

INGIBJÖRG JÓNASDÓTTIR

## ÁVINNINGUR AF ÞÁTTTÖKU Í LEONARDO-VERKEFNI

### ÞÁTTTAKA

Árið 2005 var þess farið á leit við bankana að taka þátt í Leonardo-verkefninu *Value of Work*, (*VOW*), sem Fræðslumiðstöð atvinnulífsins stýrði. Okkar hlutverk var að veita aðgengi að markhópi, upplýsingum um menntun og fræðslu starfsmanna samkvæmt markmiðum verkefnisins og nýta niðurstöður þess. Á íslensku fékk verkefnið heitið *Gildi starfa*.

Þegar við máttum það hvort við ættum að taka þátt í verkefninu lögðum við til grundvallar bæði ávinning fyrir fyrirtækið og ávinning fyrir þá einstaklinga sem væru hinir raunverulegu þátttakendur miðað við þann tíma og álag sem verkefninu fylgdi.

Í fræðslumálum eins og öðru þarf sífellt að fylgjast með nýjum hugmyndum. Með þátttöku í verkefninu gafst okkur kostur á að fá nýja sýn á það sem við erum að fást við dagsdaglega og einnig að vinna með sérfræðingum á þessu sviði hjá Fræðslumiðstöðinni og erlendu fagfólki.

Verkefnið fólst í því að þróa aðferðir til að meta þá fjölþættu færni sem einstaklingar búa yfir, einkum í störfum sínum, og sjá til þess að hún sé viðurkennd engu síður en margvíslegar prófgráður sem sumar tengjast störfum fólks lítið eða ekkert. Slíkt mat gengur undir heitinu raunfærnimat. Fjóla María Lárusdóttir og Bjarni Ingvarsson hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins stýrðu verkefninu. Erlendir samstarfaðilar voru Bretar sem sáu um starfskvarða innan bankageirans, Svíar sem sáu um aðferðir og tæki til raunfærnimats, Danir sem sáu um tilraunaprófun og yfirfærslu á aðrar greinar, Kýpurbúar sem sáu um bæklinga fyrir fyrirtæki, stéttarfélög og ráðgjafa og Slóvenar sem sáu um heimasíðu verkefnisins og útbreiðslu þess.

Innlendir samstarfaðilar voru Menntamálaráðuneytið, Samband íslenskra bankamanna (SÍB), Verslunarmannafélag Reykjavíkur, Glitnir, Landsbankinn, Kaupþing, Starfsgreinaráð verslunar- og fjármálagreina og Menntaskólinn í Kópavogi.

### RAUNFÆRNIMAT

Raunfærnimat er mikilvægt til að draga fram þá færni sem starfsmenn búa yfir. Skilgreining á raunfærni er einfaldlega sú færni sem einstaklingur býr yfir. Matið lætur sig engu varða hvernig hún er tilkomin, hvort það er fyrir tilstilli starfsreynslu, með starfsnámi, frístundanámi eða skólanámi; það gæti einnig verið í félagsstörfum og fjölskyldulífi. Raunfærni er þannig hægt að afla sér með formlegu námi (þ.e. í skóla), með óformlegu námi (á grundvelli leiðsagnar í námskeiðum eða á vinnustað) og með formlausu námi (það er einfaldlega í starfi eða annars staðar á grundvelli reynslu).

Að því marki sem sú færni, sem er til umræðu, snýst um starf á tilteknum vinnustað þarf einkum að skoða tvennt:

- Hvernig leysir einstaklingurinn vinnu sína af hendi? Þ.e. yfir hvaða færni býr hann sem kemur fram í hans starfi?
- Hvaða færni býr hann yfir sem kemur ekki fram í starfi hans en hann býr yfir og gæti nýst honum, t.d. ef starfið væri öðruvísi skipulagt?

Í þessu mati er alveg horft fram hjá hefðbundnum prófgráðum enda er fullkomlega óljóst hvað þær segja um færni til tiltekinna verka (svo mikilvægar sem þær kunna annars að vera). Raunfærnimat er sjálfstætt mat sem byggist á eigin forsendum en ekki á prófgráðum úr skólum.

Með slíku mati getur margt unnist. Aðalatriðið er að fólk fær beina viðurkenningu á margvíslegri kunnáttu og þekkingu sem öðrum væri hulin þótt viðkomandi gerði sér sjálfur grein fyrir henni. Jafnvel gæti verið að fólk fengi viðurkenningu á færni sem það gerði sér ekki grein fyrir eða þætti lítið til koma. En jafnframt fær fólk tækifæri til þess að fá kunnáttu sína metna, bæði í augum annarra og



Ingibjörg Jónasdóttir

jafnvel til launa; að fá leiðsögn til úrbóta ef einhver göt eru í færninni sem mæti stoppa í; leiðsögn um hvar ætti helst að bæta við til að dýpka eða breikka kunnáttu sína eða þekkingu. Þannig er verið að auka möguleika fólks sem hefur aflað sér þekkingar innan síns starfs og fær reyngu og áunna þekkingu metna.

Raunfærnimat getur vissulega virkað sem hvati til að starfsmenn auki færni sína og menntun innan starfs síns, bæði með því að leita sér formlegrar kennslu í skóla eða á námskeiðum eða með því að leita sér upplýsinga eða leiðsagnar vinnufélaga. Raunfærni mátið getur þannig verið góð viðbót við þá mælikvarða sem fyrirtæki hafa yfir að ráða til að fá yfirsýn yfir mannauð sinn og hvetja starfsfólk í námi og starfi.

Viðurkenning fyrir kunnáttu í starfi er alltaf mikilvæg og hvað raunfærni mátið varðar þá er öllum ljóst að viðurkenningin tekur mið af viðurkenndum mælikvörðum. Það getur því haft mjög jákvæð áhrif á starfsánægju starfsfólksins þegar starf og færni eru metin með þessu móti.

Það skiptir máli að hafa trausta skólagöngu að baki en mörgum hættir til að einblína um of á skólann og þá viðurkenningu sem hann veitir. Það er samt eðlilegt því að atvinnulífið hefur ekki komið sér upp neinu samsvarandi mati og felst í prófgráðunum. Það má vera að raunfærni mátið skapi þarna vissu og nauðsynlegt mótvægi. Með því móti næst að meta hvort tveggja með sambærilegum kvörðum: reyngluna og skólagönguna. Það getur þannig orðið mögulegt að færni verði metin til eininga og einstaklingurinn komist inn í skólakerfið á ný.

## VERKEFNIÐ

Atvinnulífið hefur auðvitað lengi glímt við þessa spurningu: Hvernig getum við metið þá færni sem starfsfólk býr yfir? Hvað á að liggja til grundvallar? Í þessu tilraunaverkefni var unnið að því að draga fram raunfærni starfsmanna í bönkum og meta hana á grundvelli 10 viðmiða sem voru þróuð með alþjóðlegu samstarfsaðilunum í verkefninu.

Faghópurinn, sem Kaupþing, Landsbankinn og Glitnir tóku þátt í ásamt SÍB, skoðaði gögn, m.a. frá Kanada, sem nýst gætu við þróun færniviðmiða eða starfskvarða fyrir

störf almennra starfsmanna í bönkum. Hvert land safnaði viðeigandi gögnum fyrir þessa þróun, svo sem upplýsingar um starfslýsingar, færniviðmið og áfangamarkmið. Fjola og Bjarni unnu úr þeim gögnum, sem komu frá bönkunum, af mikilli næmni og af fullum trúnaði sem var grundvallarforsenda fyrir þessari samvinnu. Færniviðmiðin voru borin saman við viðmið frá Bretlandi og úr alþjóðlegum samstarfsverkefni bankanna og að lokum varð hópurinn sammála um þau færniviðmið sem ætti að hafa til grundvallar.

Þjónustufulltrúar voru valdir sem markhópur. Leitað var eftir einstaklingum sem ekki höfðu lokið stúdentsprófi en hafa aftur á móti töluverða starfsreyngu. Þjónustufulltrúar eru hópur sem vinnur nokkuð lík störf í bönkunum og því auðvelt að útbúa verkefni til að meta færni þeirra allra í starfi.

SÍB var hinn sýnilegi verkstjóri og boðaði starfsmenn til kynningarfundar. Auglýst var eftir þátttakendum bæði innan bankanna og einnig af SÍB. Áhugasamur hópur hittist í Stangarhýl hjá SÍB og þeir sem ákváðu að vera með hófu fyrsta stig verkefnisins og fóru á námskeið hjá Mími – símenntun um gerð svonefndrar færnimöppu. Það varð ærin vinna fyrir starfsmenn að safna saman öllu því sem þeir höfðu lært um ævina og auk þess finna til sannanir á þeim námskeiðum sem þeir höfðu sótt vegna formlegs og óformlegs náms.

Næsta skerf var mat starfsmanns á sinni eigin færní. Tíu viðmið, sem höfðu verið þróuð með alþjóðlegu samstarfsaðilunum, voru lögð til grundvallar ásamt undirviðmiðum sem þróuð voru af íslenska faghópnum. Yfirmaður þurfti síðan að staðfesta að færnin væri til staðar og voru lokaniðstöður bornar undir hvern einstakling.

Að síðustu fór fram matssamtal. Það fólst í því að búið var til „case“ eða verkefni þar sem starfsmaður fékk 45 mínútur að lýsa því hvernig hann myndi bera sig að við að þjónusta ímyndaðan viðskiptavin. Matsaðili frá hverjum banka var viðstaddur auk yfirmatsaðila en vinnubrögð milli bankanna gátu verið misjöfn. Ferlinu lauk með útskrift þátttakenda þar sem þeir fengu færnimöppur sínar afhentar ásamt skírteini.

Menntaskólinn í Kópavogi var einn samstarfsaðillinn

þótt hann tæki ekki þátt í að búa til viðmiðin sem raunfærnimatið byggðist á. Engu að síður var mjög mikilvægt að fá sjónarmið frá skólanum vegna þess að hugmyndin var frá upphafi sú að matið gæti nýst í skólakerfinu. Fjölmargir bankastarfmenn hafa stundað sérsniðið nám hjá þeim og þar með stigið sín fyrstu skref í áframhaldandi námi. MK þekkir því báðar hliðar málsins, þá færni sem er mikilvæg frá sjónarhóli bankans og þá færni sem skólakerfið metur. Margir þeirra sem hafa lokið náminu á vegum MK eru nú í háskólanámi. Námið í MK gaf þeim sjálfstraust og kraft til að takast á við ný verkefni og grípa ný tækifæri.

## ÁVINNINGUR

Mörg undanfarin ár hefur verið rætt um mat á fræðslustarfi innan fyrirtækja. Þetta er flókið verkefni en brýnt. Nú er umræðan komin á það stig að Norðurlöndin og fleiri lönd í Evrópu eru komin áleiðis og huga að upptöku raunfærnimats á einn eða annan hátt. Þessi tvö verkefni eru vitaskuld nátengd. Ef þróaðir eru gildir mælikvarðar á raunfærni þá hefur verið lagður betri grunnur en áður til þess að meta árangur fræðslustarfsins, a.m.k. að því marki sem það lýtur beint að raunfærni sem mest af því gerir.

Fimm starfsmenn innan Kaupþings luku matsferlinu, þ.e. fóru í gegnum raunfærnimatið. Þeir voru allir ánægðir með að hafa tekið þátt í ferlinu og nefndu að það væri gott að fá staðfestingu á kunnáttu sinni, sjá á einu bretti hvað þeir hafa verið að fást við í lífinu og að þeir geri sér betur grein fyrir því hversu góðir starfsmenn þeir væru, nákvæmlega eins og vonir stóðu til. Þeim fannst sjálfskoðunin vera það sem þeir höfðu mest gagn af en munu í framtíðinni halda vel utan um og uppfæra þau gögn sem koma ferilskránni við.

Einn þátttakandi í verkefninu hafði eftir tveggja anna fjármálanám í MK látið meta hve margar einingar hann þyrfti að taka til viðbótar til stúdentsprófs. Þær voru það margar að hann var ekki viss hvað hann vildi gera. Eftir þátttöku í raunfærnimatinu sendi hann það inn með fyrri gögnum og þurfti einungis að taka örfár einingar til að ljúka stúdentsprófi. Þar með sannaðist áþreifanlega gildi raunfærnimatsins að því marki sem það tengist skólakerfinu.

## FRAMTÍÐIN

Enn hefur ekki verið ákveðið hver verði næstu skref en reynslan af þessu verkefni bendir til þess að við munum skoða rækilega hvort ekki beri að halda áfram á þessari braut og takast jafnframt á við mikilvægar spurningar, m.a. að hvaða marki raunfærnimat gæti orðið að eðlilegum hluta fræðsluferils okkar og hver skuli sjá um það. Þess vegna munum við fylgjast grannt með því hvernig staða raunfærnimatsins þróast hjá öðrum skyldum (og jafnvel óskyldum) atvinnugreinum.

Það er ljóst að eftir þessa góðu reynslu höfum við fengið staðfestingu á að þarna er á ferðinni verkfæri sem við getum augljóslega haft mikið gagn af.

## UM HÖFUNDINN

Ingibjörg Jónasdóttir er með kennnaramenntun frá KÍ og kenndi í Fossvogsskóla á fyrstu árum hans. Hún tók kennslufræðinámskeið í stærðfræði frá Oxford og London og lauk Adv. Diplóma í Educational Studies frá Cambridge í Bretlandi. Hún tók þátt í þróun stærðfræðikennslu og kenndi á kennaranámskeiðum á vegum Menntamálaráðuneytisins. Hún var ráðin til Búnaðarbankans árið 1987 þegar hún var að útskrifast með BS í tölvunarfræði frá HÍ. Hún hefur starfað að fræðslumálum í atvinnulífinu síðan og tekið virkan þátt umræðunni, m.a. sem fyrsti formaður í félagi fræðslustjóra í fyrirtækjum sem seinna var innlimað í Stjórnvísí.