skólakerfið staðið sig ágætlega. Fólk kemur nokkuð tölvulæst inn strax eftir stúdentspróf. Þó vantar sérstaka söluþekkingu sem er af afskaplega skörnum skammti í landinu almennt. Sala og þjónusta, það er enginn að sinna þessu. En ég held að ef skólakerfinu tekst þannig að búa fólk undir starf að það þoli breytingar, hafi frumkvæði og geti unnið í hópum þá er það vel. Yngra fólk er svo miklu, miklu klárara í svona hlutum heldur en þeir eldri.

---

<sup>2</sup> Í viðhorfskönnuninni í apríl var spurt um hvaða námsgreinar í skóla hafi nýst í starfi og hvað námsgreinar hafi vantað í skóla til að búa fólk undir störf þeirra. Það sem helst nýttist voru tungumál, raungreinar og verslunargreinar. Það sem helst var talið vanta voru, samfélagsgreinar, tölvur og verslunargreinar.

- Mig langar að bæta einu við, ég finn skort á upplýsingalæsi, eins og ólæsi var í gamla daga, meira að segja hjá háskólamenntuðu fólki.
- Það fer alveg eftir hvaða háskólamenntun er verið að taka um. Ef þú hefur viðskiptafræðimenntun þá hefurðu þetta, en kannski ekki ef þú kemur úr heimspeki.
- Það að kunna að leita sér að upplýsingum sem koma að gagni, rýna og sigta út upplýsingar sem nýtast.
- Það má ekki gleymast að karakterarnir eru mismunandi með þetta. Ég held að það sé jákvætt að háskólarnir séu mismunandi.
- Við erum að segja að í framtíðinni munum við ekki ráða óbreytt skrifstofufólk, fólk yfir fimmtugt með enga menntun á ekki séns. Við erum að lýsa því að við höfum ákveðna hópa sem við munum ekki ráða annað en ungt háskólamenntað fólk. Það vantar inn millistig. Það að hafa stúdentspróf segir ekki að fólk sé sérmenntað fyrir skrifstofustörf.
- Þegar er verið að ráða til dæmis þjónustufulltrúa og verið að ráða fólk með viðskiptafræðimenntun, það er ekki sniðugt, þú borgar þessu fólki hærri laun, þjálfar það í tvö til þrjú ár og svo er það farið.
- Atvinnuástandið í dag er slæmt, ég kem frá svoltið öðruvísi fyrirtæki en þið hin og við erum ekki að ráða mikið af háskólaafólki. Við viljum sjá fólk með eitthvað verslunarnám, sem er tilbúið að fara út í atvinnulífið. En mér finnst það vanta, þó ég hafi heyrt að það sé einhver verslunarbraut uppi í Grafarvogi þá hef ég engan fengið þaðan svo ég get ekki metið það, mér finnst vanta fólk með söluhæfileika sem veit um mikilvægi þjónustu og sem er að selja sitt vinnuframlag, mér finnst vanta að það skilji hvað það er að vera farinn út á þessa braut. Jafnvel þó það sé með menntun á bakinu.
- Í rauninni erum við að segja að við viljum ráða fólk með 50 ára reynslu en það má ekki vera eldra en tvítugt!
- Lífsleikni er kennd einhversstaðar og það að vera virkur í samfélaginu, vinnumarkaðsfærni.
- Við erum að víkka þetta út.
- Ég hélt fyrirlestur fyrir fjórum til fimm árum, um nýja hagkerfið, þá horfði ég bara í kúluna og sagði aumingja fólkið sem hefur minni menntun, og eru uppburðarlitlir að sækja sér hana, þeir koma alltaf til með að dragast aftur úr, það er 14% aukning á háskólanámi, það er dulið atvinnuleysi, fólk með litla menntun hefur meiri möguleika á að sækja sér menntun. Ég ætla að setja minn fimmtán ára strák í Borgarholtsskóla, ég myndi vilja sjá meiri þróun í þessa átt. Stúdentspróf og smiður eða sjúkráþjálfari í leiðinni. Þá hefurðu einhverja sértæka menntun til að selja um leið og allt er opið fyrir meiri menntun. Ég myndi vilja sjá meiri þróun í þessa átt.
- Að fólk fái tækifæri á að kynna sér mismunandi hluti. Smiðurinn ætlar kannski ekki að standa með hamarinn í hendinni alla ævi.
- Tæknimenntaðir stúdentar frá iðnskólanum hafa mikið að bjóða vinnumarkaðnum þegar þeir standa á þeim tímamótum að vita ekki alveg hvað þeir ætla að verða þegar þeir verða stórir.
- Almenn fjármálamenntun fyrir krakka er engin, við hjá bankanum erum að koma inn í skóla na og kenna þeim. Og það er náttúrulega bara eitthvað smávegis. Það er ótrúlegt að þetta skuli ekkert vera kennt. MK er að koma með sértaka braut. Ég er að læra samskiptafærni, samskipti og um tilfinningar, af hverju var þetta ekki kennt í menntaskóla?
- Ég tók einmitt eina svona einingu í Fjölbrot og þar var manni kennt örlítið um hvernig maður lifir lífinu með vexti og lán og annað.

- Þetta hefur samt breyst mikið frá því að við vorum í menntaskóla. Sem var á síðustu öld! Lífsleiknin og svo framvegis.
- Nú er ekki hægt að kenna allt þangað til fólk verður 18 ára, hver er ábyrgð vinnuveitandans? Það geta ekki allir tekið stúdentspróf. Fólk þið okkar þarf að kunna allt um vöruna og kerfið okkar, það lærir það hvergi annars staðar. Það þarf að vera góðir solumenn og geta greint þarfir viðskiptavinanna, erum við að gera raunhæfar kröfur?

**Er það framtíðin að fræðslan fari meira og minna fram inni á vinnustöðunum?**

- Við erum með tryggingaskóla.
- Við gáfumst upp á þessu, samkeppnin var of mikil. Við gáfumst upp á bankaskólanum. Við verðum að spyrja okkur hvernig starfsmenn viljum við sjá í framtíðinni? Viðskiptavinir framtíðarinnar vilja fara rafrænar boðleiðir, þeir vilja ekki bíða í röð í banka.
- Það að kunna að ná sér í upplýsingar er mikilvægt.
- Við verðum alltaf með einhverja þjálfun innan fyrirtækjanna, í sambandi við samkeppnismál til dæmis, þar eru sérfræðingarnir, samskiptafærni, að geta unnið í hópum og vera tölvulæst, það er þannig fólk sem við viljum, fólk með frumkvæði. Við erum með svo mikið af fólki sem er vant því að vera matað inni á vinnustöðunum.
- Lotus Notes, netið, innra netið hjá okkur, það er mjög misjafnt hvernig fólk tileinkar sér að nota þetta, yngri internetkynslóðin finnur þetta sjálf á Netinu, þeir eldri eru alltaf í símanum og alltaf að hringja í sérfræðingana. Og spyrja um sömu hlutina. Einn spurði hvort við gætum ekki fengið orðsendingarnar aftur, það prentar út af netinu og geymir það.
- Þó ég sé ekki að halda uppi vörnum fyrir eldra fólk þá finnst mér þetta líka áberandi meðal yngra fólks, þetta er viðhorf.
- Á að dæla í mann þekkingunni eða þarf maður að afla sér hennar sjálfur?
- Ég hef séð vandamál fyrir starfsmenn innan fyrirtækisins að það er of mikið sem þarf að læra. Ég væri búinn að gefast upp fyrir löngu síðan ef ég væri niðri á gólfi, ef ég ætti að taka þetta allt inn og nota það, þetta eru of miklar upplýsingar.
- Ég held að langflest fyrirtæki sem eru að velta fyrir sér sínum mannauði komist að þeirri niðurstöðu fyrr eða síðar að námshæfileikar fólks eru það sem skiptir mestu máli. Að yfirfæra þekkingu sína yfir á sín sérstöku svið.
- Öll menntun nýtist okkur. Ef fólk er búin að ganga í gegnum ákveðna menntun segir okkur að það geti tileinkað sér hluti.
- Fólk þarf að vera tölvulæst og koma vel fram.
- Það er skilyrði. Þessi almenna krafa um að lesa og skrifa, samskiptahæfnin er rosalega mikilvæg, verkefnastjórn og slíkt. Það er ekki það sem við erum að horfa í.
- Sjálfstæð vinnubrögð og samskiptahæfni.
- Hefur verið hugsað út í það hér að koma á námi fyrir afgreiðslufólk eins og á Norðurlöndunum? Þar sem þú ferð í nám til að verða verslunarmaður þar sem hluti af þínu námi er þjálfun?
- Ég er útskrifuð úr VÍ og þá lærum við vörufræði. Það nám dagaði uppi og ekkert kom þar í staðinn. Þar var verið að kenna fólki að vera afgreiðslufólk í verslunum.
- Mér finnst of mikið af fólki að koma úr Nýja tölvu- og viðskiptaháskólanum til dæmis, allir eru að læra stjórnun og markaðsfræði, fólk sem hefur ekkert nám að baki, það er ekki að læra rétta hluti.

- Það er að myndast ákveðið gat núna þegar Endurmenntun HÍ er farin að gera meiri kröfur. Ég held að það vanti eitthvað þar. Fyrir fólk sem er með stúdentspróf.
- Þó það sé ekki með stúdentspróf. Það vantar að hægt sé að fara í nám sem sérhæfður verslunarmaður. Það finnur enginn þennan metnað í að vera góður afgangi- og sölumaður.
- Fólk lítur á þessi störf sem neyðarstörf eða millilendingu.
- Eldra fólk hefur frekar metnað í þetta.
- Verslunarstarfið var gengisfellt þegar aldurinn fór niður.
- Það þarf að gera greinarmun á skrifstofustörfum og verslunarstörfum, skrifstofustörfin eru að verða meira metin en afgangi- og sölustörf.
- Viðurkenndur bókari, það er „diplómanám“, þetta er eitthvað millibil, þetta er vörubróun í Háskólanum í Reykjavík. Fólk sem vill ná sér í starfsréttindi.
- Er þá ekki verið að neyða fólk með reynslu til að fara að læra hluti sem það kann? Fólk sem kannski hefur unnið í tugi ára við starfið. Mér finnst þetta fátíðlegt.
- Það skilar okkur meiru en við áttum okkur á. Það fóru tvær miðaldra konur í þetta nám hjá okkur, og þær voru svo ánægðar, þær komu geislandi til baka.
- Þetta kostar of mikið.
- Mér finnst það ágætis millilending, svo ekki allir þurfi að taka B.a.- eða B.s.-próf.

#### **Hópur: Almennir starfsmenn**

#### **Þekkið þið til skólanna eins og þeir eru í dag? Eru þeir að útskrifa fólk fyrir nútímann?**

- Ég vona það.
- Ég held það. Það er mjög mikil flóra af brautum og nýir skólar með nýjar stefnur.
- Fullt af brautum og möguleikum fyrir alla.
- Það er líka meiri samkeppni um nemendur heldur en áður. Núna er nánast verið að auglýsa eftir nemendum. Það er búið að breytast mikið þannig að það er kominn meiri metnaður. Þetta er ekki bara sama bókin og var kennd fyrir 30 árum heldur meira hvað sér raunverulega að nýtast fólk.

#### **Sumir tala um að það vanti tengsl milli atvinnulífs og skóla hvað varðar verslunar- og skrifstofufólk. Eruð þið sammála því?**

- Já, mér finnst það rétt. Mér finnst fólk stoppa stutt í þessum störfum. Þeir líta ekki á þetta sem ævistarf ólíkt því sem var áður fyrr.
- Já, þannig er það líka í 10-11. Þetta er byggt upp á íhlaupafólki í rauninni. Starfsaldurinn er mjög stuttur því að fólk ætlar sér í nám og er jafnvel að vinna með náminu. Mjög margir sem gera það. Þannig að tengsl milli menntunar og vinnu eru mikil þar en það er ekki menntun í þágu þessarar vinnu.

#### **Myndi þetta breytast ef að fólk myndi læra að verða verslunarfólk?**

- Ég held ekki. Fólk er farið að líta svo á að vera ekki lengur en 3 til 5 ár á hverjum stað því að þá staðni það bara. Því að þó að það kunnir vel við sig þá eigi það bara að skipta um. Sumir eru að tala um að vera ekki lengur en 2 ár á vinnustað. Mér finnst það reynda allt of stutt. Það er fyrst eftir 2 ár sem maður er farinn að þekkja allt.
- Ég lærði verslunarfræði í Danmörku. Við vorum frá ansi mörgum stéttum. Bæði fólk sem ætlaði að vinna á skrifstofu og svo líka fólk sem ætlaði að vinna í verslun. Ég tók blóm sem sérgrein en vinkona mín tók fót sem

sérgrein og lærði allt um fatainnkaup. Og þetta gaf okkur mjög mikið. Þetta var það sem við stefndum að. Ég lærði þetta og ég kann þetta og þetta er fag sem við búum að alla ævi.

- Já, sammála þessu. Mér finnst vanta að fólk sé betur að sér í þessu.
- Mætti kannski vera þannig að hvert og eitt fyrirtæki væri með námskeið í sinni sérhæfingu. Þau eru öll svo sérhæfð að maður græðir kannski ekki svo mikið á því að fara á almenn námskeið og fara svo að vinna við eitthvað sem tengist náminu manni ekki neitt.

#### **En eigið þið ekki neitt sameiginlegt?**

- Jú, við erum öll að vinna við að þjónusta fólk. Og það getur verið kúnst.

#### **Getum við lært það?**

- Já, það getur verið mjög flókið að eiga við erfiða viðskiptavinum. Maður má ekki vera að æsa sig og þarf að reyna að setja sig í spor viðskiptavinarins. Maður þarf þá alltaf að sýna kurteisi og passa sig á því að svara ekki í sömu mynt.
- Þetta er heilmikil sálfræði að vera að þjónusta fólk. Svo er maður líka oft sjálfur misjafnlega upplagður. Maður þarf þá að setja sig í hlutverk.
- Það er ferlega dapurt að vera viðskiptavinur og fá lélega þjónustu. Maður lendir oft í því.
- Fyrst þegar ég byrjaði að vinna þá kunni maður ekki að taka á málum eins og sorg og slíku sem ég þarf að taka á í mínu starfi. Ég hefði viljað fá slíka þjálfun strax. Maður lærði þetta auðvitað með tímanum en það hefi verið miklu betra að fá námskeið eins og í sálgæslu og öðru slíku.
- Ekki spurning.

#### **Eitthvað fleira sem þið þurfið öll að kunna?**

- Að vinna.
- Mæta á réttum tíma og svoleiðis.
- Rækta starfið.
- Samskipti við samstarfsmenn og viðskiptavinum.

#### **Er hægt að kenna það?**

- Alveg örugglega.
- Það er hægt að kenna þetta allt saman.

#### **Hvað gagnast ykkur í ykkar störfum frá skólagöngunni?**

- Tölvur.
- Tungumál í mínu starfi.
- Hjá mér er það vélritunin.
- Ég er úr Verzló og ég myndi segja bókhald og reikniskil.
- Já, ég segi sömu sögu. Það var ekki tölvukennsla þá, en maður hefur lært það seinna á ævinni.

#### **Hópur: Millistjórnendur**

#### **Hvað finnst ykkur almennt um þá menntun sem skólarnir eru að veita?**

#### **Eru einhverjir skólar að bregðast við þörf fyrir verslunarnámi?**

- Auðvitað er Borgarholtsskóli með viðleitni í þá átt.
- En þetta hefur verið tilraun frá því hann var stofnaður liggur við. En það hefur ekki gengið. Við verðum sáralítið vör við þetta fyrir það fyrsta. Við höfum ekki fengið marga þaðan. En það voru ekki einstaklingar sem höfðu ekkert fram að færa sem komu þaðan til okkar. En það er örugglega misjafnt.
- Var þetta ekki tveggja ára nám?
- Jú, ég held það.
- En fer þá fólk bara ekki í einhver önnur störf heldur en verslunarstörf?

- Jú, líka. Fólk sá ekki að þetta væri einhver leið til að ná sér í einhver vörumerki eftir að námi lýkur, að þetta væri eitthvað verðmætt.
- Ég var reyndar ekki í þessum hópi varðandi undirbúninginn á þessu Bifrastarnámi. En hugsunin með þessu starfstengda námi, þar sem þú ræður þig inn í fyrirtæki með það fyrir augum að mennta þig, að þú verðir í framtíðinni í þessari búð eða í þessari grein.
- Þannig þarf að byggja þetta upp.
- Þetta verslunarstjóranám byggist á því að byggja upp viðleitni til að bregðast við ástandi sem var til staðar, þetta er ekkert nýtt, það hefur verið allar götur til í þessari grein. Verslunarstjórar geta sótt um og svo getur hinn almenni starfsmaður sótt um að vera nemi hjá fyrirtækinu og fara í gegnum þetta nám. Þetta hefur gengið mjög vel, allir nemarnir sem við þekkjum til hafa verið mjög ánægðir með þetta. Þetta er fjarnám og 3 laugardagar sem þeir eyða saman í hópvinnu. Þetta er viss leið en auðvitað má miklu meira. Verslun er nú ekki bara matvara, það þarf t.d. sérþekkingu í að selja ýmsa sérvöru og annað.
- Ég segi ekki að þessi „matvörubíssness“ sé einfaldur en við í Hagkaupum stöndum frammi fyrir því vandamáli... þessar sérvörudeildir. Ef við missum mann í sérvörudeild úr starfi, þá vantar vörubekkinguna og annað sem hefur að gera með útlit og annað. Það eru heljarinnar fræði. Þá erum við í verulegum vandræðum. Það er þessi sérvöruhluti. En það sem mér finnst aðalmálið vera við verslunarstörf er að þetta er svona kultúrmál, það þykir bara ekki fint að vinna í verslun. Það er það sem þarf að breyta.
- Já, sammála. Það þarf að breyta almennt viðhorfum til þessara starfa. Það verður alltaf meira og minna vandamál að manna í störfum. Það fæst ekki fullorðið venjulegt fólk í þessari störf. Þarf að stofna litla Verzló sem byggir á því að mennta þetta fólk. Þannig að það sækir þetta nám, hafi áhuga á þessu og vill vinna við þetta. Þar fær það eitthvað próf og við fáum fagmennsku, því það er þessi fagmennska sem skiptir máli hvort sem við erum að selja sjónvörp eða annað. Viðskiptavinurinn kemur þarna inn og er að leita að einhverju sérstöku. Starfsmaðurinn þarf að vita um málin. Og ef þetta er bara stoppistöð þá erum við ekki með þetta fagfólk til staðar.
- Það er kannski eina fagþekkingin í kjötinu. Viðskiptavinirnir geta mest reitt sig á þá fagþekkingu, því hún er til staðar þar.
- Við erum úr öðruvísi fyrirtæki. Þetta fer mikið fram í gegnum síma hjá okkur. Fólk hjá okkur er mis vel menntað til að vinna hjá okkur, en þetta er svodan hafs sjór af upplýsingum og mikil sérþekking, þessi tollskýrslugerð og annað. Þú lærir þetta í rauninni ekki nema að vinna við það. Það tekur mörg ár að komast almennilega inn í þetta.
- Þetta er svona sérþekking.
- Já, alveg.
- Þetta á ekki bara við verslun, þetta á líka við á skrifstofum. Störfum fer sí fækkandi, vegna t.d. rafrænna samskipta. T.d. eins og bókarar og annað. Maður sér ekki alveg hvernig framtíð skrifstofunnar liggur.

#### **Er skólakerfið okkar ekki að fylgjast með tímanum?**

- Ég veit það ekki. Það er til einhver skóli sem heitir Verslunarskólinn og hann ætti þá að vera samnefni yfir það að mennta fólk í verslun. En það hafa verið gerðar kröfur um hverjir komast þangað inn. Og þeir halda þá áfram námi eftir það. Og þeir koma ekki í verslun og vinna.
- Nei, ég er ekki alveg sammála þér. Nú er Hagkaup með einar af stærstu verslunum landsins. Við erum með um 200 stöðugildi og um 100 manns á skrá, en það var einn hjá okkur sem var verslunarstjóri en varð svo innkaupastjóri. Og hann menntaði sig í raun á meðan hann var hjá okkur.

Þannig að það eru dæmi til þess að við fáum menntað fólk inn til okkar. Við erum enn að „sverma“ fyrir því en við erum ennþá að finna þetta fullkomna „match“.

- Þessi þróast þá innan fyrirtækisins og menntar sig um leið.
- Já.
- Við höfum verið með „þjálfunarþrógramm“ á okkar eigin vegum fyrir ákveðna aðila, sem hafa lokið vörustjórnunarprófi.

#### **Á eigin vegum?**

- Já, það hefur oft verið eina leiðin (fleiri sammála).
- Þetta var bara þetta verklega.
- Við erum með bensinstöðvar og viðhorfið er almennt að það þykir almennt ekki fínt að vinna í verslun en hvað þá á bensinstöðvum, því miður. Við höfum oft leitað út fyrir hópinn og það er bara fólk endist mun styttra, hálf t.ár og það hefur ekki verið að skila okkur betri árangri heldur en það fólk sem við höfum verið að byggja upp innanhúss. Svo við höfum ekki fengið það út úr þessu. Höfum því verið með mjög massíft þrógramm fyrir verslunarstjóra og erum að reyna að gera þá að gildandi stjórnendum, svona áður en maður missir það. En það er alltaf hættu á að missa þá, en maður verður líka að hugsa að það er bara gott ef einhver getur unnið sig upp í lífinu og notað það annars staðar. Að hafa lært hjá Olís. Það er bara jákvætt.

#### **Hvað vantar í grunnmenntun? Hvaða fög þarf að kenna?**

- Takast á við erfiða einstaklinga, markaðsmál, stjórnun almennt, tölvur og tölvutækni, afla sér upplýsinga úr kerfunum okkar og annað.
- Þetta er svona eins og „míni“- útgáfa af rekstarfræði. Það er starfsmanna-stjórnun og verklegt og allt í raun og veru. Allt um hvernig á að starfa í verslun, þjónusta og sala.
- Við í Hagkaupum settum á laggirnar, áður en að Bifrastarnámið kom upp, þetta verslunarstjóranám en það sem okkur finnst vanta er almennt nám, fyrir þá sem eru ekki með stúdentspróf. Það er oft veruleg hindrun fyrir fólk, t.d. einfaldur prósentureikningur, hlutfallareikningur, og annað, það er oft að vefjast fyrir fólk þó svo að við fáum ekki beint að vita það. Svo við lögðum áherslu á almennt bóknám, t.d. grunnnám í stærðfræði.
- Já, þessa menntun þarf að bæta hjá þessum hópi almennt og fyrirtækin hafa brugðist við á þennan hátt. Haldandi fagnámskeið, taka fólk í grænmetinu, helstu atriðin á kössunum og svona. Menn eru jú alltaf að reyna. Þarf að draga fram þessar skyldur. Taka fólk í grænmetinu og fara yfir helstu atriðin þar og kassafólkið. Og það gerir það líka að verkum að um leið verður margt sem fer forgörðum. Ég vænti þess að það er ekki tekið nægilega vel á móti starfsmönnum, honum er ekki kennt nærri því nógu mikið. Fólk nennir því ekki. Það þarf að breyta svo mörgu til að þetta virki vel. Fólk kemur með röngu hugarfari að þessu marki.
- Breyta um ímynd, gera þetta meira spennandi.
- Ég hélt nýliðanámskeið um daginn og fólk hefur orð á því við mig hvað það væri mikilvægt og því finnst þau skipta miklu máli. Þeir sem upplifa fyrstu dagana í starfi vel eru miklu líklegri til að endast.
- Ég horfi oft á unga einstaklinga í kjötbörðinu hjá okkur sem spyrja konuna sem er að versla kjötið hvort þetta séu kótilettur eða lærisneiðar. Þetta er mjög stór pakki sem þarf að skoða og nóg er af að taka.
- Það er orðið mjög brynt að fá almennilega menntun fyrir þetta fólk og gera þessi störf að störfum sem fólk vill sinna.
- Láta það finna að það er flott að vinna í búð.

## Hópur: Æðri stjórnendur

### Eiga skólar að vera með sérstakar deildir fyrir verslunar- og skrifstofufólk?

- Hafa þetta inn í öðrum skólum eins og Bifröst
- Þetta verslunar og skrifstofufólk er ekki sami hópurinn. Þetta er mjög ólík starfsemi. Verslun í dag er opin í dag í 260 til 300 klukkustundir í mánuði og það vinnur enginn 9 til 5 í verslun. Þetta er líka ein af þessum kultúrbreytingum. Það þýðir ekki að manna búðirnar til fulls frá níu til fimm. Það þarf að manna hana þegar fólk kemur og verslar. Þannig að við erum með þetta á móti okkur. Verslunarstjóri þarf að vinna eina til tvær helgar í mánuði. Þetta er mikil kultúrbreyting. Stór hluti af okkar menntun er að útskýra þetta fyrir okkar fólk.
- Bifröst er að gera mjög góða hluti. En við höfum ekkert að gera með Verzlunarskólann, hann er ekki að mennta verslunar fólk.
- Ég myndi vilja sjá menntaskólakerfið og fjölbrautarskólana koma sterkar inn í að kenna þessi grunnhugtök í verslun. Kaupmennsku og rekstrarhugtökin. Þannig að fólk geti byrjað með aðeins dýpri grunn. Til þess að það verði að veruleika þá verður þetta spurning um laun. Ef ég er með tveggja ára menntun þá byrja ég þarna í launum.
- Þessi menntaskóli, sérstaklega Verslunarskólinn, er skóli fyrir skrifstofufólk. Ég var að skoða stundarskrá frænda míns. Ég var að læra nákvæmlega það sama fyrir 15 árum síðan. Hann er með sömu stundarskrá og ég. Þetta hefur ekkert breyst.
- Talandi um þetta. Af hverju er skóli bara frá 8 til 14. Fer það eftir skólaformi. Einhver sem hefur áhuga á verslun hann mætti vera hluta af tímanum að vinna við verslun og það metið til náms.
- Við verðum að passa okkur á því varðandi þessa umræðu um að tengja laun við menntun og námskeið. Við erum að ráða inn viðskiptafræðinga og launin eru á öllum skalanum. Við erum alltaf að feta okkur upp í persónubundna samninga. Við erum með lágmarkslaun en erum oft að greiða laun yfir lágmarkslaunum. Þannig að um leið og við förum að festa okkur við að borga þetta fyrir þessi námskeið og þetta fyrir þetta nám þá tökum við frá okkur þennan sveigjanleika sem við teljum jú vera eftirsóknarverðan og möguleikann á því að bjóða hærri laun.
- Þú samt, að einhverju leyti, hlýtur að velja frekar þann sem er menntaður í faginu. Þannig að hann hlýtur að vera betri og því ætti hann að fá betri laun.
- Ef þetta yrði iðnnám þá myndi maður líka sjá minni starfsmannaveltu. Þá gæti ég gert samning við starfsmanninn til þriggja ára. Þá myndi ég sjá að þó hann vinni lítið þessa önn þá sé hann ekki bara hættur eftir 3 mánuði. Við erum með starfsmenn sem eru að vinna með skóla. Ein stúlka sem fór að vinna með birgðir og það tengdist hennar námi í tækniskólanum og þá fékk hún brennandi áhuga. Ef við hefðum svona brautir þá væri þetta mjög hentugt.
- Það var ein stelpa að læra árs verslunarstarf og hún var að vinna hjá okkur í hálfan dag og fékk nú ekki há laun en þar þurfti hún að ljúka prófi og fá pappíra hjá okkur.

### Vantar einhver fög?

- Það er nefnilega svo misjafnt milli fyrirtækja. Við erum svo ólík. Við þurfum að sérsníða fyrir hvert fag eða hvert fyrirtæki.

### En eru ekki einhver fög sem þið eigið sameiginleg?

- Kannski stjórnun á fólk. Allir þessir aðilar eiga það sameiginlegt að þeir eru með frá einum og upp í hundrað og fimmtíu starfsmenn. Þeir þurfa að læra stjórnun, tölumeðferð, skilning á rekstri, hvernig fyrirtæki byggir sig upp,

hvað þýða hlutir eins og stefna fyrirtækis. Og á „leveli“ sem er hærra en í Verzló þó að vélritunin hafi komið sér vel.

- Þetta á bara að vera starfsnám, blanda af almennu skólanámi og starfsnámi í verslunum. Þannig að skólarnir kenna undirstöðuna og almennu þekkinguna, en verslunin kennir sérhæfingu. Sumir verða sérhæfðir verslunarmenn í svona verslun og aðrir í hins eigin verslun, eftir því hvar þeir hafa verið í starfsnámi. Svona er þetta gert erlendis og þetta eigum við að taka upp.

### Hópur: Sérfræðingar

#### **Hvað finnst ykkur almennt um þá menntun sem skólarnir eru að veita? Er skólakerfið að mennta fólk fyrir ykkar greinar?**

- Nei.
- Nei, ég held að það sé langt í frá.
- Það vantar þennan mannlega þátt inn í kennsluna. Kenna fólki að koma vel fyrir og bjarga sér.
- Já, eitthvað annað en stærðfræði og lestur.

#### **En framhaldsskólarnir eru þeir í tengslum við atvinnulífið?**

- Það er nú eitthvað nám í Borgarholtsskóla þar sem fólk er að læra verslunarstörf.
- Mér finnst framhaldsskólinn bara vera framhald af grunnskóla. Alls ekki vera nógu góður. Svo kemur háskólastigið og það er svakaleg breyting fyrir krakkana. Og svo allt annað í gangi erlendis. Þar er mjög sveigjanlegt form. Alls konar brautir og þverfagleg kennsla. Miklu meira lagt upp úr því að kunna að bjarga sér, finna hluti og vinna með tól og tæki nútímans en ekki þessi endalausa formúlukennsla sem maður þarf að læra utan að fyrir próf og gagnast manni svo ekki neitt þegar maður kemur út í atvinnulífið.
- Það vantar líka millistig. Meira starfsnám en samt bókleg menntun með. Þannig að krakkarnir kynnist því hvernig það er að vinna.
- Er ekki Ármúlinn með þetta?
- Jú, en ekki neitt tengt verslun og þjónustu.
- FB hefur verið að koma í svona starfskynningar hjá Hagkaup en það er bara í hálfan dag og það er allt of stutt.
- Sama hvað maður gerir þá er alltaf gott að komast í tengsl við atvinnulífið. Krakkarnir í dag eru með mjög litla tilfinningu fyrir atvinnulífinu. Í gamla daga voru allir að vinna á sumrin en það er alveg að detta upp fyrir. Núna eru krakkar að útskrifast 20 ára gamlir og hafa aldrei unnið handtak. Þessir krakkar hafa ekki kunnáttu á því hvað það er að vinna og koma vel fyrir. Þetta lærði maður allt í sumarvinnunni á sínum tíma en í dag eru þættir eins og verklag og starfsandi ekki að koma jafn sjálfkrafa og áður.
- Já, ég verð að segja að mér fannst mjög dýrmætt að vinna á sumrin. Þá fékk maður auðvitað pening og líka tilfinningu fyrir því hvað maður kannski vildi gera seinna meir.

#### **Ætluðu þið að verða verslunar- og skrifstofufólk þegar þið urðuð stór?**

- Nei.
- Haldið þið að ungt fólk ætli að verða verslunarfólk?
- Já, já. Svona stöður eins og að verða búðarkona.
- Fer samt eftir aldrinum

#### **Vantar að hækka „standardinn“?**

- Já, tvímælalaust. Það þarf að hækka þetta plan. Þetta er nefnilega svo miklu skemmtilegra og fjölbreyttara starf heldur en maður hefði haldið.

#### **Vantar að bæta ímynd ykkar.**

- Þetta hefur verið að batna undanfarið finnst mér.

- Já, ég er sammála því. Undanfarin 5 ár eða svo. En það þarf að gera ímyndina betri.

**En hafnarverkamenn? Varðandi menntun? Hvað þarf að gera fyrir þá til að það verði spennandi?**

- Ég held að enginn vilji verða hafnarverkamaður. Það eru fáir sem hugsa sér það sem ævistarf. Og svo vantar líka alla sérhæfingu fyrir þá sem eru í þessu. Það þarf að kynna og kenna mönnum um hvað sé að vera hafnarverkamaður. Það eykur líka sjálfsmat manna að hafa farið í gegnum einhverja skólun. Þess vegna höfum við verið að koma upp þessum skóla.

**Hefur þetta aukið þeirra sjálfsmat?**

- Nei, ekki beint. Því miður. Kannski aðeins fyrst á eftir. Nú er í gangi mat á þessu námskeiði sem við buðum og verið að skoða hvernig þetta gekk. Það er alveg ljóst það þeir sem voru á námskeiðinu fengu smá búst strax þarna á eftir en svo datt það niður frekar hratt. Þeir eru nefnilega þannig hópur að það sem þeir horfðu á var að þeir fengu enga uppbót í launum við það að fara á þetta námskeið. Og af því að hún fylgdi ekki með þá snarminnkaði áhuginn.
- Já, það er dálítið þetta. Launin koma alltaf inn í umræðuna.
- Já, þetta er svolítið þetta viðhorf. Þetta er hugsunarhátturinn sem er ríkjandi varðandi þennan hóp manna.

**Þannig að það er viðhorfsbreyting og ímyndaruppbygging sem þið þurfið frekar en námskeið?**

- Já (fleiri sammála).

## Endur- og símenntun

Almennt voru almennir starfsmenn, trúnaðarmenn og sérfræðingar að sækja námskeið eða að stunda eitthvað nám.<sup>3</sup> Þátttakendur í öllum hópum voru einróma um að endur- og símenntun væri nauðsynleg í öllum störfum<sup>4</sup> og skilaði góðum árangri.<sup>5</sup> Talið var að yfirleitt væri gott framboð af námi fyrir fólk í skrifstofustörfum og stjórnendum, en það vantaði upp á skipulegt nám fyrir verslunarfólk. Eins töldu sérfræðingar að það skorti námskeið sem hentaði þeim, þar sem þeir hefðu margir þörf fyrir mjög sértæka menntun. Mikið var rætt um endurmenntun á vegum fyrirtækja og virðist það vera að færast í vöxt að fyrirtæki séu með sérstaka skóla eða þjálfun fyrir sitt starfsfólk.

### Stundið þið endur- eða símenntun?

#### Hópur: Almennir starfsmenn

- *Ég hef í gegnum árin farið á ýmis námskeið. Til dæmis bókhalds-, þjónustu- og tölvunámskeið. Ég hef farið á mörg stutt námskeið á vegum fyrirtækis, endurmenntunarstofnun og slíkt. Svo er auðvitað hægt að fara í heilan vetur og taka einhverjar einingar og slíkt. Ég hef ekki gert það. En mörg stutt námskeið sem hafa nýst mjög vel.*
- *Já, ég myndi segja það sama. Eimskip hefur sent okkur á ýmis námskeið og fyrirtækið hvetur okkur til þess.*
- *Já, ég hef farið á ýmis námskeið sem þú eru ekki tengd starfinu eins og meirapróf. Ýmislegt mér til skemmtunar. Ég held að það sé mjög gott að halda sér við. Ég tók löggildinguna fyrir 4 árum. Það var mjög gott.*
- *Þau hafa verið að aukast hjá prófastdæmunum undanfarið og ég hef verið dugleg að sækja þau.*
- *Það er búinn að vera mikill niðurskurður hjá fyrirtækinu. Maður hefur því ekki verið að leggja mikla áherslu á þessi námskeið. En hugsanlega nuna þegar það liggur ljóst fyrir hver starfsmannafjöldinn er. Innanhúss er fyrirlestrar-salur sem tekur 200 manns og þar eru öðru hvoru fyrirlestrar. Reyndar meira tengt því sem tengist starfssviði fyrirtækisins. Þeir eru oft mjög fróðlegir en tengjast náttúrulega ekki mínu starfi, en með þeim skilur maður betur hvað fólk er að gera hjá fyrirtækinu. Svo er tölvudeildin með námskeið fyrir okkur í Power point og Exel fyrir almenna starfsmenn. Þannig að það er verið að gera ýmislegt þó að það tengist ekki beint starfinu manns en það vikkar samt sjóndeildarhringinn.*
- *Ég persónulega er ekki að fara á mörg námskeið. Ég er að klára BS nám og er bara í hlutastarfi. En þeir hafa verið að senda einhverja á Dale Carnegie og svoleiðis námskeið.*
- *Ég lít ekki á núverandi starf mitt sem framtíðarstarf. Það sem ég ætla að læra er ekki á neinn hátt tengt því starfi sem ég er að gera í dag. En það hefur verið boðið upp á tölvunámskeið en það hefur ekki nýst mér því ég kann þetta nú þegar. Eins fórum við á Dale Carnegie námskeið sem fyrirtækið bauð okkur á. Annars hefur ekki verið mikið í boði, en maður hefur kannski heldur ekki verið að leita.*

<sup>3</sup> Þetta kemur heim og saman við viðhorfskönnunina frá í apríl þar sem 64% sögðust hafa verið í námi eða sótt námskeið á s.l. tveimur árum.

<sup>4</sup> Í könnuninni taldi 88% það mikilvægt að stunda símenntun í sínu fagi og aðeins 7% að það væri lítilvægt, en 5% töldu það hvorki lítil- eða mikilvægt.

<sup>5</sup> Um 80% þeirra sem höfðu verið í námi eða sótt námskeið á s.l. tveimur árum töldu sig hafa fengið meiri þekkingu og færni.

### **Nýttast námskeið almennt fyrir einstaklinga**

- Já (fleiri sammála).

### **En ef þið farið á námskeið, skilar það sér til vinnufélaga ykkar?**

- Já, ég held það.
- Ég held að maður geri alltaf eitthvað af því þegar maður kemur aftur. Maður bendir á hvernig hægt er að gera þennan eða hinn hlutinn betur eða hraðar.

### **Ekkert neikvætt?**

- Nei (fleiri sammála).
- Ekki nema að maður sitji á þekkingunni sjálfur og geri sig þannig ómissandi.

### **Er VR með nútímaleg og sniðug námskeið?**

- Já, alla vega það sem ég hef skoðað. Þau eru alveg í takt við tímann.
- Ég held að það sé mjög mikið í boði hjá VR. Það er mest áberandi hvað þeir eru að gera fyrir sína félagu samanborið við hin stéttarfélagin.
- Mér finnst VR vera nútímalegasta félagið. Ekki spurning.
- Hjá VR er mjög mikið í boði um sjálfstyrkingu og að rækta stjórnunar-hæfileika, það er mjög mikið um það.
- Já, kannski vantar meira af „praktískum“ námskeiðum eins og fyrir verslunarfólk.
- Ég þekki fólk sem hefur farið á launaviðtalsnámskeiðið og það hefur gagnast því fólk.
- Það er líka komin miklu meiri samkeppni um störfin þannig að þú þarft að koma upplýsingum frá þér á mjög skilmerkilegan hátt.
- Það þarf að kynna svona fyrir fólk. Þetta er ekki meðfætt.

### **Þú kemur frá 10-11. Hefur þú farið í Baugsskólann?**

- Já, það var einmitt á vegum hans sem við fórum á Dale Carnegie.
- Varðandi þetta launaviðtal þá var einn vinur minn búinn að vinna á sjó og fór í viðtal. Hann taldi þetta allt upp og fékk ekki starfið. Þeir litu svo á að hann væri búinn að vinna á svo mörgum stöðum að hann yrði stutt hjá okkur. Þarna var vinur minn að gera þetta bandvitlaust. En starfið hans var bara þannig eðlis að þetta voru stutt verkefni en atvinnurekendurnir föttuðu það ekki, þeir héldu að hann væri bara alltaf að skipta um vinnu og hann fékk ekki starfið.
- Svo finnst sumum ofsalega erfitt að skipta um vinnu. Kannski ætti að vera námskeið í því að kenna fólk að skipta um vinnu.

### **Þið eruð mikið í hinu mannlega. Er það þetta sem okkur vantar mest?**

- Já, ef maður er í þjónustu þá tengist það svo mikið þessu.
- Já, ég held að það sé númer eitt tvö og þrjú. Kenna manni lykilatriði í mannlegum samskiptum.
- Það er samt ekki hægt að kenna manni það beint.
- Nei, nei. Sumir bara passa ekki inn í þetta. En maður er samt alltaf að læra og getur bætt sig.
- Það er svo mikið samkeppnissamfélag í dag og fyrirtækin að berjast um viðskiptavinina og þau þurfa að vera með „frontinn“ í lagi.
- Ég hef nú orðið vitni að því að fólk sem kann að koma almennilega fram það getur alltaf bjargað sér þó að það kunni ekki eða geti ekki þjónustað eins og það á að gera. Ef að samskiptin eru í lagi þá fær það ekki svona skelli. Það skiptir mjög miklu máli. Þetta fólk kemur vel fram og kann að bjarga sér.

### **Nú kemur þú frá opinberu fyrirtæki?**

- Nei, þetta telst ekki vera opinbert fyrirtæki. Það er sóknarnefnd sem greiðir mér laun. Sumir eru ekki hjá VR. En ég er þar og vil vera þar.

## Hópur: Trúnaðarmenn

- Já, ég fór á námskeið hjá VR um vellíðan á vinnustað og í sjálfsstyrkingu og styrkingu og svo á trúnaðarmannanámskeið. Svo ég fór á þrjú námskeið í fyrravetur. Og svo er það sundnámskeiðið bara fyrir mig.
- Ég fór á launanámskeið og trúnaðarmannanámskeið og eitt í viðbót sem ég man ekki hvað var á vegum VR.
- Trúnaðarmannanámskeið og trúnaðarmannaskólann. Og svo er ég að njóta leiklistar, fer á svoleiðis námskeið.
- Ég er búin að fara á tvö trúnaðarmannanámskeið og launaviðtalsnámskeið og eitt sem fjallar um að reyna að finna út hvaða áhugamál maður hefur... ég man ekki hvað það heitir. Þetta eru svona 3-4 námskeið hjá VR síðustu 2 árin. Ekkert fyrir utan VR, ég hef haft voða lítinn tíma. Maður er meira að fylgjast með áhugmálum barnanna.
- Ég fór á geðræktarnámskeið, trúnaðarmannanámskeið og launaviðtalið, og svo fór ég á Outlook námskeið í vinnunni og á þæfingarnámskeið. Ég man ekki eftir neinu fleiru sérstöku.
- Það er það sama, launa- og trúnaðarmannanámskeiðið. Námskeið með vinnu hjá HR og það er í raun stanslaust nám.
- Fór á trúnaðarmannanámskeið og hjá NTV í sölu- og tölvunám og svo er ég að fara að byrja núna á mánudaginn í auglýsingatækni hjá NTV. Og svo held ég sjálf námskeið í minni vinnu fyrir viðskiptavinina.
- Ég fór á trúnaðarmannanámskeið og í trúnaðarmannaskóla og eitt í viðbót hjá VR. Tölvunám er dálítið mikið mál, hef farið á tölvunámskeið, 3 námskeið. Mér finnst tölvunám skipta miklu máli. Ég nota tölvuna gríðarlega mikið. Og ef maður hefur áhuga á einhverju getur maður farið á námskeið í sambandi við hvað sem er á tölvunni. Og ég held að það muni vera mun meira. Þetta er fljótlegt og handhægt og auðvelt. Alla vega, það eru alltaf fleiri og fleiri sem nota þetta. Svo getur maður líka farið á önnur námskeið í að umgangast fólk og svoleiðis, en þetta er líka kostur. Svo væri gott að hafa yfirlit yfir námskeið sem eru kennd á netinu, til að geta rifjað upp eða lært eitthvað nýtt.

## Hópur: Sérfræðingar

- Já, og ég er að leita en finn ekki mikið sem hæfir mér. Þau eru þá oft frekar þannig að maður þyrfti nánast að fara í skóla en ekki þessi styttri námskeið. Mér finnst vanta þau á mínu sviði.
- Ég hef farið á námskeið í vörustofnun og slíku hjá Iðntæknistofnun en ef farið er í frekara og dýpra nám þá þarf ég að fara í skóla.

### **En Endurmenntun Háskólans, hafið þið nýtt það?**

- Já, við höfum notað það (fleiri sammála).
- Nei, ekki ennþá, hef ekkert séð þar sem hentar mér.

### **En almennt um námskeið og fólk á gólfinu?**

- Já ég held að það sé alveg hiklaust. Það þarf að þjálfa þetta fólk svo að það skili sínu og skili góðri þjónustu til viðskiptavinarins.
- Mér finnst reyndar aðal vandamálið vera að fá fólk til að mæta. Fólk hefur mikinn áhuga á að fara á námskeið þegar það er spurt um það í starfsmannaviðtölunum en svo mætir það ekki á námskeiðin þegar þau eru í boði. Við erum meira að segja að lenda í því a þurfa að fella námskeið niður vegna ónægrar þátttöku.
- Já, ég er sammála þessu.
- Eins og hjá okkar fyrirtæki þá er togstreita um að það sé mjög mikið að gera og nauðsynjar þess að viðhalda og bæta við sig menntun. Stjórnendur eru að

vísu alltaf að fá meiri skilning á því að það þurfi endurmenntun og eru duglegri við að hvetja mann og styðja hvað það varðar. Reyndar er þetta líka bara oft hjá manni sjálfum. Manni finnst maður ekki hafa tíma. Og þá skiptir kannski enn meira máli að það séu skilvirk námskeið í boði því þá er auðveldara að réttlæta það fyrir manni sjálfum og öðrum.

- Það er öðru vísi hjá okkur. Annars vegar eru grunntölvunámskeið sem fólk hefur sótt mjög stíft og hins vegar eru „target námskeið“ sem eru sérsniðin að okkar daglegu vinnu og menn hafa viljað svolítið sækja þetta. En það sem hjálpar okkur er að álagið er misjafnt eftir dögum. Á mánudögum til dæmis og dettur niður álagið og þá er fólkið að nýta þessa daga til að fara á námskeiðin.
- Já, það er minna mál á skrifstofunni að komast á námskeið en fyrir fólkið á gólfinu að fara að sækja námskeið. Ef þú ert á gólfinu þá þarf einhver að koma í þinn stað og það getur verið erfitt að fá einhvern. Ef þú ert að vinna á skrifstofunni þá þarf maður ekki staðgengil. Maður bara vinnur verkefnið þegar maður kemur til baka.
- Ég finn að það er betra að fá fólk á námskeið þegar það fer úr vinnunni en þegar það er heima hjá sér og þarf að vakna til að fara á námskeið. Þá bara sefur það yfir sig og mætir oft ekki.
- Þá þarf að vekja áhugann og láta fólk vita að það borgi sig að fara.
- Námskeiðin borga sig tvímælaust. Bæði fyrir fólkið og fyrirtækið.
- Ég held að magnið skipti ekki máli heldur gæðin, en góð námskeið skila örugglega heilmiklu til fyrirtækisins. Hin gera það hins vegar ekki. Þess vegna þarf maður að vera duglegur að velja og hafna.
- Það getur einmitt verið kostur við innanhúsnámskeiðin að þú sniðir þau að þínu fyrirtæki. Þá verða þau miklu skilvirkari. Maður veit meira að hverju maður gengur.

#### **Hafið þið fengið utanaðkomandi aðila inn á ykkar námskeið og hver hefur sú reynsla verið?**

- Já og hún hefur almennt verið góð.
- Já, góð bara, líka af því að fyrirtækið sem maður er að vinna hjá veit hvað það er að gera sjálft. Oft er óljóst markmiðið með tilgangi námskeiðsins og það er oft ástæðan fyrir því að þau eru ekki að skila sínu.
- Ómarkviss námskeið geta verið ömurleg og maður verður pirraður og finnst að maður hafi verið svikinn eða plataður, alger tímasóun.
- Við fengum svona hópeflisnámskeið hjá mínu fyrirtæki og það tengdi hópa saman og það tókst rosalega vel.

#### **Nýtast námskeiðin almennt í starfi?**

- Já, algerlega. Þetta skilar sér.
- Ég held að það sé misjafnt hvað skilar sér og hvað ekki. Við höfum dæmi um námskeið sem hafa fælt fólk frá því að gera hlutina frekar en hitt.
- Já, það er oft verið að flækja hlutina allt of mikið.
- Hópurinn sem hefur litla menntun að baki er það fólk almennt jákvætt gagnvart því að fara á námskeið?
- Já, ég myndi segja það.
- Eldra fólkið er kannski með smá „fóbíu“, eins og gagnvart tölvunámskeiðum.
- Ég held að flestir upplifi þetta jákvætt. Að það upplifi það þannig að fyrirtækið vilji fjárfesta í þér.
- Já, einmitt að þú sért þess virði fyrir fyrirtækið að það vilji fjárfesta í þér.
- En, það er samt enn til fólk sem skilur ekki þörfina fyrir námskeið.
- Já, og þorir ekki.

## Hópur: Trúnaðarmenn

### Hvernig á að fá fólk til að sækja námskeið?

Trúnaðarmenn voru eini hópurinn sem var spurður spurninga sem varða stöðu þeirra sem trúnaðarmanna. Þeir voru spurðir hvort þeir þyrftu að hafa afskipti af starfsmenntun, hvort þeir kynntu námskeið fyrir samstarfsfólki og um hvernig ætti að hvetja fólk til að fara á námskeið.

### **Fáið þið mál um starfsmenntun upp á borð til ykkar? Kvartar fólk yfir því að það séu ekki námskeið, eða það þurfi að fara á námskeið?**

- Ég fæ það ekki.
- Já, ég fæ þó nokkuð um það. Ég kannast við það. Fæ t.d. frá manneskju sem er bókasafnsfræðingur, tæknifólki, frá manneskju sem vinnur í þjónustuveri. Að þau vanti fyrir þennan geira, hvorki bókhald eða sjálfsstyrking kannski hentar þeim, þeim hefur ekki fundist það vera fyrir sig.
- Það er mikið rætt um þegar blaðið kemur út, hvað er í boði og svona, en ég verð ekki vör við að því finnist ekkert henta sér. Ekki á mínum vinnustað.
- Ég hef svipaða sögu og hún að segja í því að fólk geri ekkert í því að fara á námskeið. Ég hef verið að benda fólki á að það geti fengið ókeypis námskeið á vegum VR. Ég reyni að fá fólk til að fara. Bara svo það sitji ekki eftir. Þetta er það sem er í gangi alla vega á mínum vinnustað.
- Ég er ekki viss um að margir hjá mér sækji námskeiðin, við erum með sérskóla og erum með námskeið sem eru tengd okkar vinnu. Höfum líka verið með hjálp í viðlögum. Það á svo að gera líka meira fyrir þá sem vilja t.d. sjálfsstyrkingu, þ.e. sem er ekki beint tengt vinnunni.
- Það hafa verið örstutt námskeið um vörurnar hjá okkur. Svo var fyrir um ári síðan námskeið um mannleg samskipti. Fólk er mjög latt við að fara á námskeið hjá okkur úr fyrir fyrirtækið. Ég held ég sé sá eini sem hefur farið á námskeið á heilu ári. Ég veit ekki um neinn sem hefur farið á námskeið sem VR styrkir. Þetta er sölufyrirtæki. Veit ekki af hverju, en það virðist vera sem svo að það sé ekki mikill áhugi.
- Það var námskeið fyrir stelpurnar í þjónustuverinu, aðeins um þjónustu og markaðssetningu, hvernig þær geta selt meira og verið jákvæðari. Það hefur fyrirtækið sjálft verið með.
- Já, sölunámskeið líka, á vegum fyrirtækisins.
- Þetta er svona svipað. Það eru bæði innanbúðarnámskeið, kynningar á starfsemi fyrirtækisins og efling innandyra. En um námskeiðin sem koma út í VR blaðinu, þá hafa þau ekki verið að henta stórum hluta starfsfólksins. Launaviðtölin eru jú klárlega það sem við nýtum en stór hluti hinna námskeiðanna hefur farið fyrir ofan garð og neðan finnst mér. Það er þá frekar að við höfum sótt námskeið hjá öðrum aðilum, t.d. tölvunámskeið og varðandi þá línu frekar en annað.
- Líkamsrækt líka. Veit um einn aðila hjá mér sem fékk styrk fyrir líkamsrækt.
- VR styrkir líka.
- Já, ég held að það séu margir sem nýta sér það.
- Það sem að VR er að bjóða upp á og borga á móti. En varðandi námskeiðin þá eru það tölvunámskeið sem eru sótt eitthvert annað en til VR, en svo er líka núna hægt að fara á þessi námskeið hjá VR á netinu.
- Ég hef prófað það. Þetta er svona... er mjög sniðugt. Þetta er um launaviðtal. Allir sem hafa verið í sölu í nokkur ár þekkja þetta. Þetta er í sjálfu sér ekkert nýtt.
- Er ekki leiðinlegt að vera einn á námskeiði?

- Maður getur hlustað, maður þarf ekki að lesa allt.
- Já, mér finnst nú skemmtilegra að vera með fólki, maður er manns gaman.
- Þarna ertu bara einn.
- Ég held að þetta henti sumum. Allir eru ekki tilbúnir að standa upp og segja eitthvað. Svo komast ekkert allir á svona námskeið. Þetta er einn möguleiki.
- Þið verðið bara að kíkja á þetta.
- Já, þetta hentar ábyggilega mörgum.
- Já, gott að þetta sé til staðar.
- Það er nú ekki mikil hvatning á vinnustaðnum hjá okkur að fara á svona námskeið. Við erum ekki með starfsmannastjóra nú. Vorum samt með starfsmannastjóra og þá var meira í gangi. Við erum með kennara og það er ekkert í gangi fyrir þá. Ég hef svona aðeins verið að ýta undir t.d. grunn notkun í tölvum og þá fær maður oft svörin „hvenær hef ég tíma til þess“. Þannig mér finnst vanta hvatninguna frá þeim sem stjórna um að fólk drífi sig.

#### **Er það ykkar hlutverk að hvetja?**

- Já, að vissu leyti.
- Gagnvart VR já.
- Við erum nú ekki mörg, erum lítið fyrirtæki, sex manns, en ég hef alltaf verið að tala um þetta við fólkið, að VR styrki námskeið og sé duglegt að halda námskeið og mér finnst að fólk eigi hiklaust að drífa sig. Maður verður að halda þessu við, að tala um þessi námskeið.
- Hvað með að halda námskeið á vinnutíma?
- Hef tekið eftir því að fólk er latt við að fara fyrir utan vinnutíma. Það er líka oft ekki litið vel á það.
- Það eru mismunandi aðstæður til þess að fólk geti farið, það fer eftir fyrirtækjum.
- Ef það er eitthvað sem þú óskar sjálfur eftir er það ekki endilega svo auðvelt, kannski ef fyrirtækið óskar sjálft eftir því.
- Það er bara ekki svo gott að fara í burtu, það lendir mest á manni sjálfum að vinna vinnuna.
- Það verður pirringur.
- Samstarfsfólkið verður þá að vinna vinnuna á meðan.
- Þessi pirringur gagnvart næsta starfsmanni er kannski af því að þessi einstaklingur heldur vitneskjunni út af fyrir sig. Það ætti eiginlega að skikka viðkomandi til að segja frá því hvað hann lærði.
- Fyrirtækið hjá okkur hélt námskeið í fyrravetur á staðnum á vellíðun á vinnustað og þá var skipt í hópa og þetta voru 2 sinnum klukkutími í senn. Mér fannst samt vera kurr í fólki þeim fannst þetta vera tóm della, en aðrir voru ánægðir með þetta.
- Spurning um hvernig þetta er kynnt fyrir fólki.
- Jú, það er satt.

#### **Nú hefur komið fram að það sé erfitt að fá sumt fólk á námskeið, að það séu hópar innan fyrirtækja sem fást ekki til að fara. Hvað er til ráða?**

- Að reyna að matreiða þetta rétt fyrir hópana. Eins og VR sem er að efla fræðslu um sín námskeið og þá annað hvort í gegnum okkur trúnaðarmenn eða í blaðinu.
- Nú er þetta kannski fólk sem hefur leiðst í skóla og það er erfitt að byrja upp á nýtt.
- Það væri t.d. hægt að kynjaskipta, aldursgreina... til að ná til þeirra sem mæta ekki. Það er t.d. stór munur á konum sem eru 30 ára að leita sér að vinnu og þær sem eru 55 ára. Stór munur þar á. T.d. konur sem eru atvinnulausar í dag... viðhorf þeirra er bara allt annað. Rosalega mikill

- munur, það er ekki til neitt sjálfstraust hjá þessari 55 ára. T.d. vantar alveg fyrir þennan hóp, konur 55 ára og upp í eitthvað. Og fyrir karlana þá líka.
- Maður sem missir vinnuna eftir fimmtugt það heldur að það geti aldrei fundið vinnu aftur (fleiri sammála).
  - Þetta er alveg rétt.
  - Við vitum að það er verið að segja upp mikið af fólki, og þessi aldurshópur hefur eiginlega ekkert að sækja í (fleiri sammála). Það vantar fyrir 50 ára og upp úr.
  - Eftir fertugt.
  - Nei, er það svo slæmt.
  - Nei, fimmtugt.
  - Þið farið í verslun og vara kostar 99 kr. og það er tveggja stafa tala og það er eins með fimmtugsaldurinn. Það er bara annað, bara eins og með 100 kallinn. Mér fannst það þegar ég var að leita að vinnu yfir fimmtugt. Það eru sett ákveðin skil á fertugu og fimmtugu. Það skiptir máli hvort þú varst fertugur eða þrjátíu og eitthvað.
  - Mér finnst að áður fyrr var miðað við fertugt en nú eftir aldamót er það orðið eldra.
  - Mér finnst hugsunin hafa aðeins breyst (fleiri sammála).
  - Stjórnendur eru farnir að hugsa öðruvísi núna. Ungur starfsmaður með tiltölulega litla reynslu og annar eldri þeir geta fengið eitthvað verkefni, og sá yngri er kannski nýkominn úr skóla en sá eldri á samt ekkert í vandræðum með að leysa verkefnið.
  - Já, reynslan skiptir máli.
  - Það er ekki bara hægt að horfa á aldur og segja að yngri sé betri en eldri.
  - Það þarf að koma beinni áróðri inn á stjórnendur fyrirtækja með þennan aldur í fyrirtækinu. Hvað þarf að styrkja til að halda í fólkið. Kona um fimmtugt er besti starfskrafturinn, hún er ekki á barneignaraldri, hvað þarf að gera til að styrkja hana áfram og halda henni.
  - Fimmtug kona er heldur ekki eins mikið að biðja um hærra laun.
  - Um það myndi ég nú ekki alhæfa.
  - Ef þið skoðið atvinnuauglýsingar og það getur verið mjög erfitt að finna sér vinnu undir þrítugu, þá á maður eftir að eiga börnin og allt það. Og kvenkyns stjórnendur eru verstir með þetta. Þær vita hvernig þetta virkar.
  - Það er þröngur hópur. Ef þið skoðið atvinnuauglýsingarnar þá sjáið þið þetta.
  - Sumir fá ekki einu sinni viðtal út af fordómum. En ég held að þetta aldursviðmið sé að breytast. Áður, fyrir um 8 árum, þá var það mín tilfinning að komast ekki í viðtal og ég er 47 ára en það er öðruvísi í dag.
  - Konur á ákveðnum aldri henta bara betur í ákveðin störf, það er alveg ljóst. Þannig það er ekki hægt að alhæfa um þetta.
  - Ég er búin að vera í 20 ár hjá mínu fyrirtæki og maður hefur verið nokkur ár að spá í hvort maður nenni að vera að skipta um starf og læra allt nýtt eða vera næstu önnur 20 ár þarna og gera það sama sem ég kann.
  - En ef að fyrirtækið kæmi þannig fram við starfsfólkið að það myndi ekki hugsa þetta og það hefði hvatninguna alveg stöðugt, að fyrirtækið sé að styðja mig og efla mig, þá myndirðu vilja vera þarna önnur 20 ár.
  - Vinnuveitandi minn hefur gert tilraunir, hann réði stúlkur á aldrinum 22-28 og hann gafst upp á því, þær hættu svo fljótt og þá réð hann eina sem var 55 ára og hún er ennþá. Menn komast að ákveðinni niðurstöðu.
  - Heldurðu að hann hafi fengið eitthvað út úr því, af hverju hættu þær t.d.?
  - Ég veit það ekki.
  - Það er allur gangur á þessu.

## Framboð á námskeiðum<sup>6</sup>

Viðmælendur voru tiltölulega ánægðir með mörg þau námskeið sem er í boði voru, en þó mátti heyra gagnrýnisraddir sem sögðu að mikið af námskeiðum á markaðnum væru ekki boðleg. Fræðslu- og starfsmannastjórar ræddu mikið um það sem þeir nefndu námskeiðsvæðinguna og töldu upp kosti hennar og galla. Meirihluti þessa hóps taldi að það nýttist best að klæðskerasauma námskeið að þörfum fyrirtækjanna og að það þyrfti að vera markviss stefna í fræðslumálum til að námskeið skiluðu árangri og þar með arði.

### Hópur: Fræðslu- og starfsmannastjórar

#### Eruð þið ánægð með framboð námskeiða fyrir ykkar fólk almennt?

- *Við notfærum okkur ekki mikið menntun utanhúss. Við nýtum okkur fyrirtæki eins og Gallup sem kennir að selja. Mér finnst það ekki endilega skila sér í aukinni arðsemi að sækja almenn námskeið.*
- *Við notum það sem er í boði sérstaklega til að þjálfa svona persónulega eiginleika. Við notum sjálfstyrkingarnámskeið fyrir hóp kvenna, fertugra og eldri með litla eða minni menntun en kannski aðrir, þær eru móttækilegar fyrir því. Við erum í gríðarlega auknum mæli að þjálfa okkar sérfræðinga sjálf, við getum ekki sent þá út í bæ til að láta þjálfa þá. Það er enginn sem býður upp á réttu námskeiðin.*
- *Ég er sammála þessu, við sendum fólk í Tryggingaskólann, það þarf að læra tryggingahugsun. Allir sérfræðingar og þjónustufulltrúar fara, við pressum á þá, og svo allir sem vilja fara. Það sem við nýtum okkur utanhúss fer eftir eftirspurn, persónuleikafærni og tölvunám að einhverju leyti.*
- *Það var verið að gera rannsókn á því hvaða hlutverki góð stjórnun og starfsmannastjórnun gegndi, og það kom í ljós að hún gat verið beinlínis ábyrg fyrir þriðjungum arðsemi fyrirtækisins, það á til dæmis aldrei að þjálfa fólk til framtíðarstarfa, aldrei, heldur að þjálfa það til þess sem það er að gera í dag, og að öll sú þjálfun sem fer fram leiði til breyttrar hegðunar og framkvæmdar innan fyrirtækisins.*
- *Flestir vilja læra eitthvað sem nýtist þeim, það er einkenni á lærdómi hjá fullorðnu fólki, en til þess að það gerist verður að setja alla á námskeið, ef einn fer getur vinnustaðurinn komið í veg fyrir að námið nýtist manneskjunn. Hann mætir andstöðu þegar hann kemur með ný vinnubrögð.*
- *Kjarninn í allri fræðslu er að það þarf að greina þarfirnar, markaðurinn stýrir, og við verðum að vera klár á því hvar þarfirnar liggja, ekki bara að taka eitthvað sem okkur þykir spennandi. Við þykjumst vera að kaupa klæðskerasauma námskeið úti í bæ en ef maður skoðar það þá er alltaf verið að kenna það sama. Það er alltaf verið að selja manni sama pakkann. Þessi klæðskerasaumu námskeið innan húss hafa nýst okkur best. Sumir gera þetta afspyrnu vel, aðrir keyra sinn pakka eftir sem áður.*
- *Fólk er með sölunámskeið sem hefur aldrei selt karamellu á ævinni.*
- *Á síðustu árum hef ég tekið eftir að námskeiðsvæðingin, hún á að bjarga öllu, það eru haldin námskeið bara til að fara á námskeið.*
- *Það er línuleg fylgni á milli námskeiða sem eru í boði og ef fyrirtæki sendir fólk á námskeið, hefur fyrirtækið sem skipulagsheild, þetta er partur af námskeiðsvæðingunni. Er þörf fyrir að láta þjálfa, hefur markaðurinn eða*

<sup>6</sup> Í viðhorfskönnuninni í apríl s.l. voru 60% sátt með framboð af námskeiðum, 18% voru ósátt og 22% hvorki sátt né ósátt.

viðskiptavinurinn þörf fyrir það? Við gerðum blað sem spurði þessara spurninga og fólk sem sótti um að fara á námskeið varð að fylla það út. Við kenndum okkar starfsmönnum að svona munum við meðhöndla allar óskir um námskeið og þjálfun. Við þurftum að finna upp tæki til að mismuna á jákvæðan og réttan hátt.

- Námskeið og fræðsla er ekki endilega það sem leysir vandamálið. Fræðslan innan fyrirtækjanna sjálfra skilar sér langbest.
- Góður punktur. Þetta eru spurningarnar sem þarf að spyrja, af hverju námskeið, hvert er vandamálið?
- Námskeiðavæðingin tekur ábyrgðina frá bæði stjórnandanum og starfsmanninum. Þetta er viðhorf sem er mjög mikilvægt að breyta.
- Ég hef verið að reyna að gera þetta með tvær deildir, að taka innheimtuna okkar og sendi þær á Excel námskeið út í bæ á grunnnámskeið, þegar þær koma tilbaka, fer ég yfir starfið hennar með þeim, hvernig þær raða upp, og þetta er í fyrsta skiptið sem við sjáum námskeiðin skila sér í breyttri hegðun á vinnustað. Það er farið yfir starfið. Þetta sparar marga daga í sambandi við póst og annað. Við getum haldið endaláus námskeið og fengið ekkert út úr þeim. Það þarf að vera eftirfylgni. Ég hef líka kennt sjálf námskeið, og greint frá því af hverju við ætlum að læra þetta.
- Það þarf að raunveruleikatengja námskeiðin. Þegar þú sest niður með þeim þá sjá þær tilganginn. Það breytir þeirra vinnu.
- Oft breytir þetta heilmiklu. Hjá okkur var sett framhaldsnámskeið í Excel þá sá ein hjá okkur að þetta létti henni leið í starfi og það er viss umbun. Þetta gefur fólki voða mikið.
- Þið þurfið að kenna nýju fólki á kassana, hvernig hafið þið gert það?
- Já, það er gert þannig að það er setið yfir nýjum starfsmanni heilan dag, og hún fylgist með, síðan fer hún á námskeið, sérstakt kassanámskeið hjá okkur. Nýliðar þurfa að fara á námskeið þegar þeir byrja. Við erum með vörubekkingarnámskeið. Við köllum einstaka sinnum inn sérfræðinga til að kenna sölumennsku. Það er alltaf verið að kenna það sama.
- Við erum öll í því sama, við þurfum að taka nokkra mánaða prógramm þar sem fyrst er lagt inn, það þarf að vera eftirfylgni og æfingátímabil svo þjálfari sem styrkir það sem var verið að læra sem kemur inn með reglulegu millibili.
- Ég held að samhengið skipti megin máli og hvernig stjórnendurnir vinna með þetta, hvernig þeir hvetja sitt fólk fyrir og eftir, þeir eru svo miklir gerendur í þessu. Það byggir svo mikið á því hvernig er unnið með það áfram.
- Með árangur á námskeiðum, ef það er átak, allir saman, það skilar miklu meiru, það þarf svo mikinn stuðning. Það þarf að tengja miklu betur við störfin sem unnin eru.
- Fólk er tilbúið að fara á námskeið en það gefur því ekkert því það tengist ekki starfinu þeirra. En ég gæti farið á fluguhnýtinganámskeið...
- Einn ríkisforstjóri fékk mig til að aðstoða sig í vanda. Vandinn var fólgin í því að hjálpa fólki að fara á námskeið, það var 50 ára og eldra og leit á það sem árás á sig að því var boðið á námskeið, það kom nýr forstjóri og hann mætti gríðarlegri andstöðu þegar hann vildi breyta og bæta menntun fólks sem var að vinna þarna. Við erum öll í svolitlu lúxusumhverfi. Í þessu tilfalli þýddi vinnusparnaður uppsögn vinnufélaga til 20-30 ára.
- Það er verið að selja fólkinu að það sé þeim til góða að fara á námskeið.
- En með tólmstundanámskeiðin, fólk fer að líða vel og það finnur að þetta er að gefa því heilmikið.

- Af hverju hafa stéttarfélögin ekki kannað það hvaða hópar hvaða aldurshópar og hver er menntun fólks sem sækir námskeiðin hjá þeim?
- Ég held að atvinnulífið gagnrýni það heilmikið hve miklu fjármagni er varið í þessi tómsbundanámskeið.
- Ég held að það sé grunnvinna fyrir þetta hér.
- Hverjir eru að njóta þjálfunar, hverjir eru að njóta námskeiðanna?
- Ómenntað fólk, sérstaklega konur, eru mjög oft tregt til að fara á námskeið, nema á Njálunámskeið hjá Jóni Böðvarssyni. Við höfum gert fræðsluþarfarkönnun. Hafið þið gert það?
- Það eru nokkur ár síðan.
- Þjónustufulltrúarnir eru eini hópurinn sem við sjáum okkur fært að gera þetta með, allir hinir eru svo sérhæfðir, á mörgum skrifstofum úti á landi er fólk bara eitt og þá er þetta miklu erfiðara, við notuðum þriggja mánaða reynslutímann, þú og þinn yfirmaður ber ábyrgð á því, við látum næsta mann sem kann mest í þessu kvitta undir blað sem nýir þjónustufulltrúar ganga frá. Þetta er skuldbinding.
- Þetta er starfsþjálfun á fyrstu sex mánuðum.
- Nú hefur nýliðum fækkað hjá okkur þannig að við getum ekki boðið upp á eins mikið af námskeiðum og við gátum áður. Maður sér hvernig atvinnumarkaðurinn hefur breytt stöðunni innan fyrirtækjanna.
- Starfsmannaveltuvandræði, við erum með mjög lága starfsmannaveltu hjá okkur. Nýliðanámskeið getum við bara haldið einu sinni á ári, það er heil vika, og þar sem nýliðarnir eru svo fáir getum við ekki haldið svona námskeið.
- Ég hef áhyggjur af því að þeir sem hafa eitthvað muni fá minna en þeir sem ekkert hafa.
- Ég er stundum í vafa með stéttarfélögin og þessa fræðslu. Þetta er komið út yfir þeirra svið.

#### **Hópur: Almennir starfsmenn**

##### **Hafið þið skoðað námskeiðin sem eru í boði hjá VR?**

- Já.
- Já, ég hef farið á eitt slíkt. Það var bara mjög gott.
- Ég fór á tvö námskeið og mér fannst þau mjög hagnýt.
- Já, ég fór nýlega á svona námskeið hjá VR og það fær hæstu einkunn.

#### **Hópur: Trúnaðarmenn**

Þessi hópur var sá eini sem fékk spurningu um hvernig fólk á þeirra vinnustöðum frétti af námskeiðum.

##### **Hvernig haldið þið að fólk á ykkar vinnustað frétti af námskeiðum, er það að leita að námskeiðum?**

- Ég sendi þeim „e-mail“ (fleiri sammála)
- Og set á heimasíðuna.
- Sama og ég geri, reyndar ekki „e-mail“, við erum svo fá, við bara hittumst og ræðum saman.
- Svo er sent inn til okkar frá Tómsbundaskólanum og það er hengt upp og fólk sér það.
- Mér finnst fólk vita hvað er í boði. (fleiri sammála)
- Það hefur enginn spurt, þeir hafa samband beint, en svo er maður að fréttu að fólk fari á námskeið úti í bæ og oft er það leyndarmál, sem er ótrúlegt en

þeir eru feimnir að segja frá þessu. Sérstaklega þeir sem eru komnir yfir fertugt.

- Já, að þeir þurfi að fara á námskeið.
- Er ekki feimnismál ef að karlmaður færi á sjálfsstyrkingarnámskeið?
- Eru karlmenn feimnari?
- Ég held það. Ég fór á svona námskeið í fyrra og ég var held ég eini karlmaðurinn.
- Já, eitthvað svona konunámskeið.
- Mér fannst eins og þetta var kynnt eins og væri fyrir konur, meira eins og konunámskeið, því þær eiga undir högg að sækja út af launum og annað. Alla vega held ég að þetta hafi farið af stað þannig þetta sjálfsstyrkingarnámskeið.

#### **En kynjaskipta og aldursskipta? T.d. námskeið fyrir karla?**

- Nei, nei, bara fyrir fólk.
- Mér finnst það ekki vitlaust.
- Það eru tvær hliðar. Sjálfsstyrking fyrir konur og karla getur verið mjög mismunandi.
- Að geta valið til dæmis.
- Það væri sniðugast því þá gæti fólk valið.
- Já, og það er örugglega allt annað efni sem kemur upp hjá körlum en konum.
- Hvað felur svona sjálfsstyrkingarnámskeið í sér?
- Við áttum að koma fram og tala og annað. Maður kynnist fólki. Þetta var virkilega skemmtilegt. Ég er annars búinn að gleyma þessu svolítið.
- Vinn í tæknifyrirtæki og að þar er lögð áhersla á og málið að vera á tánum og fylgjast með því nýjasta. Og sumir taka próf sem gefa réttindi og hengja upp á vegg og t.d. er einn veggur þakinn hjá okkur af þessu í tæknideildinni. Sjálfstyrkingarnámskeið gefur ekki sama próf. Þeir verða ekkert hæfari í tæknistarfinu. Ég held að þetta sé oft hugsunin hjá karlmönnum.
- En þeir gætu orðið hæfari í einkalifinu.
- Já, það má ekki gleyma því.
- Já, en þeir fá ekki laun fyrir það.
- En t.d. sjálfstyrking fyrir sölu eða annað. Það þarf líka að vera.
- Já, ég veit ekki hvað kemur fram á þessu námskeiði. Það er auðvitað mjög gott ef maður lærir að koma fram og svoleiðis.
- Þetta þyrfti ekki að heita sjálfsstyrking, þyrfti að heita eitthvað annað.
- Þetta hét framkoma og eitthvað annað.
- Já, mér fannst ansi gott að ég fór á námskeið hjá VR sem hét Velliðun á vinnustað, og svo var það Geðvernd sem var með námskeiðið, ef þeir hefðu auglýst þetta sem geðvernd hefði enginn komið.

#### **Skiptir máli á hvernig námskeið maður fer?**

- Já (flestar sammála).
- Ef þetta er launatengt inni í fyrirtækinu þá skiptir það öllu máli.
- Ég er ekki sammála því.
- Námskeið kemur alltaf til með að skila sér bæði í einkalífi og vinnu, fólk verður jákvæðara og víkkar sjóndeildarhringinn og fyrir vikið ertu duglegri að finna nýjungar og svoleiðis.
- Karlarnir eru alltaf að hugsa um pyngjuna.
- Það á ekki horfa alltaf í pyngjuna.
- Mér finnst ekki skipta meginmáli á hvernig námskeið þú fer, ekki nema það snúi beint að starfinu, bara frekar að þroskast sem einstaklingur og njóta þess.
- En maður verður að hafa áhuga á því sem námskeiðið kennir.
- Nafnið á námskeiðinu er náttúrulega það sem grípur mann.
- Ekki bara fara á námskeið til að fara á námskeið, hafa áhuga fyrir því.

- Einmitt.

### **Eiga námskeiðin að vera í vinnu eða frítíma?**

- Vinnutengd námskeið finnst mér að eiga að vera á vinnutíma og áhuganámskeið í frítíma.
- Ég er sammála því.
- En þá þurfa yfirmenn að sjá hag sinn í því að setja viðkomandi starfsmann á þetta námskeið í vinnutíma.
- Og líka að dreifa vitneskjunni.
- Ekki bara að hann haldi þessari vitneskju út af fyrir sig.
- Ég vona að það verði ekki svona námskeið úti í bæ, það er nógu erfitt á sumrin þegar fólk er í sumarfríi, það er svo erfitt að vera undirmannaðir, t.d í sumarfríum.
- Eru þessi námskeið ekki alltaf um vetur? Það þýðir ekkert að hafa svona námskeið á sumrin.
- Það er svo vont þegar fólk er fjarverandi.
- Mér finnst að þau eigi flest að vera utan vinnutíma.
- Mér finnst einfaldara að hafa það fyrir utan vinnutíma.
- Ef þeir senda mann á námskeið eftir vinnu þá finnst mér að vinnan eigi að greiða manni fyrir það.
- Þetta er mismunandi á vinnustöðum. Sums staðar er þetta mjög erfitt, að missa fólkið, þá eykst álagið á aðra til muna.
- Já, en stundum verður fólk veikt líka og þá vantar það.
- Ef þetta námskeið er þannig að það geti nýst öðru fólki á vinnustaðnum, þá léttir það á og getur verið vinnusparandi þegar upp er staðið.
- Ég held þetta sé ósköp mismunandi.
- Þá þurfa hinir líka að vera meðvitaðir um að þeir fá álagið endurgoldið.
- Það er samt ekki gott ef alltaf sami maðurinn fari á námskeið.
- Nei, það gengur ekki.
- Það er ekki gott ef það bitnar t.d. á viðskiptavininum.
- Þannig þetta hlýtur að vera mjög breytilegt, hvað hentar hverju fyrirtæki.
- Hefur VR boðið upp á að námskeiðið fari fram á vinnustaðnum? Þá tekur það minni tíma, þá þarf ekki að fara út úr húsi.
- Það væri gott ef VR myndi kynna það þannig, þá myndu líka fleiri fara á það.
- Það kom til okkar maður í fyrra, reyndar ekki frá VR, og það voru allir skikkaðir á þetta námskeið. Það skiptist eftir dögum hvenær fólk fór.
- Voru menn nokkuð fúlir yfir því?
- Sumum fannst þetta algjört kjaftæði. En ég held að meirihlutinn hafi verið mjög ánægður með þetta.
- Hjá flestum fær fyrirtækið samt plús fyrir að halda námskeið, það fær rós í hnappagatið.
- Svo þyrfti VR að fylgja þessum námskeiðum eftir, til að fólk haldi áfram að nota þá vitneskju sem námskeiðið kenndi þeim. Einhvers konar spurningar sem láta menn rifja upp námskeiðið.

### **Nú talaðir þú um launatengd námskeið, þarf á gulrót að halda?**

- Sumir þurfa það.
- Stundum er manni uppálagt að læra nýja tækni og maður er kannski skikkaður til þess, þá er maður náttúrulega að nota vinnutímamann í það og fær borgað fyrir það, en stundum er maður að læra um áhugamálin sín og þá er ekki sjálfsagt að það sé á vinnutímanum. Ég er í fjarnámi og það er milli kl. 17-19 á kvöldin og þess vegna get ég gert það, þetta er íslenskunám og er ekki beinlínis vinnutengt.

**Nú er margt fólk á vinnumarkaði sem langar að ljúka námi með vinnu, hvort sem er framhaldsskólanám eða grunnskólanám. Eiga að vera til námskeið fyrir fólk sem gefa einingar?**

- Ekki spurning (fleiri sammála).
- Öldungadeildin í MH, það hafa þúsundir notað sér það. Það eru fjölmargir í fjarnámi og það sýnir bara hvað þetta er mikið nýtt.
- Það er hvetjandi að safna einingum svona.
- Og þetta leyfir þér að safna þessu á mörgum árum. Þú þarft ekki að ljúka þessu á 3-4 árum.

**Hópur: Sérfræðingar**

- Já, ég hef farið á eitt námskeið hjá VR og les alltaf bæklinginn frá þeim.

**Hvers konar námskeið?**

- Það var í sambandi við mitt svið, launa- og starfsmannamál. Svo er eitt sem er um framkomu sem ég hef lengi ætlað að fara á en er ekki enn búin að gera.
- Ég er tiltölulega ný genginn í VR þannig að ég hef lítið kynnt mér þetta.

**Hvað þarf að vera í boði? Hvaða námskeið viljið þið sjá hjá VR?**

- Ég veit ekki hvort að VR sé rétti vettvangurinn til að halda utan um sérfræðinganámskeið. Það er þá frekar stjórnunar og leiðtoganámskeið, svona almennari námskeið.
- Já, ég held að það eigi frekar við.
- Ég myndi frekar vilja sjá námskeið tengd skrifstofustarfinu fyrir almenna starfsmenn.

**Ertu þá að tala um skrifstofutækni?**

- Já, bara fyrir almennt skrifstofufólk. Fólk sem hefur klárað stúdent en þarf leiðbeiningu og kennslu um hitt og þetta s.s. varðandi lög og reglur varðandi bókhald. Þetta er bara hægt gera í dag með því að fara í nám. Ég vildi líka gjarnan sjá möguleikann á því að fara á styttri námskeið um þetta.
- Ég held líka að það þurfi að hjálpa manni að finna þau námskeið sem eru í boði. Það ætti að vera þjónusta sem væri hjá VR.
- Já, ég er sammála þessu.
- Já, ég líka. Þannig geta þeir hjálpað fleirum. Þeir geta náttúrulega ekki verið með öll námskeið sjálfir.

**Nýttast námskeiðin öðrum en þeim sem taka þátt? Miðlið þið þekkingu ykkar til annarra innan fyrirtækisins?**

- Já, ég held það.
- Það er líka bara gott að breyta til og koma hressari og skemmtilegri til baka.
- Hjá okkur hefur það verið þannig við getum ekki allir farið á ráðstefnurnar eða námskeiðin sem eru í boði. Við höfum því gert það þannig að á föstudögum er kynning, þar sem farið er yfir það helsta sem fólk kynntist og þannig reynt að miðla þekkingu milli aðila innan fyrirtækisins. Það hefur heppnast vel.

**Er það ykkar reynsla?**

- Nei, ekki hjá mér.
- Reyndar er það þannig hjá mér. Við erum með föstudagsfundi þar sem fengnir eru inn sérfræðingar til að spjalla við okkur og ræða um nýjungar og svo framvegis. Þeir fundir sem ég hef farið á hafa verið mjög áhugaverðir. Ég hef nú samt ekki farið á alla fundi. Maður reynir að velja þá sem maður telur að henti áhuga- og starfssviði manns.

**Eruð þið sátt við að VR sé að styrkja námskeið eins og t.d. fluguhnýtingar og blómaskreytingar?**

- Já, ég er samþykkt því.

- *Já, ég líka. Mér finnst gott að fólk geri svona, far á námskeið og bara vikka sjóndeildarhringinn (allir samþykkir).*
- *Fólk hefur val og ef það finnur sér ekki annað þá getur það sér þó nýtt sér þetta.*

### **Eiga starfsmenntasjóðir að styrkja tómsundanámskeið?<sup>7</sup>**

Nokkur munur var á viðhorfum stjórnenda og starfsmanna, þar sem nánast allir starfsmenn, trúnaðarmenn og sérfræðingar töldu að sjóðurinn ætti að styrkja tómsundanám, en stór hluti stjórnenda vildu að sjóðurinn styrkti einungis starfstengt nám. Þó var nokkur hluti stjórnenda sem taldi að tómsundanám gagnaðist fyrirtækjunum þar sem ánægðir starfsmenn væru betri starfsmenn.

#### **Hópur: Fræðslu- og starfsmannastjórar**

##### **Styrkið þið fólk á fluguhnýtinganámskeið?**

- *Nei.*
- *Nei.*
- *Jú, við gerum það, það er minni sjóður við hliðina á styrknum fyrir háskólanám sem fólk getur sótt um í. Er einhver hér inni sem getur mælt aukna arðsemi vegna námskeiða? Við erum svo lítil fyrirtæki að það er eiginlega ekki hægt að mæla arðsemina.*
- *Það er erfitt að meta það.*
- *Þess vegna vil ég breyta þeirri hugsun að það að fara á námskeið sé umbun, þetta á að vera til að auka færni fólks og auka arðsemi fyrirtækisins.*
- *Það þarf að vera sýnileg breyting fyrir og eftir námskeið. Öll sölunámskeiðin voru eins sem við fórum á, sum vorum hræðilega léleg. Innihaldið var allt það sama. Það er fullt af aðilum á markaðnum sem er með námskeið eftir að hafa lesið eina bók.*
- *Það er svo mikið af peningum í þessum geira og það hefur aldrei verið jafn brynt að geta sýnt fram á hver arðsemin er.*

#### **Hópur: Almennir starfsmenn**

- *Já (fleiri sammála)*
- *Ég held að allt þetta skili sér í vinnunni því þessi ánægja hún skilar sér.*
- *Ég held líka að eitt námskeið, þó það sé tómsundanámskeið þá sé hvatning til þess að fara á önnur.*
- *Já, sammála. Henda boltanum á loft.*
- *Mér finnst líka að VR mætti koma meira með námskeið inn á vinnustaðina með samþykki yfirmanna (fleiri sammála).*
- *Það skilar sér í starfi þannig að maður er að gera eitthvað sem mann langar sjálfan til að gera og maður verður þannig ánægðari. Þó að það tengist ekki vinnunni þá eru menn ánægðari almennt.*
- *Eykur líka víðsýni.*
- *Já, ég er sammála því. Manni líður miklu betur.*

#### **Hópur: Trúnaðarmenn**

- *Svo veit ég að þessi sjóður sem við erum að tala um núna, að það er mikil umræða um og það eru ekki allir sammála, t.d. er sjóðurinn að styrkja fólk til að fara á fluguhnýtingarnámskeið eða þæfingarnámskeið, er þetta rétt stefna?*

<sup>7</sup> Í viðhorfskönnuninni í apríl sagðist 81% vera hlynt því að sjóðurinn veitti styrki til tómsundanáms, 11% voru andvíg því og 8% voru hvorki hlynt né andvíg því að sjóðurinn styrkti tómsundanám.

- Já, þetta kemur fyrir... fólk getur ekki bara hugsað um vinnuna. Það er líka gott að fara í bútasam öðru hvoru.
- Við erum náttúrulega líka að borga í sjóðinn og þetta verður að spanna meira en vinnutengt. Það verður að vera hægt að sækja í önnur viðfangsefni. Annars vegar vinnutengt og hins vegar áhugatengt. Mér finnst þurfa að beina meira þessu vinnutengda að stjórnendum til að þeir geti beint því áfram til sinna starfsmanna. Ekki bara setja þetta í VR blaðið heldur beina þessu betur að þeim. Þannig að hann geti svo farið til starfsmannsins og boðið honum að fara á námskeið. Held að við séum of föst í að leggja þetta bara á okkur og maður gerir þetta allt sjálfur.
- Já, þetta er svoleiðis í mínu fyrirtæki, 100 manna fyrirtæki.
- Já, það þarf að hitta í mark til að ná þessu fram.
- Ég get alveg séð þetta ganga í mínu fyrirtæki, það er 500 manna fyrirtæki, það er alltaf einhver yfir hverri einingu.
- Þetta þarf að vera í gangi alltaf.
- Bara eitt dæmi hér, það er námskeið í gangi núna sem heitir slysavarnastarf sjómanna... hvað haldið þið að margir myndu fara að sjálfsdáðum? Enginn. En núna fara allir af því það er skylda. Þó það sé skylda þá eru allir miklu jákvæðari.

#### Hópur: Millistjórnendur

##### **Haldið þið að það skipti máli að hafa tómstundanámskeið?**

- Já, við höfum lagt mikla áherslu á það. Að þau séu kannski 60% starfstengd og 40% áhugamatengd. Það verður betra starfsfólk. Höfum t.d. boðið upp á dansnámskeið.
- Það er staðreynd að ef fólki líður vel í sínu einkalífi þá líður því vel í vinnunni. Ég held að þetta sé gríðarlega mikilvægt. Upp á andann og annað.
- Þetta sendir út mikilvæg skilaboð að það skipti fyrirtækið máli að starfsmaðurinn sé byggður upp á þennan hátt líka.
- Gríðarlega mikilvægt. Kemur inn á starfsánægju og annað.
- Ég er ekki sammála því að sjóðurinn eigi að styrka svona námskeið. Þetta er starfsmenntasjóður og á að efla starfsmennt. Fólk getur sótt tómstundanámskeið á eigin vegum.

#### **Hvaða námskeið þurfa að vera í boði?<sup>8</sup>**

Mikið var rætt um skort á námi fyrir verslunar- og sölufólk, sölunámskeið og fleira sem viðkemur verslunarstörfum. Eins var rætt um að VR ætti að vera með endurmenntunarstofnun og jafnvel skóla sem gæfu einingar fyrir nám og námskeið sem eru sótt á þeirra vegum.

#### Hópur: Almennir starfsmenn

##### **Eru einhver námskeið sem þið vilduð sjá boðið upp á sem VR er ekki með?**

- Ég veit ekki almennilega hvað verið er að bjóða upp á. Í þessum sölumanna-  
störfum þá væri sniðugt að vera með námskeið í grunnatriðum sölutækni.

---

<sup>8</sup> Í viðhorfskönnunni töldu flestir upp námskeið í tölvum, verslunargreinum, samskiptum og tungumálum.

Maður tekur eftir því með marga sem maður er að vinna með að það vantar oft upp á ákveðin grunnatriði.

- Mér finnst að þeir ættu bara að vera með heilsársskóla þar sem væru bara sífellt námskeið í gangi. Þeir hafa verið að auka það og ég vil bara sjá þetta stækka og að þeir verði bara endurmenntunarstofnun. Það væri mjög áhugavert.
- Já, og líka að maður fengi stimpil upp á það að maður væri búinn að ljúka þessu námskeiði. Í dag er maður ekki með neitt svoleiðis.
- Eru þetta ekki meira fyrirlestrar. Þetta eru ekki próf.
- Nei, ekki próf. En þetta eru tveggja til þriggja daga námskeið. Og mér fyndist að maður ætti að fá smá uppá skrifað um að maður hafi mætt og tekið þátt.

#### **Eiga námskeiðin að gefa einingar t.d. í framhaldsskóla eða Háskóla?**

- Það væri bara misjafnt
- Er það gerlegt
- Þarf þá ekki ákveðin próf og svoleiðis. Sumt fólk myndi ekki treysta sér ef það eru próf.
- Mjög margir láta prófin fæla sig frá.
- Dale carnegy er metið sem einingar í erlendum skólum.
- Ef að gæðin á þessum námskeiðum eru góð og leiðbeinendur eru góðir og virtir þá hlýtur það að skila sér til fyrirtækjanna. Atvinnurekendur hljóta að líta á það sem jákvætt ef maður hefur sótt námskeið hjá slíku félagi.
- Ég vil að þeir láti mann fá ferilskráningu, útprentun þess efnis að maður er búinn að sitja þessi og þessi námskeið og þá er þetta viðbót við starfsreynslu. Þá getur maður lagt það á borðið hjá atvinnuveitandanum sem maður er kannski að sækja um vinnu hjá. Að maður hefðu svona eitthvað í höndunum. Það væri líka hvatning til að fara á námskeiðin.

#### **Hefur þú sem kirkjuvörður eða þínir starfsfélagar verið á námskeiðum hjá VR?**

- Nei, en ég hef haft hug á því að fara. Það er bara svo erfitt að komast að.

#### **Þekkið þið til þess að fólk sé latt til að taka þátt í námskeiðum?**

- Nei (fleiri sammála).
- Á vinnutíma getur auðvitað stundum verið erfitt fyrir atvinnuveitendur að gefa frí. Maður þarf kannski stundum að setja sig í þeirra spor. Maður skyldi samt ætla að flestir myndi vilja að vinnuveitendur vildu að fólkitt sitt færi á einhver námskeið.

#### **Þið hafið ekki verið vör við þetta?**

- Jú, á mínum vinnustað var námskeið fyrir kirkjuverði sem var sett á stofn en það var svo stutt í fermingar að það var ekki hægt að fara. Það var enginn til að leysa mig af og þetta gekk ekki upp á þessum tíma. Það þarf því að skipuleggja hlutina þannig að námskeiðahald sé ekki að koma upp á álagstíma.

#### **Hvernig gengur að vera að vinna með námi?**

- Það hefur bara gengið vel þannig séð. Það er ekki neitt sérstaklega gaman en ég er ekki að taka lán á meðan.
- Færð þú stuðning frá samstarfsfólki?
- Ég vinn aðallega um helgar og það hefur gengið vel hingað til.

## Starfsmenntasjóður verslunar- og skrifstofufólks

### **Pekkið þið til Starfsmenntasjóðs verslunar og skrifstofufólks?**

Ekki margir þekktu til sjóðsins og var rætt meðal þátttakenda að hann þyrfti að kynna sig betur. Talað var að það væri erfitt fyrir sjóðinn hversu lítið fólk þekkti til hans og því væri hann ekki hvatning<sup>10</sup> til þess að fólk stundaði nám. Þeir starfsmenn sem hafa nýtt sér sjóðinn<sup>11</sup> voru ánægðir með hann, en margir stjórnendur vildu að sjóðurinn starfaði meira með þeim hætti að fyrirtækin gætu sótt styrk til að halda námskeið fyrir starfsfólk sitt innan eða á vegum fyrirtækjanna. Flestir stjórnendur töldu sjóðinn meira miðaðan að einstaklingum en fyrirtækjum og væri það miður þar sem hagsmunir fyrirtækja og starfsmanna færu saman.

### **Hópur: Almennir starfsmenn**

#### **Pekkið þið til Starfsmenntasjóðs verslunar- og skrifstofufólks?**

- *Nei.*
- *Er það þegar maður sækir um styrk?*
- *Ég hef verið að skoða heimasíðuna til að sjá hvar þetta nýtist.*
- *Já, ég líka. Ég hef farið inn á heimasíðuna til að skoða þennan styrk sem er upp að allt að 60 þúsund, eða helmingur námsgjaldanna. En ég velti því fyrir mér hvort að maður er að fá þetta greitt eftir að maður er búinn með námið. Er það nefnilega ekki þá erfitt fyrir þá sem ekki hafa pening til að fara vegna þess að styrkurinn er ekki greiddur fyrr en eftir á. En auðvitað er þetta erfitt því að þú byrjar kannski í námi og klárar það ekki.*
- *Fyrirtækið mitt hjálpaði mér með helminginn og svo borgaði ég fyrirtækinu þegar að ég var búin að fá greitt frá VR. Þetta virkaði einmitt sem hvatning.*
- *Já, mér finnst þetta einmitt frekar fínn styrkur. Það væri gaman að vita hvort fólk væri að nýta þetta.*
- *Ég hef bara farið á vegum fyrirtækisins og þá hefur það borgað allt.*
- *En þetta er ekki bara starfstengt. Líka ýmislegt annað.*
- *Ég nota þetta með líkamsræktina. Mér finnst það mjög jákvætt.*
- *Það er annar sjóður.*

### **Hópur: Trúnaðarmenn**

- *Nei, ekki vel (fleiri sammála).*

#### **Einhver sem hefur kynnt sér hann?**

- *Nei, maður kynnir sér eitthvað en svo gleymist það.*
- *Maður þarf að fara í endurhæfingu hjá VR af og til, að rifja upp fræðin.*
- *Sendir VR út upplýsingar til trúnaðarmanna? Ég man ekki eftir að hafa fengið reglulega sent frá þeim. Maður fær bara bæklinga á námskeiðinu um sjóðinn. Hvað sjúkrasjóður stendur fyrir og annað?*
- *Svo verða breytingar inn á milli, held manni sé ekki sent það.*
- *Ég held það væri mjög sniðugt að koma upplýsingum til okkar mjög reglulega.*

<sup>9</sup> Þetta kemur heim og saman við niðurstöður úr viðhorfrannsókninni sem gerð var í apríl s.l. en þar sögðust 72% þekkja illa til sjóðsins, 17% þekktu vel til hans og 11% hvorki vel né illa.

<sup>10</sup> Einungis 28% töldu að tilvist sjóðsins hafi hvatt fólk til að sækja námskeið.

<sup>11</sup> Einungis 24% höfðu nýtt sér styrki til náms.

- Það er nú þessi trúnaðarmannavefur.
- Ég held bara að margir sem eru að borga í VR viti ekki hvaða réttindi þeir geta sótt þarna inn.
- Það eru alltaf breytingar inn á milli, spurning hvort manni sé sent erindi um það.
- Eftir að vefurinn hjá þeim varð svona flottur finnst mér fleiri vera meðvitaðir.
- Þá komum við aftur að þessari aldursskiptingu, það er ákveðinn aldur sem fer meira inn á þetta vefsvæði. Hvað með hina sem eru vanir að fá póstinn sendan heim til sín og fara ekki á netið?
- Þetta fólk þorir kannski ekki að spyrja, og það kann kannski ekkert að fara inn á þenna vef.
- Maður segir frekar við yngra fólk að hræðsla, en samt getur hún þetta allt.
- Svo er mjög auðvelt að nálgast þessar upplýsingar þótt maður kunni ekki á vefinn, ein spurði mig í morgun og ég hringdi og fékk glænýjar upplýsingar.
- Ég bendi fólk á að hringja sjálf.
- Það er líka mjög góð þjónusta hjá þeim (fleiri sammála).
- Þeir eru samt hættir að vera með manneskju á skiptiborðinu, það er komin sjálfvirk vél. Ég hringdi um daginn og ég þurfti að yta á takka fyrir hitt og þetta.
- Nú, ég tók ekki eftir því.
- Þetta skiptiborð er bara úrelt.
- Ég kann samt alltaf vel við að fá svar í símann þegar ég hringi.
- Já, já, þetta er tæknin sko.
- Merkilægt þessi umræða þarna áðan um að senda tölvupóst og fara á netið, ég ímynda mér að allir kunni að fara á vefinn, en það væri kannski athyglisvert að athuga hvað það eru margir sem fara á netið. Og kunna á þetta. Eins hversu margir lesa VR blaðið.

#### Hópur: Sérfræðingar

- Nei (fleiri sammála).
- Mjög takmarkað

#### Hafið þið farið inn á heimasíðuna?

- Nei (fleiri sammála).
- Ég þekki aðeins Starfsafl. Er þetta sambærilegt?
- Ég held að sjóðurinn þurfi að kynna sig betur.
- Er hann ekki bara svo ungur enn?

#### Hópur: Millistjórnendur

#### Nú er til sjóður sem býður upp á styrk fyrir fólk ykkar, nýtir fólk sér þetta?

- Hvaða sjóð ertu að tala um?
- Mér finnst VR ekki hafa staðið sig vel.
- Nei, sammála.
- Ég tek undir það. Hef ekki hugmynd um hvað þau eru með. Sé eitthvað í VR blaðinu en það er það eina.
- Ábyrgðin liggur svolítið hjá mér um að hvetja fólk og maður er að eiga samskipti mest við alla vega 2 samtök, annars vegar við Flóabandalagið og hins vegar VR og mér finnst ég ekki hafa neitt með VR að gera nema að borga félagsgjöldin okkar og þegar ég þarf að bera upp kvörtun. Varðandi Flóabandalagið þá eru þau með starfsnám og þau eru alltaf að hvetja okkur

og sendandi manni „meldingar“ til að sækja um styrk fyrir okkar eigið námskeiðahald. Ég fæ bara enga svona snertingu frá VR. Ekki neina. Þegar fólk er að athuga með námskeið þá bið ég það um að athuga hvort það eigi ekki rétt á styrk frá VR, en ekkert annað. Og enginn biður um leyfi til að sækja þessu námskeið hjá VR.

- Það er það sama hér.
- Ég þekki það ekki heldur. Ég hef nýtt mér gögn sem voru gerð, og VR heldur utan um, fyrir nokkrum árum. T.d. meðferð efnis og þar er líka til ágætis grænmetismappa sem hefur verið til. En námskeiðin... eins og ég segi þá .... nei.
- Mikið af þessu efni er samt orðið úrelt. Var ágætt á sínum tíma og allt það en...
- Já, fyrir löngu. Það var útbrunnið fyrir mörgum árum.
- En með námskeiðin, ég veit ekki einu sinni hvaða námskeið eru í boði.
- Þeir standa svolítið skringilega að þessu, því maður getur fengið lækkun á gjöldum sem maður greiðir í þennan sjóð með því að leggja fram „stabílt“ prógramm sem sýnir einhverja ákveðna prósentu af launagreiðslu eða heildarveltu, en maður verður alltaf að gera það fyrirfram. Maður getur ekki fengið lækkun eftir á, þetta kostaði mig svona og svona mikið, get ég fengið lækkun, en þetta er skrytið því þarfirnar eru alltaf að kvikna...
- Það eru líka misvísandi skilaboð, við höfum ekki fengið þessa lækkun ennþá. Höfum ekki verið að bjóða upp á ófagtengd námskeið þar sem við eigum líka rétt á þessari lækkun. Það er farið að pirra okkur dálítið að vera að greiða 0.15% af öllum okkar launagreiðslum til þessa sjóðs en hafa ekkert að segja um hann að einhverju marki.
- Sammála, þetta er náttúrulega stéttarfélag starfsmanna, og það litla sem ég verð vör við þessu námskeið og annað er að þessu námskeið byggja mest á því að byggja upp einstaklinginn sem einstakling en ekki sem fagmann í sínu fagi. Er meira um mjög persónulega hluti heldur en það sem getur styrkt persónuna í sínu fagi, þ.e. faglegum hlutum tengdum persónunni.
- Nei, en við höfum fengið þessa lækkun.

#### **Eru þá ekki réttar áherslur hjá sjóðnum?**

- Nei, og hann er alls ekki nógu sýnilegur og alls ekki með réttar áherslur.
- Það vantar betri kynningu á honum.
- Ég veit ekki neitt um hann.
- Ég held að VR sé með mjög skýra fræðslustefnu og er að standa sig mjög vel og fylgja henni eftir með því að bjóða rosalega flóru af námskeiðum, en svo er þessi starfsmenntasjóður kannski eitthvað allt annað. Þessi námskeið eru miðuð að félagsmönnum og á ábyrgð félagsmanna að sækja þessu námskeið þótt fyrirtækin eiga að hvetja fólkið að fara.
- Það er mikið um þessi „hobbýnámskeið“.
- Já, þetta er mikið tengt því. En svo er það aftur svo kannski þessi Starfsmenntasjóður sem hefur ekki náð að festa sig nógu vel.
- Þessir 2 sjóðir voru stofnaðir á sama tíma, Starfsafl hjá Flóanum og Landsmennt og ég hef bara þennan samanburð.
- Held að það væri gott ef sjóðurinn myndi skoða sig út frá þessu sjónarmiði að hluti af honum myndi fara inn í meiri fagkennslu.
- Og veiti styrki til að fyrirtækin geti haldið námskeið innan fyrirtækjanna.
- Og sniðin af þörfum hvers og eins.
- En ég held að VR ætti að vera mun sterkari aðili í því að efla sitt fólk sem fagfólk í greininni. Þeir eru ekki að því. Að þeir ættu að vera sterkir aðilar í því að reyna að byggja upp betri menningu og ímynd gagnvart þessum störfum og svo þetta nám. Komu þeir eitthvað að þessu Bifrastarnámi?

- Já, þeir komu aðeins að því en hugmyndin varð til hjá okkur í Sláturfélaginu í gamla daga. Það voru samskonar þarfir þá að mennta verslunarstjóra og eru núna. Við skoðuðum þetta frá öllum hornum og ákváðum að búa til einn nema. Hann var skráður í kjötiðnaðarmann og Verzló á bláu línunni sem var mjög hagnýtt nám, sniðið að þörfum okkar.
- Já, þessi deild var mun betri leið að einhverju verslunarnámi, enda hét hún verslunardeild.
- Einmitt, hvort það sé ekki hægt að endurvekja þessa hugsun sem var í Verzló í einhverju sniði. Ég kynnti þetta í fyrirtækinu hjá okkur og VR kom að því líka. Málið var þróað og unnið og Starfsmenntasjóðurinn lagði til pening til þessarar þróunarvinnu, svo þeir eru ekki alveg ónýtir.
- Nei, nei.
- En þörfin er til staðar. Og þess vegna þarf að finna einhvern flöt, en hver gerir það. Hvort það verður einkaskóli sem yrði stofnaður myndi sinna þessum málum eða hvort hið opinbera geri það. Það er til Starfsgreinaráð verslunar og skrifstofufólks. Þeir hittast einu sinni í mánuði og það er til mikil „teoría“ í þessu en þeim þókar mjög hægt. Það er oft eins og menn séu að fara einhverjar Krísvíkurléiðir að einhverju marki, það liggur alveg beint fyrir hvað þarf að gera. Það þarf að gera þetta að fagnámi.
- Mér finnst þetta skylda íslenska menntakerfisins að bera ábyrgð á þessu. Ef við berum saman verslunargeirann við landbúnaðinn þá eru 3 háskólar sem sjá um landbúnaðinn en ekki margir sem starfa í þeim geira á meðan það er ekkert verslunarnám til. Ég man ekki tölurnar varðandi þetta en þær eru sláandi. Þetta er fáránlegur samanburður. Það þarf að varpa skyldunni svolítið á íslenska menntakerfið.
- Þar liggur hundurinn grafinn.

### Hópur: Fræðslu- og starfsmannastjórar

Hópur fræðslu og starfsmannastjóra voru ekki spurðir um Starfsmenntasjóðinn beint þar sem þeir ræddu um sjóðinn án þess að borin væri upp spurning. Hér koma ummæli þeirra.

- Starfsmenntasjóðurinn hjá VR er ofboðslega afturhaldssamur, eiginlega er allt ekki leyfilegt, hann er náttúrulega nýr, allt þarf að gerast á forsendum hvers og einstaks starfsmanns, fyrirtækið þarf að gera samning við starfsmanninn um að hann í eigin nafni sækir um námskeiðið, það má ekki sækja um í nafni fyrirtækisins. Við greiðum lægra til sjóðsins vegna þess að við sjáum um menntun fyrir okkar fólk, helmingur fólksins eru í VR og okkur var neitað um námskeið fyrir allan hópinn. Við ætluðum að búa til náms- og þjálfunarprógramm sem gengi yfir alla starfsmenn og sóttum um til sjóðsins og fengum nei. Þeir sögðu: „Við erum ekki að tala við fyrirtækin heldur starfsmennina“.
- Það er hægt að sækja um styrki til Starfsafls í svona hluti, en ekki til Starfsmenntasjóðs verslunar- og skrifstofufólks.
- Við erum að greiða 0.05 % af launum fólksins til VR og við erum aldrei að fá þessa peninga til baka. Við erum að greiða af mjög háum launum. Við höfum samið við þá um að við greiðum helminginn af kostnaði námsins, en þurfum þá að útbúa reikninga á nafn einstaklingsins og þetta er svo mikil skrifinnnska. Þetta vinnur á móti atvinnulífinu.
- Verkalýðsfélagin eru í tilvistarkreppu, það er svo mikil einstaklingshyggja. Það kemur ekkert tilbaka af þessum peningum sem fara inn til

verkalýðsfélaganna. Það er ekki nóg með að peningarnir fari af laununum heldur fá þau sérstakar greiðslur.

- Það þarf að skoða þetta betur.
- Fyrirtækin eiga að fá meiri peninga þegar þau eru að halda nauðsynleg námskeið sjálf.
- Það er verið að greiða úr starfsmenntasjóði til skjólstæðinga VR og bjóða upp á ókeypis námskeið. Og það er ekki gert í takt við þarfir atvinnulífsins. Fólk er að glíma við að halda starfinu sínu.
- Ég held að verkalýðshreyfingin hafi verið duglegri en atvinnulífið að láta þessi mál sig varða.
- Við erum að gera þetta á „fyrirtækjabasis“, þessa þjálfun er hvergi að fá nema innan fyrirtækisins. Þessa þjálfun er hvergi hægt að fá nema innan fyrirtækjanna.
- Margir eru í harðri samkeppni. Við færum ekki að senda okkar fólk á sameiginlegt námskeið með X, nei takk, ekki með okkar samkeppnisaðila. VR bauð okkur upp á það.
- Maður myndi aldrei gera það.
- Ég veit ekki hver er okkar fulltrúi í þessu ráði.
- Ég hef ekki séð neina þarfagreiningu fara fram hjá þeim, þetta bara er svona.

#### **Eru fyrirtækin sjálf farin að þjálfa meira og minna sitt fólk?**

- Meðfram.
- Stærri fyrirtæki.
- Það er svo mikil þörf fyrir ýmsa sérþekkingu.

## Horft til framtíðar

### Hvað á sjóðurinn að gera fyrir ykkur í framtíðinni?

Almennir starfsmenn og trúnaðarmenn vildu að sjóðurinn eða VR myndu vinna að því að hvetja stjórnendur til að auka endurmenntun og að vera með fræðslustefnu innan fyrirtækjanna. Nokkuð var rætt um úthlutunarreglur sjóðsins og að þeim mætti breyta og einnig um að styrkir myndu hækka í samræmi við aðrar hækkningar. Stjórnendur lögðu áherslu á að sjóðurinn ætti að beita sér fyrir því að bæta mynd verslunarstarfa, búa til fagmenn í verslunars törfum, jafnvel hjálpa versluninni við að stofna skóla og loks að sjóðurinn verði að vera sýnilegr og meira gagnvirkur. Það á ekki bara að þurfa sækja í sjóðinn heldur eigi sjóðurinn að bjóða fram þjónustu. Sjóðurinn ætti að styrkja fyrirtækin til að mennta starfsfólk þar sem störf væru að verða æ sérhæfðari og því nauðsynlegt að færa þjálfun inni í fyrirtækin til að hún verði markvissari. Sérfræðingar lögðu megináherslu á að VR og Starfsmennasjóðurinn væru fyrst og fremst þjónustuaðilar yfir félagsmenn og eigi að vera með hagnýtar upplýsingar um nám og annað sem viðkemur þörfum félagsmanna.

### Hópur: Almennir starfsmenn

#### **Ef við lítum til framtíðar, hvernig á sjóðurinn að vinna fyrir ykkur í framtíðinni?**

- VR þarf að ná til stjórnenda í fyrirtækjum þannig að þeir hvetji sína starfsmenn til að stunda og taka þátt í endurmenntun. Gera þeim grein fyrir því hvað þetta er mikilvægt.
- Fá þá til að hvetja sína starfsmenn til að fara.
- Koma þessu líka inn í starfsmannastefnu fyrirtækjanna.

#### **Nú kemur þú frá fyrirtæki þarsem mikið er verið að hvetja ykkur?**

- Já, en Eimskip er með mjög öflug fræðslu innan fyrirtækisins og við erum mikið að kenna hvort öðru. Ef einhver hefur farið á námskeið þá heldur hann námskeið fyrir okkur hin. Þannig að það er mjög öflug fræðsludagskrá. En ég sæi fyrirtækið ekki vera að hleypa okkur á námskeið hjá VR ef það væri á vinnutíma. Það væri ekki vel séð. Ef það væri mikið spurt eftir því þá myndu þeir frekar reyna að fá þjálfara inn í fyrirtækið og bjóða þannig fleiri starfsmönnum.
- Já, þetta er einmitt góður punktur með tímann.

#### **Hafið þið einhvern tímann lent í því að fara á námskeið í vinnu og það hefur ekki gengið?**

- Já, ég ætlaði á tímastjórnunarnámskeið sem var að morgni til á ákveðnum degi og ég komst ekki. Það var bara ákveðið verkefni sem hafði forgang. Ég var einmitt að spyrja hvort að það væru ekki einhver námskeið sem væru klukkan 4. Ég held að þau eigi að vera utan vinnutíma.
- En þá koma vandamálin með börnin og fjölskylduna. Þetta stangast rosalega á.
- Þegar ég var hjá Reykjavíkurborg þá var allt námskeiðahald á vinnutíma.
- Þegar fyrirtækið vill að þú gerir þetta þá er auðvitað óréttlátt ef hann ætlast til þess að það sé utan vinnutíma.
- Já, frekar þegar þú sjálfur vilt, að þetta sé þá utan vinnutíma.
- Þess vegna þarf þetta að vera í starfsmannastefnu fyrirtækjanna. Þeir áætli ákveðinn tíma í símenntun starfsmanna á vinnutíma.

- Já, ef það er mögulega hægt þá er það langbest. Ég held bara að í mörgum tilfellum þá muni það ekki ganga upp.
- Svo fer það líka eftir stærðinni. Lítil fyrirtæki þó það verr.
- Þá er oft hægt að finna tíma þar sem minna er að gera. Hugsa aðeins fyrir því. Ég held að þetta sé skipulagsatriði.
- Í 10-11 alltaf einhvern til að hlaupa í skarðið. Flestir gætu því farið ef að verslunarstjórinn væri líðlegur en ég sé ekki að það sé að gerast. Ekki í augnablikinu. Það færi þá eftir því hver ætti í hlut og hvernig námskeið það væri.
- Ég myndi vilja sjá VR auðvelda og hvetja fólk til endurmenntunar fyrir sjálft sig. Það verður þá hæfari í önnur störf sem eru í boði innan félagsins. Og að þessi styrkur staðni ekki. Að hann hækki í samræmi við launaskrið og útlagðan kostnað við að fara í nám. Því það er dýrt að fara í nám. Ég er mikið að hugsa um þetta fyrir sjálfa mig. Að fara á námskeið og efla þannig sjálfa mig og þessi styrkur er sannarlega hvatning fyrir fólk sem er að hugsa um að skipta um vinnu.

#### **Eitthvað fleira?**

- Þeir mættu hækka styrkinn af því að þetta er rándýrt nám.

#### **Hópur: Trúnaðarmenn**

##### **Hverjar eru væntingar ykkar til sjóðsins?**

- Mér finnst þeir þurfa að laga úthlutunarreglurnar, nú er það 60 þúsund á ári á mann og það eru mörg dýr námskeið, mér finnst að það megi endurskoða þessa hámarks úthlutunarreglu. Þessi stóru námskeið eru svo dýr, kannski 300 þúsund.
- Og svo nota sumir þetta bara fyrir líkamsrækt.
- Kannski væri hægt að nota af næsta ári.
- Punktaeign.
- T.d. ef maður hefur greitt í VR í meira en 3 ár, þá hefur maður leyfi til að eyða meira. Þetta yrði til dæmis metið með punktum.

##### **Er eitthvað sem þið viljið segja að lokum um Starfsmenntasjóðinn?**

- Væri ekki ráð að beina spjótunum að atvinnurekandanum, kynna honum hvað er í boði fyrir hans starfsmenn, gera hann meðvitaðri um hvað er í boði.
- Maður veit alveg um söguna um þennan sjóð að þeir voru ekki alltof viljugir til að borga í hann, nú er hann góður til sins brúks og einmitt til að fá þá til að nýta sér hann og fyrir sína starfsmenn.
- Mér finnst líka eins og það þurfi að segja þeim að þetta er líka fyrir fyrirtækið, ekki bara fyrir einstaklinginn. Mér finnst oft eins þeir hugsi eins og þetta sé á móti þeim.
- Hvort sem námskeiðið er tengt fyrirtækinu eða ekki, þá hefur hann þessa löngun og það er jákvætt. Hann verður móttækilegur fyrir nýjungum í fyrirtækinu hvort sem það er tengt starfinu eða ekki og hann hefur löngun til að læra. Það er alltaf mjög jákvætt.
- Heyrði frá einum sem sagði um konu sem fór í fjarnám með vinnunni: „Jæja, þá fer hún eftir 2 ár“. Hún var ekkert á leiðinni að fara, hana langaði bara að bæta við sig.
- Klárlega fer þetta fólk ef fólk er í nákvæmlega sömu stöðu fyrir og eftir nám. Ef aðstæður eru bara þær sömu. Þá fer fólk að hugsa sinn gang. Þarna er frekar tækifæri til að styrkja þennan aðila ef þeir vilja hafa hann áfram.
- Mér finnst einmitt vanta að stjórnendur grípi tækifærið og hugsi að þarna er manneskja sem vill læra og hvernig get ég notað hana áfram? Þetta er ákveðin hræðsla hjá þeim þegar einhver fer að mennta sig.

- Það er nú vika símenntunar núna og símenntun er það sem koma skal og það er alveg ljóst. Og atvinnurekendur komast ekki hjá því að taka þátt. Og sum fyrirtæki beinlínis þrífast á því að vera „up to date“, þeir hljóta að taka þátt. Ef þeir ekki gera það þá fer þeirra fyrirtæki að tapa. Það er nokkuð ljóst.
- Alveg sammála þessu (fleiri sammála).

### Hópur: Millistjórnendur

- Ég er búinn að lýsa því hvernig ég vill sjá framtíðina. Það þarf að breyta viðhorfinu til þessa starfs. Ég held að skrifstofustarfið í eðli sínu njóti sannmælis í dag. Það er ekki hægt að gera meiri kröfur. Minn hugur liggur meira í versluninni, þ.e. hvað gerist þar.
- Það eru ýmsir skólar sem eru að mennta fólk í almennri bókfærslu og skrifstofustörfum. Það virðist ágætlega uppfyllt. En af því við erum að tala um þennan sjóð þá finnst mér þeir þurfa að fara í naflaskoðun þeir geta lært af félögum sínum og. Ég er mjög ánægð með Starfsafli, bæði þeirra frumkvæði og annað. Ég hef ekki sótt neitt í hinn sjóðinn af því ég varla veit að hann er til. Hann er bara þarna einhvers staðar.
- Ég efast um að maður geti fengið pening úr honum til að halda námskeið sjálf fyrir fyrirtækið.
- Nei, þú getur það bara sem einstaklingur að sækja námskeið úti í bæ.
- Starfsfólkinu finnst sko, maður er kannski að halda námskeið fyrir fyrirtækið en þeir vilja auðvitað nota sinn styrk í „hobby“- námskeið sem þeir eru að halda en ekki um Excel eða annað.
- Við höfum samið við fólk um punkta og flestum einstaklingum er sama.

### Að lokum?

- Bara að ítreka að þeir verslunarstjórar eru það fólk sem við í fyrirtækinu höfum verið að mennta af því við höfum ekki fundið slíka einstaklinga úti í umhverfinu.
- Hjartanlega sammála.
- Það verða auðvitað ekki allir stjórnendur heldur að fólk líti á sig sem fagfólk í ákveðnum hlutum.
- Þar kemur þetta viðhorf. Ég myndi vilja sjá það. Ef þið talið við einhvern ungling í dag 15 – 16 ára, hann ætlar alls ekki að vinna í búð, eða á bensinstöð.
- Þessi hugmynd gæti þá byrjað á því að standa þá fyrir einhverjum námskeiðum fyrir t.d. kassafólk í stórmörkuðum, eða fyrir deildarstjóra, bara bjóða upp á eitthvað massíft prógramm fyrir þetta fólk.
- Líka sko, fólk sem er að leita sér að vinnu, t.d. að það geti sótt sér þekkingu á t.d. kassa eða annað og það geti þá komið inn í fyrirtækið sem miklu meiri maður, að það sé búið að sækja mér þetta ákveðna námskeið hjá VR eða annað, í þessum og hinum fræðum.
- Svo er það alltaf spurningin hvort þetta sé hlutverk stéttarfélagsins eða Samtaka verslunar og þjónustu.
- Þá er spurningin þessi að af hverju erum við að borga í þessa sjóði sem verkalyðshreyfingin er að stýra.
- Ég held að það sé einmitt hugsanavillan að peningarnir liggi hjá hagsmunafélaginu og ja, hvaða hagsmuni hefur félagið á því að byggja upp ímynd verslunar?
- Já, þetta er svona útdelling á peningum, þeir eru að borga líkamsræktarkort fyrir hina og annað fyrir suma. Penningarnir eru held ég bara betur settir hjá fólkinu sjálfu, alveg eins. Já, VR hefur verið að standa sig mjög vel í ýmsu. Ég er nú ekkert að skammast út í það.

- Nei, við erum að tala um sjóðinn.
- Þetta er náttúrulega stéttarfélag nr. 1, 2 og 3.
- Og þeir eru að rukka okkur
- Þetta eru hluti af kjarasamningum.
- Þetta eru skyldur sem enginn kemst undan að borga. Hluti af þessu fer í starfsmenntasjóð.
- Spurning hvort þetta sé svo að skila sér til félagsmanna.
- Nú er ég ekki hreinlega klár á því hverjir eru í stjórn þessara sjóða í dag.
- Veit að það er einn frá okkur.
- Reglugerðin fyrir sjóðinn var sniðinn stuttu eftir samningana veit ég.

#### **Á sjóðurinn þá að verða sýnilegri og koma meira til ykkar?**

- Já og sinna þessu fagi. Ekki endilega að byggja upp á að þjálfa upp tómstundalund félagsmanna og útdeila peningum til slíkra þarfa, alla vega að hluti af því fari í að fólk læri það sem það er að vinna við.
- Byrjum á byrjuninni, voru kjarasamningar sem áttu að vera til kjarabóta fyrir starfsmanninn, ég legg gríðarlega áherslu á þessi utan vinnu námskeið, en það sem þeir eiga að gera er og það sem besta kjarabótin er, er að byggja þá frekar upp í greininni þar sem þeir eiga þá von á stöðuhækkun og þá vonandi launahækkun. Mín skoðun er að þeir eru ekki að hugsa þetta nógu langt. Er ekki komið alla leið. Þetta er ekki farið að skila sér til félagsmanna.
- Búa til fagmenn (fleiri sammála).

#### **Á að gera þessi störf glæsilegri?**

- Hjá henni í Starfsafli þar er það sem var ekki til fyrir nokkrum árum, það er kominn inn kultúr hjá okkur að þeir bensínafgreiðslumenn sem vinna úti hækka sig upp og þeir eru farnir að hafa frumkvæði að því að fara á námskeið. Áður það enginn um að fara á námskeið. Þeir eru að bjóða upp á markvissa fræðslu fyrir bensínafgreiðslumenn. Það er verið að kenna grunnatriði, ensku, erfiðir viðskiptavinir, grunnatriði um bílinn og annað. Svo erum við líka með sérnámskeið um þjónustuna.
- Við erum að tala núna um endurmenntun, hvernig á að viðhalda tækninni og þvíumlíkt. En fólk þarf að læra þetta og koma tilbúið inn í störfin líka.
- Fyrir nokkrum árum áttu allir að fara í háskóla.
- Já, það liggur við því að menn hvísli því að það sé að læra trésmíði (fleiri sammála).
- Það varð stefnubreyting þarna um árið, en það eiga ekki allir erindi í háskóla.
- Og þjóðfélagið þarf ekki á öllum þessum háskólamönnum að halda.
- Fyrir vikið hefur háskólanám líka dalað. Kröfurnar hafa minnkað af því þeir urðu að slá á kröfurnar. Annars væri bara endalaust fall og mikil gagnrýni. Því miður. En fólk er bara misjafnlega í stakk búíð að stunda bóknað.
- Það er orðið talað niður til fólks ef þú ert ekki með háskólagráðu. Bara eitthvað háskólapróf er málið í dag. Þetta er þróunin. En við þurfum að breyta þessu.
- Ég upplifi þetta í gegnum frændsystkini mín í Þýskalandi. Þau eru bæði búin með starfstengt nám, þetta er verknám, eitthvað fer fram í skóla og eitthvað er verknám. Hann er í mjög fínu starfi í dag, er búinn að vinna sig upp. Þetta er eitthvað tengt innflutningi og útflutningi. Á Íslandi væri sennilega háskólafolk í þessum störfum.
- Allar vörurnar sem koma inn eru í raun lifandi og þær hrörna og minnka með hverjum degi sem líður, og í mínu fyrirtæki eru margar milljónir sem fara í rýrnum á hverju ári og því meiri menntun sem fólk hefur því betri tókum nær það að stjórna svona apparati. Tökum Bónusbúð. Verslunarstjórinn þarf að hafa alla við, keyra alla áfram við að opna búðina kl. 11. og allir eru á fulli, og allan daginn er eillft prógramm. Þeir eru á hlaupum allan daginn. Svo

kemur nýr dagur og leikurinn endurtekur sig. Þeir þurfa að halda öllum á tánum að gera það nákvæmlega sama og í gær. Þetta er svona og menn gera alltof lítið úr þessu. Auðvitað endist enginn einstaklingur í svona. En við hugsum ekki nógu mikið um þennan starfsmann sem er að stjórna. Hann fer svo oft erfiðu leiðina að þessu.

- Já, þar kemur oft þessi menntunarskortur inn í.
- Já, þurfum að breyta þessu.
- 12 tíma vinnudagur, 6 daga vikunnar er nú ekki fyrir neinn.
- Já, hversu virði eru slík störf?
- Það þarf líka að bæta þessar aðstæður sem þessu starfsfólki er boðið upp á.
- Þeir eru alltaf á bakvakt.
- Ég veit að Hagkaupsverslunarstjórnarnir vinna ekki svona.
- Nei, en ég meina þessa vinnandi stjórnendur. Ef þeir hefðu betra undirlag kynnu þeir oft betur að leysa úr starfsmannamálunum. Þetta er heilmikið vandamál sem er í gangi. Þeir eru oft sjálfir 25% af vinnuaflinu og ef einn er veikur eða skrópar, kemur of seint, þá eru þeir á handahlaupum. Og að ráða rétt fólk og annað er vandamál í þessum hraða.
- Ég er svolítið upptekin af þessum sjóði. Og mér finnst að hann mætti alveg segja okkur eða fyrirtækjum, hvernig hann ætlar að nálgast þetta fólk sem hann er með núna, ég vill mennta og endurmennta það sem er núna til staðar. Þessum sjóði ber skylda til þess, af því hann er að taka pening frá okkur, að gefa okkur skilaboð hvernig ætlar hann að hjálpa okkur að byggja upp þetta fólk sem vinnur hjá okkur og við erum að borga í sjóðinn fyrir, hvernig það geti blómstrað í starfi.
- Já, og stuðli að því með öllum tiltækum ráðum að breyta ímyndinni, að gera verslunarstarfið áhugaverðara, að litríku starfi.
- Þetta er klárlega málið.
- Mér finnst það mjög góður kostur hjá okkur hjá Olís, að sá sem ræður sig sem bensínafgreiðslumann, hann veit að hann endar hærra. Það er líka hvatning og það er það sem þessi menntun snýr að. Að byggja sig upp.
- Þetta á við kannski hjá ykkur. En ég get ekki séð að þetta sé lausnin til frambúðar hjá okkur í búðunum.
- Nei, en þetta er samt gott.
- Þetta má ekki heldur verða þannig að maður fer bara að vinna í búð af því mér mistókst hitt og þetta. Eins og það sé eitthvað auðveldara að vinna í búð.

## Hópur: Æðri stjórnendur

### Hverjar eru væntingar ykkar til sjóðsins?

- Þá velti ég fyrir mér þessum fjármunum sem fyrirtækin eru að greiða inn í þessi starfsmenntasjóða stéttarféлага eins og VR. Með hvaða hætti höfum við áhuga á því að atvinnulífið nýti sér það til hagsbóta fyrir okkar starfsfólk. Mér finnst einhvern veginn aðkoma atvinnulífsins að ráðstöfun þessa fjármuna vera af skornum skammti.
- Þessi innkoma er til staðar. Við erum með okkar námskeið í samstarfi við Starfsmenntunarsjóðinn. Við sýnum fram á árangur og við greiðum minna í gjöld vegna þess. Við þykjumst þekkja hvernig við eigum að mennta okkar fólk og ég held að við gerum það betur en einhver samtök. Það heldur mér á tánum að þurfa að sýna fram á þessi fræðsluþrógrömm og árangur. Okkur skortir samt alla „administration“ í kringum kennsluna. Við vitum ekki hverjir mæta og það útskrifast enginn. Þar gæti ríkið eða skólakerfið hjálpað okkur.

- Hvað með Bifröst? Markhópurinn þar er verslunarstjórar eða kannski verðandi leiðtogar.
- Það vantar þessa sem eru undir.
- Mér finnst vanta þessa upplifun sem fagmaður. Samtök sem leiða í verslun og þjónustu. Þessi samtök eins og Amerísku verslunarsamtök eru mjög öflug og eru að bjóða nám fyrir sína starfsmenn. Þau eru að bjóða upp á nám fyrir sína starfsmenn. Hér er þetta allt í einhverjum stéttafélögum sem hirða pening frá starfsmanni og fyrirtæki og eru að bjóða lítið á móti. Menntun starfsmanna er samkeppnismál.
- Ég held að 60 til 75 % starfsmanna sem telji Starfsmenntasjóðinn ekki hvetja sig til neins; að hann væri fjarlægur þeim.
- Ég upplifi Starfsmenntasjóðinn dálítið fjarlæg. Maður veit ekki hvað maður á af punktum sem starfsmaður og maður þarf að kanna það sjálfur og sækja allt sjálfur. Ég er dálítið skotin í þeirri þælingu að sjóðurinn þróist í þá átt að fyrirtækin skilgreini sínar þarfir og fái styrk frá sjóðnum til að koma upp sínum skólum.
- Við hjá Baugum rákum okkur fljótlega á það að okkur vantaði meistara til að kenna á gólfinu. Við eyddum miklu af okkar fé í byrjun í að búa til fólk sem hafði hæfi og sjálfstraust til að fara út í það að kenna öðrum. Það kallast eldri að vera 35+. Þetta fólk hafði samt kannski mjög litla menntun. Kannski bara gagnfræðipróf. Þetta fólk var margt mjög hrætt við að segja krökkum hvernig það ætti að gera hlutina. Þannig að fyrstu árin höfðum við fullt af nemendum en enga kennara, alla vega ekki góða kennara. Menntun starfsfólks er eitt af 5 lykilatriðum Baugs. Og er fyrir mér jafn mikilvægt og innkaupsverðið sem við fáum.
- Sama hjá Eimskipum. Við leggjum mjög mikið upp úr menntun. Við fengum einmitt verðlaun Starfsmenntasjóðs 2003. Við ætlum að byrja um áramótin að kenna flutningsfræði. Við stöndum frammi fyrir því að þetta fólk vanti allan grunn og við þurfum að kenna þessu fólk stæðfræði, íslensku og ensku og þannig að efla sjálfstraustið.

#### **Á starfsmenntasjóður að búa til námskeið fyrir ykkar fólk?**

- Við höfum komist að því að það hentar betur fyrir okkur að sérsníða þetta. Hafa þetta hjá okkur. Það er ekki nema 20% sem er almenn verslunarstörf. Hitt er allt sérhæft. Við þurfum að vita heilmikið um lausasölulyf og svoleiðis sem er partur af heilbrigðiskerfinu. Já, námskeið eru ágæt en ég vil frekar að Starfsmenntasjóður vinni með okkar fyrirtæki við að sniða okkar námskeið fyrir okkar starfsmenn. Þá líka um leið getum við aukið virðingu fyrir afgreiðslustörfum hjá fólk í apótekum. Þú ert komin með sérþekkingu. Ég vil frekar fá hjálp til að gera það sem við höfum verið að gera núna.
- Það er einmitt sem þeir eru að gera hjá Bifröst. Byggja upp stolt fyrir því að vera verslunarstjóri.
- Námið á Bifröst er mjög sniðug hugmynd. Þeir byrjuðu með grunninn. Núna eru þeir að nálgast okkur og vilja okkar hjálp við að móta braut sem er sérhönnuð í apótekum. Þannig þarf þetta að mótast.
- Það sama hjá okkur. Við þurfum að sérhanna okkar nám. Við verðum að þjálfna það sjálf og helst að senda það til útlanda. Þannig að ég vil fá styrki til þess. Námskeið skila ekki þessu.
- Mörg fyrirtæki eru búin að skilgreina þau fög sem þeir vilja keyra. Það endurspeglast í þessum skólum eins og Baugsskólanum. Ég hef haft þann háttinn á að þegar verið er að selja námskeið þá forma ég námskeiðið með skólanum, það er að segja hvað ég vill fá. Ekki einhvern pakka.
- Við höfum einmitt verið að sækja um styrk frá stéttarfélögum starfsmannanna fyrir skólann sem við erum að fara að setja upp, vonandi, hjá Eimskipum. En

eitt sem kom inn í þessa umræðu við þau var hvort að það ættu að koma sjálfvirkar launahækkningar við þetta. Og ég segi nei. Ég vil selja fólki þetta og stéttarfélagunum þannig að þetta sé tækifæri til að eflast betur og þróast í starfi. Og mér finnst þessi hugsun röng að það sé eitthvað samasemmerki á milli þess að fara á námskeið og ná sér í menntun sem er á tíma og kostað fyrirtækisins og þess að þú hækkir sjálfkrafa í launum.

#### **Ef við lítum til framtíðar..**

- Það er skemmtilegt nám að byrja hjá Iðntæknistofnun er tengist meðhöndlun ávaxta og grænmetis. Bæði kaupmannahlutann eins og uppstilling og svo almenn meðhöndlun.
- Það þarf grunnmenntun sem þarf að ljúka með prófi, sérhæfðu prófi.
- Og svo möguleikar á að byggja sig upp áfram.
- Það þarf að vera framtíð í þessu starfi.

#### **Hvað á sjóðurinn að gera fyrir ykkur?**

- Hjálpa okkur að stofna skóla.
- Styrkja við atvinnurekendur í að styrkja starfsfólk.
- Hann má standa okkur nær, vera meira sýnilegur
- Hann má vera meira „próaktifur“. Ekki bara að við sækjum.
- Þetta nám í Bifröst allir eru sammála um að það er gott en það er samt í Bifraust. Ég held að það sé alveg markaður fyrir 200 manns. Ég myndi vinna í því að koma þessu yfir í iðnmenntun.
- Það er framtíðarsýnin. Að koma þessu inn í skólana.
- En í samvinnu við fyrirtækin því að þau vita hvað þarf. Það þýðir litið að kenna bókhald og vélritun. Það er fyrir skrifstofufólk.

#### **Hópur: Sérfræðingar**

#### **Eitthvað sem þið viljið segja að lokum?**

- Mér líst mjög vel á að nota VR sem upplýsingaveitu um hvað er í boði frekar en að vera bara í því að sjá um allt námskeið sjálft. Mín sýn á verkalyðsfélag er að þetta er þjónusta. Ég var utan stéttarfélags áður en ég fór í stéttarfélagi núna vegna þess að ég vil þessa þjónustu og bakhjarl sem ég tel slík samtök eigi vera.
- Ég er sammála honum. Að þeir þurfa ekki að bjóða okkur allt, en frekar að vísa okkur réttu leiðina.
- Ég hef skoðað vefinn þeirra og hann er ágætur en það vantar einmitt þetta. Að vísa okkur á leiðir. Vera þjónustuaðili en ekki endilega með allar vörurnar sjálfir.
- Já, vefurinn er finnr en það eru ekki allir með aðgang að vefnum. Og mér finnst blaðið gefa voða takmarkaðar upplýsingar. Það vantar til dæmis allar upplýsingar um almenna þjónustu VR.
- Já, ég er sammála þessu. Ég held að það séu margir sem viti ekki hvaða þjónustu hægt er að fá hjá VR. Maður hefur ekki hugmynd. Maður bara borgar.

# Umræðurammar

## Fræðslu- og starfsmannastjórar

### 1. Inngangur og kynning

- Stjórnandi kynsir sig
- Allir boðnir velkomnir og þakkað fyrir að taka þátt í umræðunum.
- Tilhögun umræðnanna útskýrð stuttlega.
  - Létt spjall, umræðurammi.
  - Mikilvægt að allir taki þátt í umræðunum, ekki liggja á skoðunum ykkar
  - Engar réttar eða rangar skoðanir.
  - Jákvæðar og neikvæðar athugasemdir vel þegnar.
  - Hópurinn þarf ekki að vera sammála.
  - Stjórnandi umræðnanna er óháður rannsakandi.
- Hópnun sagt frá upptöku
- Þátttakendum sagt frá einsæju gleri, ritari situr þar.
- Drykkir og meðlæti
- Allir beðnir um að kynna sig með nokkrum orðum, nafn, menntun, staða og fyrirtæki.

### 2. Upphitun

Hver er almennt staða menntunar hjá skrifstofu- og verslunarfólki í dag – hvað er gott og hvað má bæta?

### 3. Endur- og símenntun

Er þörf fyrir endurmenntun í þessum greinum - hvers vegna / hvers vegna ekki?

Reynsla af endurmenntun. endurmenntun almennt fyrir fyrirtækið, alla starfsmenn og þá sjálfa?

Námskeið - sent starfsmenn á námskeið? – ef ekki, þá hvers vegna?

Mat á námskeiðum - nýtast námskeið öðrum en þeim sem taka þátt?

Vitneskja um framboð á námskeiðum - mat á framboði – hvað er gott? – hvað má betur fara?

Hvernig fylgjast starfsmenn með nýjungum í faginu / greininni? – hvað þarf að vera í boði?

### 4. Grunnmenntun

Vitneskja um námsframboð - mat á námsframboði – hvað er gott? – hvað má betur fara?

Hvað vantar í grunnmenntun? – hvað þarf að vera í boði?

Starfsnám - styttri námsbrautir. Sérskólar. Háskólar.

Tengsl við menntastofnanir

### 5. Mat á þörf og færni starfsmanna – Horft til framtíðar

Hvað vilja fræðslu- og starfsmannastjórar vita um nám og námstilhögun?

Hvað á að spyrja starfsmenn varðandi störf og þörf á menntun? Hverjir eru líklegastir til að gefa bestu upplýsingarnar?

### 6. Afkynning

- Eru allir sáttir með fundinn?
- Öllum þakkað fyrir þátttökuna.

## Almennir starfsmenn

2. september kl. 17:30

### 1. Inngangur og kynning sama í öllum hópum

#### 2. Upphitun

Er þörf fyrir sérstaka menntun í þeim störfum sem þið eruð að vinna?

#### 3. Endur- og símenntun

Stundið þið einhverja endurmenntun? Hafið þið eða samstarfsfólk ykkar farið á námskeið vegna starfa ykkar? – ef ekki, þá hvers vegna?

Er þörf fyrir endurmenntun í ykkar starfi - hvers vegna / hvers vegna ekki?

Hvernig á að fá fólk til að sækja námskeið?

Nýtast námskeið almennt fyrir einstaklinga – hvers vegna/hvers vegna ekki?

Nýtast námskeið til annars en þess sem beint er kennt á námskeiðunum?

Mat á námskeiðum - nýtast námskeið öðrum en þeim sem taka þátt?

Farið þið á önnur námskeið – eins og t.d. tómstundanámskeið?

Vitneskja um framboð á námskeiðum - mat á framboði – hvað er gott? – hvað má betur fara?

Hvað þarf að vera í boði? Bóklegt og eða verklegt nám – hvaða greinar?

Hvernig fylgjast starfsmenn með nýjungum í faginu / greininni?

#### 4. Starfsmenntasjóðir

Hvað dettur ykkur í hug þegar ég nefni Starfsmenntasjóð verslunar- og skrifstofufólks?

Þekkið þið vel eða illa til sjóðsins?

Hafið þið sótt um eða fengið styrk frá sjóðnum?

Hverjar eru væntingar ykkar til sjóðsins?

Hvert á hlutverk sjóðsins að vera?

Hvers konar verkefni á sjóðurinn að styrkja?

#### 5. Almenn um menntun

Hvernig hefur almenn skólaganga nýst ykkur í starfi? Hvað hefur nýst vel og hvað ekki?

Hvað vantar í grunnmenntun? – hvað þarf að vera í boði? Bóklegt og eða verklegt nám – hvaða greinar?

Starfsnám - styttri námsbrautir – er það æskilegur kostur?

Eiga framhaldsskólarnir að vera með sérstakar námsbrautir fyrir

starfsgreinina? Hvað á að kenna á þannig námsbrautum?

Almenn vitneskja um námsframboð - mat á námsframboði – hvað er gott? – hvað má betur fara?

Skilar menntun sér almennt í betri störfum eða kjörum?

#### 6. Horft til framtíðar

Hvernig vilja almennir starfsmenn sjá þróun í endur- og starfsmenntun fyrir greinina?

Hverju vilja þeir breyta í núverandi menntakerfi til að koma til móts við eigin þarfir og þarfir starfsgreinarinnar?

#### 6. Afkynning sama í öllum hópum

Öllum þátttakendum í þessum hópi voru afhent gjafabréf í Kringluna.

## Trúnaðarmenn

10. september kl. 12:00

### 1. Inngangur og kynning

### 2. Upphitun

Koma starfsmenntunarmál inn á borð til ykkar sem trúnaðarmenn?  
Hver er almenn staða menntunar hjá samstarfsfólki ykkar – hvað er gott - hvað má bæta?  
Er þörf fyrir sérstaka menntun í þeim störfum sem verið er að vinna á ykkar vinnustöðum?

### 3. Endur- og símenntun

Stundið þið einhverja endurmenntun? Hafið þið eða samstarfsfólk ykkar farið á námskeið vegna starfa ykkar? – ef ekki, þá hvers vegna?  
Er þörf fyrir endurmenntun í ykkar starfi - hvers vegna / hvers vegna ekki?  
Hvernig á að fá fólk til að sækja námskeið?  
Nýtast námskeið almennt fyrir einstaklinga – hvers vegna/hvers vegna ekki?  
Nýtast námskeið til annars en þess sem beint er kennt á námskeiðunum?  
Mat á námskeiðum - nýtast námskeið öðrum en þeim sem taka þátt?  
Farið þið á önnur námskeið – eins og t.d. tómskundanámskeið?  
Vitneskja um framboð á námskeiðum - mat á framboði – hvað er gott? – hvað má betur fara?  
Hvað þarf að vera í boði? Bóklegt og eða verklegt nám – hvaða greinar?  
Hvernig fylgjast starfsmenn með nýjungum í faginu / greininni?

### 4. Starfsmenntasjóðir

Hvað dettur ykkur í hug þegar ég nefni Starfsmenntasjóð verslunar- og skrifstofufólks?  
Þekkið þið vel eða illa til sjóðsins?  
Hafið þið sótt um eða fengið styrk frá sjóðnum?  
Hverjar eru væntingar ykkar til sjóðsins?  
Hvert á hlutverk sjóðsins að vera?  
Hvers konar verkefni á sjóðurinn að styrkja?

### 5. Almenn menntun

Hvernig hefur almenn skólaganga nýst ykkur í starfi? Hvað hefur nýst vel og hvað ekki?  
Hvað vantar í grunnmenntun? – hvað þarf að vera í boði? Bóklegt og eða verklegt nám – hvaða greinar?  
Starfsnám - styttri námsbrautir – er það æskilegur kostur?  
Eiga framhaldsskólarnir að vera með sérstakar námsbrautir fyrir starfsgreinina? Hvað á að kenna á þannig námsbrautum?  
Almenn vitneskja um námsframboð - mat á námsframboði – hvað er gott? – hvað má betur fara?  
Skilar menntun sér almennt í betri störfum eða kjörum?

### 6. Horft til framtíðar

Hvernig viljið þið sjá þróun í endur- og starfsmenntun fyrir greinina?

### 7. Afkynning

## Sérfræðingar

30. október kl. 12:00

### 1. Inngangur og kynning

### 2. Upphitun

Hver er almenn staða menntunar hjá samstarfsfólki ykkar – hvað er gott - hvað má bæta?

Er þörf fyrir sérstaka menntun í þeim störfum sem verið er að vinna á ykkar vinnustöðum?

### 3. Endur- og símenntun

Stundið þið einhverja endurmenntun? Hafið þið eða samstarfsfólk ykkar farið á námskeið vegna starfa ykkar? – ef ekki, þá hvers vegna?

Er þörf fyrir endurmenntun í ykkar starfi - hvers vegna / hvers vegna ekki?

Hvernig á að fá fólk til að sækja námskeið?

Nýtast námskeið almennt fyrir einstaklinga – hvers vegna/hvers vegna ekki?

Nýtast námskeið til annars en þess sem beint er kennt á námskeiðunum?

Mat á námskeiðum - nýtast námskeið öðrum en þeim sem taka þátt?

Farið þið á önnur námskeið – eins og t.d. tómstundanámskeið?

Vitneskja um framboð á námskeiðum - mat á framboði – hvað er gott? – hvað má betur fara?

Hvað þarf að vera í boði? Bóklegt og eða verklegt nám – hvaða greinar?

### 4. Starfsmenntasjóðir

Hvað dettur ykkur í hug þegar ég nefni Starfsmenntasjóð verslunar- og skrifstofufólks?

Þekkið þið vel eða illa til sjóðsins?

Hafið þið sótt um eða fengið styrk frá sjóðnum?

Hverjar eru væntingar ykkar til sjóðsins?

Hvert á hlutverk sjóðsins að vera?

Hvers konar verkefni á sjóðurinn að styrkja?

### 5. Almenn um menntun

Hvernig hefur almenn skólaganga nýst ykkur í starfi? Hvað hefur nýst vel og hvað ekki?

Hvað vantar í grunnmenntun? – hvað þarf að vera í boði? Bóklegt og eða verklegt nám – hvaða greinar?

Starfsnám - styttri námsbrautir – er það æskilegur kostur?

Eiga framhaldsskólarnir að vera með sérstakar námsbrautir fyrir

starfsgreinina? Hvað á að kenna á þannig námsbrautum?

Almenn vitneskja um námsframboð - mat á námsframboði – hvað er gott? – hvað má betur fara?

Skilar menntun sér almennt í betri störfum eða kjörum?

### 6. Horft til framtíðar

Hvernig viljið þið sjá þróun í endur- og starfsmenntun fyrir greinina?7.

### 7. Afkynning

## Stjórnendur

8. og 10 október kl. 12:00

### 1. Inngangur og kynning

### 2. Upphitun

Hver er almenn staða menntunar hjá starfsfólki ykkar – hvað er gott - hvað má bæta? Er þörf fyrir sérstaka menntun í þeim störfum sem verið er að vinna á ykkar vinnustöðum?

### 3. Endur- og símenntun

Er þörf fyrir endurmenntun - hvers vegna / hvers vegna ekki?

Hafið þið eða samstarfsfólk ykkar farið á námskeið vegna starfa ykkar? – ef ekki, þá hvers vegna?

Hvernig á að fá fólk til að sækja námskeið?

Nýtast námskeið almennt fyrir einstaklinga – hvers vegna/hvers vegna ekki?

Nýtast námskeið til annars en þess sem beint er kennt á námskeiðunum?

Mat á námskeiðum - nýtast námskeið öðrum en þeim sem taka þátt?

Fer fólk frá ykkur á önnur námskeið – eins og t.d. tómstundanámskeið?

Vitneskja um framboð á námskeiðum - mat á framboði – hvað er gott? – hvað má betur fara?

Hvað þarf að vera í boði? Bóklegt og eða verklegt nám – hvaða greinar?

Hvernig fylgjast starfsmenn með nýjungum í faginu / greininni?

### 4. Starfsmenntasjóðir

Hvað dettur ykkur í hug þegar ég nefni Starfsmenntasjóð verslunar- og skrifstofufólks?

Þekkið þið vel eða illa til sjóðsins?

Hafið þið sótt um eða fengið styrk frá sjóðnum?

Hverjar eru væntingar ykkar til sjóðsins?

Hvert á hlutverk sjóðsins að vera?

Hvers konar verkefni á sjóðurinn að styrkja?

### 5. Almenn um menntun

Hvað finnst ykkur almennt um þá menntun sem skólarnir eru að veita?

Hvað hefur nýst vel og hvað ekki?

Hvað vantar í grunnmenntun? – hvað þarf að vera í boði? Bóklegt og eða verklegt nám – hvaða greinar?

Starfsnám - styttri námsbrautir – er það æskilegur kostur?

Eiga framhaldsskólarnir að vera með sérstakar námsbrautir fyrir

starfsgreinina? Hvað á að kenna á þannig námsbrautum?

Almenn vitneskja um námsframboð - mat á námsframboði – hvað er gott? – hvað má betur fara?

Skilar menntun sér almennt í betri störfum eða kjörum?

### 6. Horft til framtíðar

Hvernig viljið þið sjá þróun í endur- og starfsmenntun fyrir greinina?

### 7. Afkynning