FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ VESTFJARÐA
MARS 2019

ÍSAFJARÐARBÆR

FRÆÐSLUSTJÓRI AÐ LÁNI

Í SAMSTARFI VIÐ

ÍSAFJARÐARBÆR

Sveitamennt

SAMFLOT
bæjarstarfsmanna

SFR
STÉTTARFÉLAG
Í ALMANNAÞJÓNUSTU

Efnisyfirlit

Inngangur 4

Ísafjarðarbær 5

Framkvæmd 6

Niðurstöður 7

Skóla- og tómstundasvið 7

Starfshæfni 8

Starfsþróun 9

Fræðsluóskir 11

Samantekt 13

Stjórnsýslu- og fjármálasvið 13

Starfshæfni 14

Starfsþróun 14

Fræðsluóskir 14

Safnahúsið 15

Starfshæfni 16

Starfsþróun 16

Fræðsluóskir 16

Samantekt 17

Slökkviliið Ísafjarðarbæjar 17

Starfshæfni 17

Starfsþróun 18

Fræðsluóskir 18

Samantekt 19

Hafnir Ísafjarðarbæjar 19

Starfshæfni 20

Starfsþróun 20
Fræðsluóskir 20
Samantekt 21
Umhverfis- og eignasvið 21
Starfshæfni 22
Starfsþróun 22
Fræðsluóskir 23
Samantekt 24
Velferðarsvið 24
Starfshæfni 24
Starfsþróun 25
Fræðsluóskir 25
Samantekt 26
Fræðsluáætlun 26
Niðurlag 27
Viðauki 1 - Verksamningur við Ísafjarðarbæ 29
Viðauki 2 - Viðhorfskönnun – starfsfólk félagsmiðstöðva (skóla- og tómstundasvið) 33
Viðauki 3 - Viðhorfskönnun - starfsfólk öldrunarþjónustu 36
Viðauki 4 - Niðurstöður könnunar meðal starfsfólks í öldrunarþjónustu 39
Viðauki 5 - Viðhorfskönnun - starfsfólk fötlunarþjónustu 41
Viðauki 6 - Niðurstöður könnunar meðal starfsfólks í fötlunarþjónustu 44
Viðauki 7 - Fræðsluáætlun fyrir Ísafjarðarbæ 46
Viðauki 8 – Tómstundanámskeið 50

Inngangur

Fræðslustjóri að láni byggist á því að fyrirtæki og stofnanir fá til sín ráðgjafa sem fer yfir stöðu fræðslumála, greinir fræðsluþarfir og vinnur fræðsluáætlun. Í apríl 2018 samdi Ísafjarðarbær um *Fræðslustjóra að láni* við Sveitamennt og Mannauðssjóð Samflots og skyldi Fræðslumiðstöð Vestfjarða leiða verkefnið. Síðar bættist inn í verkefnið SFR stéttarfélag í almannaþjónustu. Til að fá heildstæða fræðsluáætlun var ákveðið að verkefnið næði einnig til þess starfsfólks sem stæði utan þeirra starfsmenntasjóða sem greiða fyrir verkefnið og stæði Ísafjarðarbær straum af kostnaði vegna þeirra. Verkefnið fór af stað í júní 2018 og var áætlað að því lyki í október 2018. Sumarfrí og aðrar annir urðu til þess að það frestaðist og lauk því ekki fyrr en í desember sama ár.

Fræðslumiðstöð Vestfjarða sá um framkvæmd verkefnisins og var það unnið undir stjórn Elfu Hermannsdóttur forstöðumanns. Auk hennar komu verkefnastjórar Fræðslumiðstöðvarinnar að framkvæmd og úrvinnslu, þær Sigurborg Þorkelsdóttir, Barbara Gunnlaugsson, Dagný Sveinbjörnsdóttir og Helga Konráðsdóttir. Tengiliður Ísafjarðarbæjar við Fræðslumiðstöðina var Baldur Ingi Jónasson mannauðsstjóri.

Notuð var svokölluð Markviss aðferðafræði (Markviss uppbygging starfsmanna) sem er aðferð til að vinna kerfisbundið að starfsmannaþróun í fyrirtækjum og stofnunum. Greindar voru þarfir starfsmanna Ísafjarðarbæjar fyrir fræðslu, endurmenntun og þjálfun og kannað hvaða þekkingu þeir telji að megi bæta við til að auka frammistöðu og árangur á þeirra vinnustað.

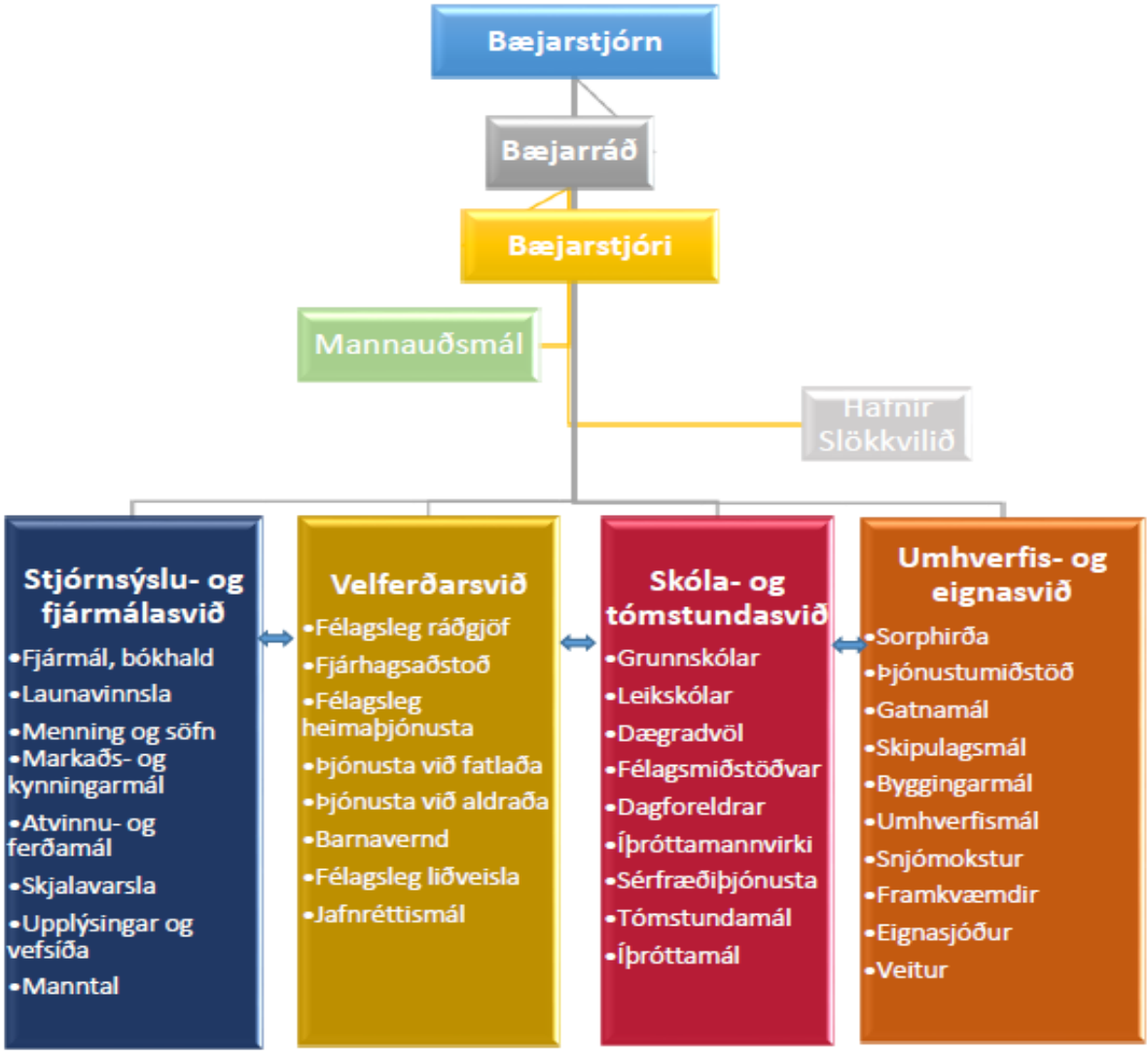
Verkefnið náði til rúmlega 350 starfsmanna. Af þeim tilheyra 277 þeim starfsmenntasjóðum sem taka þátt í verkefninu og skiptast þannig að 142 eru innan FosVest (Félagi opinberra starfsmanna á Vestfjörðum) og tilheyra Mannauðssjóði Samflots, 121 er í VerkVest (Verkalýðsfélagi Vestfirðinga) innan Starfsgreinasambands Íslands og tilheyra fræðslusjóðnum Sveitamennt og 14 eru í SFR (Stéttarfélagi í almannaþjónustu). Í verksamningi á milli þessara aðila kemur fram að markmið verkefnisins *Fræðslustjóri að láni* sé að gera Ísafjarðarbæ kleift að útbúa nýja fræðsluáætlun og setja fræðslu starfsmanna í markvissan farveg í þeim tilgangi að efla hæfni og þekkingu starfsfólks og stuðla að aukinni starfsánægju (viðauki 1).

Í þessari skýrslu er fjallað um framkvæmd og niðurstöður þarfagreininga eins og þær komu fram á hverju sviði bæjarins. Í lokin er sett fram fræðsluáætlun en byrjað er á að örstuttri umfjöllun um Ísafjarðarbæ.

Myndir í skýrslunni eru ýmist af heimasíðu sveitarfélagsins eða fengnar hjá Baldri Inga Jónassyni.

Ísafjarðarbær

Ísafjarðarbær er víðfeðmt sveitarfélag sem nær yfir þéttbýliskjarnana Ísafjörð, Suðureyri, Flateyri og Þingeyri auk dreifbýlis. Í sveitarfélaginu býr liðlega helmingur allra Vestfirðinga. Stjórnkerfið er tvískipt og er skipað annars vegar kjörnum fulltrúum og hins vegar embættismönnum. Æðsta yfirvald bæjarins er bæjarstjórn sem kosin er á fjögurra ára fresti og æðsti yfirmaður embættismanna er bæjarstjóri sem ráðinn er af bæjarstjórn.



Svið Ísafjarðarbæjar eru, samkvæmt nýjasta skipuriti bæjarins, stjórnsýslu- og fjármálasvið, velferðarsvið, skóla- og tómstundasvið og umhverfis- og eignasvið. Sviðin geta skarast og nokkrar stofnanir heyra ekki beint undir áðurnefnd svið bæjarins, eins og hafnir og slökkvilið, sem fjallað verður um sérstaklega í skýrslunni.

Framkvæmd

Eins og áður hefur komið fram er tilgangur verkefnisins að greina fræðsluþarfir og gera fræðsluáætlun fyrir starfsfólk á öllum sviðum Ísafjarðarbæjar. Lagt var upp með að allt starfsfólk bæjarins hefði snertiflöt við verkefnið á einhvern hátt. Í upphafi var haldinn einn fundur með öllum sviðsstjórum og forstöðumönnum þar sem verkefnið var kynnt. Þá var fundað með hverjum sviðsstjóra fyrir sig og síðan sett upp verkáætlun í samráði við stýrihóp sem yfirmenn sviða Ísafjarðarbæjar áttu sæti í. Auk þess að móta verkefnið kom stýrihópurinn að úrvinnslu á þeim námskeiðstillögum sem nefndar voru í verkefninu og lokaútfærslu á fræðsluáætluninni.

Til að greina þarfir voru notaðir tvær aðferðir, rýnihópar og viðhorfskannanir. Rýnihópar er margreynd aðferð með það að markmiði að afla og draga saman upplýsingar um skoðanir, upplifun og tiltrú fólks. Oftast eru rýnihópar myndaðir með 4-12 einstaklingum og hver hópur látinn hittast í 1-2 klst. Þrír hópar fengu senda viðhorfskönnun þar sem það var metin betri aðferð til að ná til þeirra hópa eins og nánar verður vikið að síðar.

Fundað var með tveimur rýnihópum á velferðarsviði, annars vegar með almennum starfsmönnum og hins vegar með stjórnendum. Á skóla- og tómstundasviði var fundað með starfsfólki grunnskóla, leikskóla, heilsdagsskóla og íþróttamannvirkja. Á stjórnsýslu- og fjármálasviði var einn fundur en á umhverfis- og eignasviði var fundað bæði með starfsfólki í stjórnsýsluhúsi og með starfsfólki í áhaldahúsi. Einnig voru haldnir fundir með starfsfólki á höfninni, slökkvistöðinni og í Safnahúsinu. Á fundunum var farið yfir tilgang verkefnisins og fyrirkomulag. Þá var hópurinn leiddur í gegnum opna umræðu með skipulögðum hætti með það að markmiði að draga fram þarfir fyrir fræðslu, endurmenntun og þjálfun. Meðallengd fundartíma var um ein og hálf klukkustund. Starfsmenn Fræðslumiðstöðvarinnar sáu um að leiða fundina, skrá niður helstu atriði og draga saman niðurstöður að fundum loknum.

Í þremur tilvikum var ákveðið í samráði við sviðsstjóra að senda út viðhorfskannanir til starfsfólks frekar en að fá fulltrúa þess á rýnifund. Þetta var starfsfólk á velferðarsviði sem starfar við fötlunar- og öldrunarþjónustu og starfsfólk félagsmiðstöðva en það heyrir undir skóla- og tómstundasvið. Var það gert vegna þess að meirihluti starfsmanna gegnir hlutastarfi og er auk þess aðallega í vaktavinnu og því erfiðara að ná þeim á sameiginlega fundi.

Eftir að unnið hafði verið úr þeim upplýsingum sem komu fram á rýnifundum og með könnunum var haft náið samráð við mannauðsstjóra um útfærslu hugmynda og gerð fræðsluáætlunar.

Niðurstöður

Hér á eftir verður farið nánar í hvernig framkvæmd verkefnisins var háttað og hvað niðurstöður úr rýnihópavinnu og könnunum leiddu í ljós. Fjallað er um hvert svið fyrir sig en kaflarnir eru mislangir eftir því hve sviðin eru stór og hve miklar umræður spunnust á hverju þeirra. Byrjað er á skóla- og tómstundasviði sem er stærsta sviðið. Næst er fjallað um stjórnsýslu- og fjármálasvið með sérstakri umfjöllun um Safnahús. Þá er fjallað um hafnir og slökkvilið. Þar á eftir er kafli um umhverfis- og eignasvið en innan þess sviðs er þjónustumiðstöðin með áhaldahúsi og garðyrkjudeild. Í lokin kemur kafli um velferðarsvið en því er skipt niður í starfsfólk öldrunarþjónustu annars vegar og fötlunarþjónustu hins vegar. Byrjað er á stuttri kynningu um hlutverk sviðanna en síðan er umfjölluninni um niðurstöður skipt í þrjá þætti; starfshæfni, starfsþróun og fræðsluóskir og fylgt eftir með samantekt í lok hvers kafla.

Skóla- og tómstundasvið

Hlutverk skóla- og tómstundarsviðs Ísafjarðarbæjar er, samkvæmt heimasíðu bæjarins, rekstrarlegt og faglegt eftirlit með starfsemi skóla Ísafjarðarbæjar. Í því felst m.a. að veita grunnskólum og leikskólum sérfræðiaðstoð og ráðgjöf.

Fundir með rýnihópum í skólum sveitarfélagsins voru haldnir í samráði við skólastjórnendur en misjafnt var hvernig valið var í þá og hve margir gátu verið með á fundum. Í Grunnskólanum á Ísafirði var skipt í þrjá rýnihópa, einn með kennurum, annar með skólaliðum og stuðningsfulltrúum og sá

þriðji með sex starfsmönnum í heildagsskólanum Dægradvöl. Einn fundur var með fulltrúum af öllum deildum leikskólans Sólborgar á Ísafirði. Fundir á Flateyri og Suðureyri voru tveir á hvorum stað; annar í grunnskólanum og hinn í leikskólanum. Á Þingeyri var aðeins einn fundur þar sem ekki var mögulegt að halda fund í leikskólanum sökum manneklu.

Ísafjarðarbær rekur fjórar félagsmiðstöðvar fyrir 13-16 ára ungmenni, eina í hverjum þéttbýliskjarna. Starfsfólk þar er í hlutastörfum og vegna þess að félagsmiðstöðvarnar eru dreifðar þá náðist ekki að hitta starfsfólkið saman í einum hóp. Því var ákveðið að senda skriflega viðhorfskönnun til félagsmiðstöðvanna (viðauki 2). Þrátt fyrir að íþróttamannvirki og sundstaðir Ísafjarðarbæjar séu einnig á mörgum stöðum þá náðist að halda einn sameiginlegan fund með sex starfsmönnum í rýnihóp á starfsdegi.

Starfshæfni

Fyrsta spurningin sem borin var upp fyrir rýnihópana fjallaði um hver væri mikilvægasta hæfnin sem starfsfólk þyrfti að hafa til að það geti skilað góðu starfi í leik-, grunn- og heildagsskólum og á íþrótta- og sundstöðum.

Sú hæfni, færni og þeir eiginleikar sem allir voru sammála um að skiptu mestu máli í skólastarfi voru samstarfshæfni, félags- og samskiptafærni, þolinmæði, sveigjanleiki t.d. að geta sett sig inn í nýjar aðstæður, umburðarlyndi og jákvæðni. Starfsfólk sundlauganna bætti við þjónustulund og snyrtimennsku.

Í svörum við nafnlausri viðhorfskönnun sem fór til starfsfólks félagsmiðstöðva kom fram að færnin til að takast á við verkefni í félagsmiðstöðvunum sé, að mati allra nema eins, til staðar. Enginn vissi til að ný verkefni væru fyrirsjáanleg á þeirra vinnustað. Meginhluti starfsfólks skólanna nefndu að æskileg hæfni væri frumkvæði, sjálfstæði og tölvufærni. Vegna hraða í þróun tæknimála þyrfti fólk helst að nota frítíma sinn til að setja sig inn í snjallsímaforrit og önnur tæknileg atriði, annars væri hætta á að það dragist aftur úr. Starfsfólkið í félagsmiðstöðvunum var þar undantekning því það óskaði hvorki eftir fræðslu í upplýsingatækni eða tölvunámskeiðum.

Í umræðuhópunum kom fram að það væri mikilvægt að starfsfólk á skóla- og tómstundasviði væri vel að sér í þroska barna og að það þyrfti að hafa þekkingu á sálfræðigreiningum barna. Skóla- og leiksskólaliðar væru mikið með börnunum og þyrftu að takast á við stjórnun aga og kvíða barna sem þeir hafi ekki mikla þekkingu á. Eins var rætt um að starfsfólk þyrfti að geta talað íslensku til þess að geta átt í samskiptum við alla og erfitt væri þegar skólaliðar töluðu hvorki íslensku né ensku. Gott væri að hafa starfskrafta sem væru vel að sér í fjölmenningu og tvítyngi, því það þyrfti oft að taka á móti börnum og starfsmönnum sem ekki tala íslensku. Í tengslum við skóla án aðgreiningar þá nefndi

fólk að það vanti fleiri fagaðila með sérþekkingu s.s. iðjuþjálfa, sálfræðinga, o.s.frv. Kvíði barna virðist vera vaxandi vandamál og það reynir á sérkunnáttu í að koma fram við börn og unglinga sem eiga við hegðunarvanda að stríða.

Starfsþróun

Kennarar eru í stöðugri starfsþróun enda er þeim gert að stunda endurmenntun samkvæmt kjarasamningi. Þeir nefndu þar dæmi um verkefni í starfsáætlun, uppeldi til ábyrgðar, læsisstefnu, Hljóm námskeið og stærðfræðikannanir. Á haustin eru allir starfsdagar skipulagðir sem hluti af endurmenntun sem fer fram áður en skólastarfið hefst.

Það var auðheyrt á stjórnendum leikskólanna að starfsfólki væri velkomið að sækja námskeið á fullum launum, en oft væri mannekla og álag á starfsfólki og þá gæfist frekar lítill tími til starfsþróunar;

> *Við erum að gera margt vel. Við erum svolítið bugaðar þessa dagana þar sem okkur vantar starfsfólk. Það er farið að halla undan fæti. Við erum með fólk sem er að reyna að leggja sig fram en þetta er orðið erfitt, þannig að maður lætur hvern dag líða. Við erum með alls konar efni sem við komumst ekki yfir. Við fórum á tvö til þrjú námskeið en höfum ekki tíma til að vinna úr. Við erum verst staddar seinnipartinn.*

Hugmyndir komu fram um að nýta mætti fjarfundabúnað meira fyrir námskeið. Þá er hægt að vera í heimabyggð og spara sér þá daga sem færu annars í ferðir o.fl. fyrir kannski tveggja tíma erindi í Reykjavík.

Fólki fannst að það þyrfti aukinn tíma fyrir innra starf og ræddi um aukið andrými. Þar sem ekki allir hefðu sína sérstöku fundartíma væri gott að hafa starfsdaga um það sem þeir hefðu áður lært. Aðalatriðið varðandi starfsþróun var að mati starfsfólks að það geti átt tíma saman þar sem það geti rætt þau verkefni sem efst eru á baugi hverju sinni og geti borið saman reynslu og upplifun.

Starfsfólk skóla kann vel að meta samvinnu innan skólans, til dæmis þegar þroskaþjálfar eða sérkennarar hitta starfsfólk heildagsskólans og gefa upplýsingar um ákveðna einstaklinga sem gerir það að verkum að það öðlast betri skilning á vanda þeirra er um ræðir;

> *Það eru nokkrir nemendur þar sem ég hugsa, hvað á ég að gera. Það verður svona, nú skil ég! Þá bregst maður öðruvísi við.*

Tómstundafræðingar og starfsfólk í heildagsskólum með aðsetur innan húsnæðis grunnskólans töldu að nálægðin gerði starfið í heildagsskólum sýnilegra og að það væri meiri samvinna sem nýttist starfsfólki í heild. Einnig væri það kostur að geta sótt fræðslu á vegum grunnskólans. Það var mjög misjafnt hvort skólaliðar hefðu nýtt sér fræðslu eða endurmenntun á s.l. 2 árum eða hefðu íhugað að sækja fræðslu eða endurmenntun á næstu 1-2 árum, en flestir höfðu þó sótt námskeið sem Ísafjarðarbær hefur boðið upp á.

Starfsfólk í félagsmiðstöðvunum sem skilaði skriflegum svörum vildi allt þróast frekar í núverandi starfi, en ekkert þeirra hafði sótt starfsþróunarnámskeið á eigin vegum undanfarið ár. Aðeins einn hafði sótt námskeið/fræðslu hjá vinnuveitanda og var það stutt innanhússnámskeið en allt hafði það áhuga á að fá fræðslu. Aðalástæðan fyrir því að starfsfólkið hafði ekki sótt námskeið er að það taldi ekkert vera í boði.

Starfsfólk íþróttamannvirkja/sundlauga hafði ekki mikið velt fyrir sér eigin starfsþróun, en greinilegt var að umhverfið truflaði þá sem voru að vinna í húsnæði sem var ekki vel viðhaldið og óvissa ríkti um hvenær kæmi að endurnýjun eða lagfæringu á því. Þeim þótti slæmt að hafa engin áhrif á viðhald á eigin vinnustað og þótti skorta á virðingu fyrir starfsfólki. Að öðru leyti virtist starfsfólk sátt við sína starfsþróun og margt var með langa starfsreynslu. Ánægja með starfsþróun tengdist því hversu vel nám, sem það hafði farið í, nýttist fólki og einnig hve vel það kæmi að notum fyrir nemendur. Það hafði farið á skyndihjálpar- og björgunarnámskeið í sundlaugum, eineltisnámskeið og sjálfstyrkingarnámskeið. Í sundlaugunum var áherslan á aðbúnað og vildi fólk helst fá meiri fræðslu

um tæknileg atriði tengd búnaði, til dæmis til að eiga auðveldara með að bregðast við ef upp kæmu vandamál.

Aðspurð hversu vel eða illa vinnuveitandinn hafi staðið sig í að hvetja starfsfólk til að sækja fræðslu þótti starfsfólki á skóla- og tómstundasviði yfirmenn og Ísafjarðabær standa sig vel. Starfsfólk skóla hafði helst áhyggjur af stuðningsfulltrúum sem væru að taka að sér alls konar verkefni. Þeir væru partur af hópnum, en fengju ef til vill ekki alltaf að vera með, t.d. þyrftu þeir sem sinna gæslu og gangavörslu á því að halda að fara á samskiptanámskeið þar sem þar reyndi oft á samskipti vegna orðbragðs og hegðunarvanda nemenda.

Fræðsluóskir

Í umræðum um starfsþróun og námskeiðsóskir komu fram margar frjóar hugmyndir. Til dæmis var nefnt að svokallaðar Menntabúðir væru mjög áhugaverðar þar sem faggreinakennarar kynna sitt fræðasvið.

Vilji var til að sækja fræðslu bæði á eigin vegum og á vegum vinnuveitanda. Það sem starfsfólk á skóla- og tómstundasviði segir að þurfi til að það sæki meira í endurmenntun og fræðslu eru upplýsingar um hvað sé í boði. Fólk sagðist sækja fræðslu á *YouTube* en það væri ekki mikið að sækja suður og mörg sögðust vera léleg að fara á námskeið ein og sjá;

Stundum erum við svo andlega þreytt eftir daginn að við höfum okkur ekki út í að fara á námskeið. Kannski þyrfti að selja okkur þau t.d. af skólastjórnendum eða þeim sem eru að bjóða upp á námskeiðin.

Þótt langflestar óskir um námskeið sneru aðallega að því sem kæmi nemendum sem best þá komu einnig fram óskir um fræðslu eða endurmenntun sem ekki heyrði endilega beint undir starfið. Nokkrir sögðu að þeim gæti ekki dottið nein námskeið í hug sem ekki gætu tengst við starfið;

Öll menntun nýtist í starfi, oftast nær gefur ný þekking nýjar hugmyndir sem koma að gagni í starfinu með því að auka starfsánægju.

Mestur áhugi var að öðlast betri þekkingu á greiningum barna og fullorðinna, t.d. kvíða, athyglisbresti, með eða án ofvirkni og einhverfu til að vera betur í stakk búinn til að þekkja einkennin og vinna með þau. Áhersla var lögð á að það eigi að vera regluleg námskeið í skyndihjálp og að nýtt starfsfólk Ísafjarðarbæjar fái nýliðafræðslu þar sem það fengi upplýsingar um það til hvers er ætlast að því í starfi og því sýndur vinnustaðurinn.

Þegar kom að fræðsluóskum hjá starfsmönnum í félagsmiðstöðvum þá var námskeið um skapandi starf með unglingum í fyrsta sæti. Í öðru sæti var fyrirbyggjandi fræðsla um einelti og einnig skyndihjálp líkt og var á óskalista hjá svo mörgum öðrum á skóla- og tómstundasviði. Persónufærni, eins og sjálfstraust, sjálfsstjórn og þrautseigja var á listanum og efling samskipta og samvinnu kom fast á eftir.

<u>Listi yfir óskir um námskeið:</u>

- Agastjórnun
- Greiningar, kvíði, þekking á greiningum
- Fræðsla um fjölmenningu
- Tölvufærni
- Hollustuhættir og öryggi á vinnustöðum
- Námskeið í meðhöndlun á eiturefnum (sundlaug)
- Almennt skyndihjálparnámskeið
- Skyndihjálp sérhæft fyrir starfsfólk sundlauga
- Hreinsibúnaður í sundlaugum (pípulagnir) og tækninámskeið vegna starfsemi í sundlaugum
- Samskipti og framkoma
- Útikennsla
- Íþróttir og lítil börn á leikskóla

Samantekt

Samskiptafærni og sveigjanleiki var það sem allir viðmælendur voru sammála um að skipti mestu máli í skólastarfi. Í tengslum við skóla án aðgreiningar bar mikilvægi fagþekkingar og menntunar alls staðar á góma, eins þekking á þroskasálfræði og agastjórnun**.** Aðspurð nefndu flest að það vantaði meiri þekkingu á greiningum barna og að bæta þyrfti við grunnþekkingu í leikskólum, til dæmis með menntun fleiri leikskólaliða. Eins þyrfti starfsfólk að fylgjast vel með tækniþróun annars væri hætta á að það dragist aftur úr. Rætt var um fjölmenningu og tvítyngi, því margt starfsfólk væri erlent og eins þyrfti að þjónusta betur börn sem ekki tala íslensku.

Starfsfólk félagsmiðstöðva hafði mestan áhuga á skapandi starfi með unglingum og að fá fræðslu um einelti. Það virðist búa yfir nægri tölvufærni og taldi sig vel fært um að sinna starfinu en hafði samt áhuga á að þróast meira í starfi og að fara á námskeið. Almennt var starfsfólk skóla- og tómstundasviðs ánægt með framboð á endurmenntun og taldi hana nýtast sér vel en fólki fannst að það þyrfti aukinn tíma til að vinna úr námskeiðum og þróast saman í starfi. Yfirmenn stofnana hrósuðu upplýsingagjöf um námskeið og fræðslu frá mannauðsstjóra og yfirmanni sviðsins.

Hægt var að greina það viðhorf í öllum rýnihópunum að starfsþróun eigi helst að felast í samstarfi og jafningjafræðslu. Auk þess virtist starfsfólk á skóla- og tómstundasviði vera með allan hugann hjá nemendum og vildi að námskeið og fræðsla myndi nýtast þeirra skjólstæðingunum, þ.e.a.s. nemendunum sjálfum sem best. Hugmyndir sem komu fram í rýnihópunum snerust því gjarnan um fræðslu fyrir starfsfólk sem gæti styrkt nemendur.

Vegna þess hve margir eru í hlutastarfi á leiksskólunum og mikið álag getur verið á starfsfólki finnst því lítill tími gefast fyrir starfsþróun. Sums staðar snerust umræður starfsmanna um umhverfi og aðbúnað sem þyrfti að laga. Bæði starfsfólk Sólborgar og Dægradvalar kvörtuðu til dæmis undan hávaða á vinnustað, því honum fylgdi streita og álag fyrir börn og starfsfólk vinnustaðarins. Umhverfi vinnunnar skiptir máli að mati starfsfólks íþróttahúsa og á sundstöðum.

Stjórnsýslu- og fjármálasvið

Stjórnsýslu- og fjármálasvið heldur utan um þjónustu við íbúa, starfsfólk, bæjarfulltrúa og aðra kjörna fulltrúa í nefndum og ráðum Ísafjarðarbæjar. Stjórnsýslu- og fjármálasvið fer einnig með umsýslu fyrir bæjarstjórn, bæjarráð og aðrar nefndir bæjarfélagsins. Helstu verkefni sviðsins eru til að mynda fjármál, launavinnsla, skjalavarsla, bókhald, kynningar, markaðsmál, manntal, menningarmál, söfn og atvinnu- og ferðamál.

Haldnir voru tveir rýnifundir með starfsfólki stjórnsýslu- og fjármálasviðs, alls 15 manns. Auk þess var haldinn fundur með starfsfólki í Safnahúsi, en þar sem starfsemin þar er nokkuð frábrugðin annarri starfsemi á sviðinu, er sér umfjöllun um hana.

Starfshæfni

Sú hæfni sem starfsfólk stjórnsýslu- og fjármálasviðs þarf að hafa er meðal annars tölvufærni, að kunna á þau forrit sem verið er að vinna með. Sérstaklega er nefnt excel forritið sem er notað í öllu því starfi sem unnið er á sviðinu. Einnig er notast við forritið Navision í bókhaldi.

Starfsfólk sviðsins á mikið í samskiptum við íbúa Ísafjarðarbæjar, bæði með símtölum og tölvupóstum, þannig að það reynir á færni í mannlegum samskiptum. Einnig reynir á skipulagshæfni og þekkingu á fjármálum. Hópurinn þarf auk þess að hafa hæfni til að geta unnið saman s.s. í teymisvinnu.

Það starfsfólk sem vinnur sérstaklega við stjórnsýsluhlutann þarf að þekkja vel hvernig stjórnsýslan virkar, bæði hjá sveitarfélagi og ríki. Það þarf að hafa skilning á lögbundnu hlutverki sínu og ferlum innan stjórnkerfisins.

Starfsþróun

Helstu námskeið sem hópurinn hefur sótt saman hafa verið kynningarnámskeið, t.d. um virðisauka á vegum Capacent. Hver og einn starfsmaður hefur einnig farið á stök námskeið. Haldnir eru stuttir starfsmannafundir á fimmtudögum, sem fólk er ánægt með því þá fær það ýmsar tilkynningar. Allir fá tölvupósta um þau námskeið sem eru í boði og fólk fær yfirleitt ekki neitun ef það óskar eftir að fara á námskeið. Samband íslenskra sveitafélaga hefur staðið fyrir svokölluðum launaskóla og verið með regluleg námskeið. Yfirleitt telur fólk að námskeiðin sem það hefur sótt nýtist því vel í starfi.

Starfsfólk telur það mikilvægt að geta sótt sér endurmenntun og að það sé í raun hluti af starfinu. Starfsmannafélagið hefur staðið fyrir stuttum dagsferðum sem fólk kunni að meta. Töluvert hefur verið í boði af námskeiðum um nýju persónuverndarlögin, sem tóku gildi í fyrra, fyrir þá sem starfa við stjórnsýsluna.

Fræðsluóskir

Upp komu margar tillögur um námskeið sem starfsfólk taldi vera þörf á. Nýliðakynningar hafa verið tvisvar á ári en að sögn starfsfólks þá mætti huga að upprifjun fyrir eldra starfsfólk. Fræðsla um lögbundin hlutverk þyrfti að vera reglulega á einhverra ára fresti að mati skrifstofufólksins. Það nefndi einnig að það hafi áhuga á að heimsækja meira aðrar stofnanir eða svið hjá Ísafjarðarbæ til að

kynnast betur störfum þar og fá innsýn í verkefni, þannig að fólk sé ekki bara að vinna með tölur frá öðrum.

Starfsfólk taldi að það þyrfti að kenna reikningshald fyrir sveitarfélög en vandinn væri að slíkt námskeið væri ekki til. Mikilvægt þótti að námskeið færu almennt fram á vinnutíma þar sem fólk telur sig síður móttækilegt til að fara á námskeið eftir vinnu. Hins vegar er oftast það mikið að gera í vinnunni að fólk hefur ekki samvisku í að óska eftir að fara sjálft á námskeið.

Listi yfir óskir um námskeið:

- Excel fyrir lengra komna
- Excel pivot töflur
- Outlook, Powerpoint og Word
- Mannauðsstjórnun
- Markþjálfun
- Fræðsla um lög um opinber skjalasöfn, í tengslum við nýju persónuverndarlögin
- Fræðsla um persónuvernd (mætti koma inn í nýliðafræðslu)
- Fræðsla um notendastýrða persónulega aðstoð
- Fræðsla um erfiða viðskiptavini
- Fræðsla um lögbundið hlutverk skóla
- Fræðsla um lagabreytingar, þegar við á
- Bókhaldsskóli á vegum Sambands íslenskra sveitarfélaga
- Kerfisstýring
- Skipulag og tímastjórnun
- Fræðsla um kjarasamninga
- Fræðsla um lögbundið hlutverk sveitarfélaga
- Innanhúss námskeið fyrir önnur svið um hvernig á að skila gögnum til fjármálastjóra
- Innanhúss námskeið um laun til annarra sviða
- Námskeið um áætlunargerð

Safnahúsið

Safnahúsið tilheyrir stjórnsýslu- og fjármálasviði en byggingin stendur við Eyrartún og hýsir bókasafn, skjalasafn, ljósmyndasafn og listasafn Ísafjarðar.

Inn af afgreiðslunni er barnadeild safnsins sem er útbúin með þarfir yngstu gesta safnsins í huga. Í lestrarsal eru tölvur með nettengingu og í sýningarsal hússins eru haldnar fjölbreyttar bókakynningar

og listsýningar. Húsið þjónar bæði bæjarbúum og skólasamfélaginu. Einnig er safnið tíður viðkomustaður ferðamanna sem sækja bæinn heim.

Haldinn var einn rýnifundur í Safnahúsi sem níu starfskonur tóku þátt í.

Starfshæfni

Í umræðum rýnihópsins kom fram að mikilvægt sé að starfsfólk í Safnahúsinu hafi almenna starfsreynslu, þjónustulund, búi yfir þolinmæði, geti unnið sjálfstætt og hafi góða tölvufærni til að leita að upplýsingum á veraldarvefnum. Flest starfsfólk hefur langa starfsreynslu við söfnin og hefur því myndast mikil þekking á viðfangsefnunum.

Starfsþróun

Starfsfólk sækir starfstengd námskeið og námskeið í sínu fagi eftir þörfum. Til dæmis fer starfsfólk við skjalavörslu reglulega í kynnisferðir á Þjóðskjalasafnið í Reykjavík. Það nýtir sér einnig innanhúsfræðslu þar sem það aðstoðar hvert annað við fjölbreytt verkefni. Starfsfólk hafði áhuga á að sækja fræðslu og endurmenntun hvort sem um væri að ræða starfstengd námskeið eða tómstundanámskeið.

Fræðsluóskir

Margar áhugaverðar óskir komu fram um námskeið sem gætu bætt starfsanda. Þeirri hugmynd var varpað fram að Ísafjarðarbær stæði fyrir smiðjum þar sem mörg námskeið, fyrirlestrar og vinnustofur væru í boði.

Listi yfir óskir um námskeið:

- Tungumálanámskeið
- Bókhald
- Bókband og viðgerðir á bókum
- Skyndihjálparnámskeið
- Líkamsbeiting

Samantekt

Það sem einkennir stjórnsýslu- og fjármálasviðið í heild er mikil innanhússfræðsla þar sem fólk aðstoðar hvert annað við fjölbreytt verkefni. Einnig er sameiginlegur áhugi á að sækja fræðslu og endurmenntun hvort sem um er að ræða starfstengd námskeið eða tómstundanámskeið. Starfsfólk vill geta farið á námskeið á vinnutíma og þykir gott þegar vinnuveitandinn tekur af skarið og sendir það á námskeið.

Fólkinu sem vinnur við fjármál, skjalavörslu og bókhald fannst vanta bókhaldnámskeið. Það er ánægt með starfsandann og finnst það sýna hvert öðru gott viðmót. Gildir það einnig um upplifun starfsfólks á sviðinu í heild sem telur sig jafnframt fá mikinn stuðning í starfi frá samstarfsfólki sínu. Það er mikið að gera í vinnunni og álag og því finnst fólki oft erfitt að biðja um aðstoð, en þegar það gerir það þá eru allir boðnir og búnir að hjálpa og kenna. Það hefur áhuga á að heimsækja meira aðrar stofnanir eða svið hjá Ísafjarðarbæ til að kynnast betur störfum annars samstarfsfólk. Einnig fannst fólki gott ef hægt væri að hafa reglulega hvatningarfundi eða fá stuttar kynningar á starfsmannafundum.

Slökkvilið Ísafjarðarbæjar

Hjá slökkviliði Ísafjarðarbæjar eru fjórir fastir starfsmenn en auk þess eru um 40 einstaklingar í byggðakjörnunum fjórum sem hægt er að kalla til þegar á þarf að halda. Verkefni fastra starfsmanna eru þjálfun slökkviliðsfólks, sjúkraflutningar, eldvarnareftirlitsskoðanir og fræðsla í meðferð slökkvitækja, slökkvitækjaþjónusta fyrir fyrirtæki, heimili og skip og öryggisvöktun vegna hnappa hjá eldri borgurum. Haldinn var einn rýnifundur sem allir fastir starfsmenn sátu.

Starfshæfni

Að vinna á slökkvistöð krefst mikillar sérþekkingar. Slökkviliðið sér sjálft um viðhald á þeim tækjum og tólum sem eru notuð á stöðinni og það er helst þar sem starfsfólki þykir vanta hæfni inn í hópinn. Það er mikill kostur að slökkviliðsfólk hafi iðn- eða tæknimenntun, t.d. í húsasmíði eða rafvirkjun þar sem

slík sérfræðiþekking getur komið að góðum notum í bruna. Starfsfólk í slökkviliði Ísafjarðarbæjar hefur mikla reynslu og telur sig mjög hæft sem slökkviliðsfólk.

Starfsþróun

Krafa er á slökkviliðsfólk um að vera í sífelldri þjálfun og skila æfingatímum. Starfsfólk þarf að fara í gegnum sérstakan skóla sem þjálfar tilvonandi slökkviliðsfólk, einnig þarf það að sinna endurmenntun til að halda sér í sem bestri þjálfun. Það sama á við um þá sem sinna sjúkraflutningum en þeir sækja sína menntun í sjúkraflutningaskólann. Langflestir eru með löggildingu, en til þess að fá hana þarf að hafa fjögur stig í námi. Um er að ræða mjög sérhæft starf. Fræðsla um slökkvihlutann kemur frá mannvirkjastofnun og einnig er menntunin tengd sjúkraflutningaskólanum.

Ekki er mikið um skipulagða starfsmannafræðslu en haldnir eru stuttir starfsmannafundir á hverjum morgni. Starfþróun og endurmenntun fastra starfsmanna felst meðal annars í því að þjálfa útkallsfólk með námskeiðahaldi t.d. í reykköfun. Með kennslu til annarra má viðhalda sinni eigin þjálfun.

Fræðsluóskir

Starfsfólk slökkviliðsins telur sig þegar vera að sækja námskeið og þjálfun sem það þarf á að halda til að geta starfað sem slökkvilið. Mannvirkjastofnun sér að miklu leyti um þeirra endurmenntun. Starfinu fylgir mikið álag þar sem slökkviliðsfólk aðstoðar alls konar einstaklinga í misjöfnu ástandi og því er mikilvægt að andleg líðan sé góð og gott að þekkja einkenni kulnunar og streitu. Starfsfólkið vildi helst sækja námskeið að morgni og talaði um að það gæti verið gaman að læra ný tungumál, vildi t.d. að boðið yrði upp á námskeið í pólsku.

Listi yfir óskir um námskeið:

- Office 365
- Word
- Excel- framhald
- Suðunámskeið
- Meirapróf fyrir vörubíla og sendibíla
- Notkun körfubíla
- Tungumálanámskeið, t.d. pólska, þýska, franska, spænska
- Starfsþjálfun erlendis

Samantekt

Það er krafa um að slökkviliðsfólk sé í stöðugri þjálfun og þeirri þjálfun er vel sinnt með þátttöku í námskeiðum. Einnig eru óformlegar leiðir til þess að bæta við og viðhalda þekkingu, bæði með upplýsingamiðlun á starfsmannafundum og með því að þjálfa almennt slökkviliðsfólk á útkallslistum. Þau námskeið sem slökkviliðsfólk hefur helst áhuga á að sækja í heimabyggð eru námskeið sem nýtast þegar þarf að sinna almenningi, en einnig er áhugi á að bæta við hagnýta kunnáttu svo sem í tungumálum og tölvum.

Hafnir Ísafjarðarbæjar

Í Ísafjarðarbæ eru fjórar hafnir, á Ísafirði, Suðureyri, Flateyri og Þingeyri og er öll grunnþjónusta í boði á þessum stöðum. Þeirra verkefni er m.a. að sinna þjónustu við sjófarendur og útgerð þeirra sem heimsækja hafnir bæjarins eða eiga þar heimahöfn. Um margskonar þjónustu er að ræða, t.d. hafnsöguþjónustu við innlend og erlend skip sem sækja hafnirnar heim. Starfsfólk hafna sér um vigtun afla við löndun úr fiskiskipaflotanum og hefur umsjón með skipulagningu á leguplássi skipa. Snjómokstur, hreinsun og viðhald á starfssvæðum og ýmislegt fleira er einnig í verkahring þeirra sem starfa á höfnum. Hafnirnar geta haft ólíka umgjörð, til dæmis er svokölluð Bláfánahöfn á Suðureyri. Hún er með alþjóða umhverfisvottun sem veitt er smábátahöfnum og þjónustuaðilum í sjálfbærri sjávarferðamennsku.

Á fundi með rýnihóp voru átta starfsmenn; hafnavörður sem jafnframt er yfirmaður, tveir skipstjórar, tveir vélstjórar, einn hafnsögumaður og einn skrifstofumaður.

Starfshæfni

Þegar atvinnuauglýsingar fyrir hafnastarfsmenn eru skoðaðar, eins og við nýlega ráðningu hafnsögumanns, vélstjóra og skipstjóra við Ísafjarðarhöfn, eru gerðar kröfur sem eru sameiginlegar í þessum störfum. Þær eru að hafa gengið í Slysavarnaskóla sjómanna, að búa yfir góðri samskiptafærni, að hafa jákvætt viðmót og vera skipulagður og nákvæmur í vinnubrögðum. Auk þess er krafa um góða almenna tölvukunnáttu og góð tungumálakunnátta er talin kostur. Annað sem er upptalið er dugnaður, vinnusemi og sveigjanleiki.

Þeir sem vinna við hafnirnar hafa allir þau starfsréttindi sem tilheyra hverju starfi samkvæmt starfslýsingu. Í rýnihóp starfsfólks var rætt um að þörf væri á almennri starfsreynslu, sjálfstæðum vinnubrögðum, þjónustulund og samstarfshæfni. Starfsfólk þarf að hafa réttindi til að vinna með þau verkfæri og tæki sem eru nauðsynleg við vinnu og það þarf að endurnýja réttindin þegar við á.

Starfsþróun

Þegar kemur að starfsþróun þá taldi rýnihópurinn að ekki hafi verið mikið í boði að undanförnu annað en starfstengd námskeið á vegum Samgöngustofu sem starfsfólk þarf að fara á til að uppfylla öryggisstaðla vinnustaðarins. Nokkrir starfsmenn hafa sótt menntun á eigin vegum, t.d. í skipstjórn, vélavörslu og rafvirkjun.

Fræðsluóskir

Í rýnihópnum kom fram áhugi á tungumálanámskeiðum svo sem í ensku. Tungumálakunnátta er mikilvæg til að geta sinnt betur þeim viðskiptavinum sem sækja hafnirnar heim vegna vaxandi ferðamannastraums. Komur skemmtiferðaskipa til Ísafjarðar hafa aukist undanfarin ár og von er á 130 skipum árið 2019.

Listi yfir óskir um námskeið:

- Hópefli /sjálfsstyrking
- Mannauðsstjórnun
- Tölvunámskeið, grunnnámskeið í Word, Excel og Outlook
- Enska – lesa og skrifa
- Íslenska fyrir útlendinga
- Suðunámskeið
- Námskeið í smíði
- Slysavarnanámskeið, endurmenntun
- Öryggisnámskeið

Samantekt

Starfsmenn hafa yfirleitt þau starfsréttindi sem tilheyra hverju starfi á höfninni. Þeim býðst reglulega að sækja námskeið á vegum Samgöngustofu vegna öryggisstaðla á vinnustöðunum. Hjá starfsfólki hafna kom fram, líkt og hjá slökkviliðinu, áhugi á tungumálanámi vegna aukins straums ferðamanna.

Umhverfis- og eignasvið

Starfsemi umhverfis- og eignasviðs fer fram á skrifstofum í Stjórnsýsluhúsinu á Ísafirði og á þjónustumiðstöð á Stakkanesi (áhaldahúsi). Á sviðinu starfa m.a. byggingafulltrúi, umsjónarmaður eignasjóðs og verkefnastjórar.

Verkefni áhaldahússins eru m.a. að annast viðhald gatna og samgangnakerfis bæjarins og rekstur og viðhald umferðarmerkinga. Gatnahreinsun, snjóhreinsun og umhirða opinna svæða bæjarfélagsins eru að einhverju leyti unnin af verktökum, en starfsfólk áhaldahússins hefur eftirlit með þeirri vinnu. Áhaldahúsið sér einnig um viðhald á veitum bæjarins, þ.e. vatnsveitu og fráveitu. Áhaldahúsið og umsjónarmaður fasteigna þjónusta stofnanir sveitarfélagsins eftir þörfum og sjá jafnframt um viðhald og viðgerðir á fasteignum í eign bæjarfélagsins. Garðyrkjudeild sér um umhirðu á opnum svæðum, gróðursetningu og fegrun í byggðakjörnunum.

Haldnir voru tveir rýnifundir fyrir umhverfis- og eignasvið, annar í Stjórnsýsluhúsinu og hinn í þjónustumiðstöðinni á Stakkanesi þar sem áhaldahús og garðyrkjudeild hafa sameiginlegt aðsetur.

Starfshæfni

Að mati rýnihópanna þarf starfsfólk á umhverfis- og eignasviði að hafa góða þjónustulund því það mæðir oft mikið á starfsfólki þegar kemur að samskiptum við íbúa sem sækja þangað þjónustu. Það geta komið upp ýmiskonar bráðatilfelli sem verða þess valdandi að þjónusta fer úrskeiðis og óánægja skapast og þá reynir á leikni í mannlegum samskiptum. Aðspurt um hæfni sem gæti vantað sagðist starfsfólk vilja vera betur í stakk búið til að ræða við óánægða íbúa.

Að sögn starfsfólks getur streita verið fylgifiskur í opinberum störfum en það sem vinnur í Stjórnsýsluhúsinu fær góðan stuðning frá öðru samstarfsfólki. Mikilvægt er að forgangsraða verkefnum. Starfsfólk þarf því að vera gott í tímastjórnum, vera verkefnamiðað og í góðum tengslum við fjölmiðla.

Í þjónustumiðstöðinni kom fram það sama og hjá starfsfólki í Stjórnsýsluhúsinu, að það mæddi oft mikið á varðandi upplýsingagjöf og samskipti við íbúa, sérstaklega þegar eitthvað færi úrskeiðis. Hæfni sem þykir helst reyna á, fyrir utan almenna starfshæfni, tengist sjálfstæðum vinnubrögðum, þjónustulund og leikni í samskiptum. Þörf væri á meiri þekkingu á verklegu sviði og margs konar frágangi svo sem hellulögn og hvernig gengið er frá lögnum. Margt stafsfólk er með meirapróf og þarf að halda því við.

Starfsþróun

Starfsfólk hefur verið að nýta sér fræðslu- og endurmenntun, sérstaklega tölvunámskeið, en telur að fræðsla mætti vera meiri, einkum eftir að starf upplýsingafulltrúa var lagt niður. Aðallega er verið að nota Microsoft forrit, eins og Excel, Word og Outlook.

Rætt var um mjög góðan vinnuanda í Stjórnsýsluhúsinu og er starfsfólk með fundi einu sinni í viku þar sem rætt er um það sem er á dagskrá. Greið leið væri að bæjarfulltrúum og ekki hægt að benda á neitt sem betur mætti fara. Það væri einnig mikill stuðningur við að sækja fræðslu. Til að viðhalda góðum vinnuanda og koma í veg fyrir kulnun, sem mikið er í umræðunni, mætti vera meira um að vera til að þétta hópinn. Þjónustumiðstöðin hafði prófað að vera með sameiginlegt kaffimeðlæti á kaffistofunni á Stakkanesi og fannst það góð leið til að styrkja starfsandann. Starfsfólk þjónustumiðstöðvar taldi að ekki væri mikið af námskeiðum í boði. Sumir höfðu farið á eigin vegum og nokkrir sóttu sér endurmenntun t.d. í Excel, meiraprófs námskeið og skyndihjálparnámskeið.

Fræðsluóskir

Fram kom að gott væri að dýpka þekkingu á framsetningu gagna og að þjálfast í tjáningu, bæði ræðu og riti, til að vera hæfari til að halda íbúafundi. Eins vildi fólk fá námskeið um samskipti á vinnustað. Það var einnig sammála um að gott væri að fá námskeið um erfiða viðskiptavini, t.d. hvernig best sé að svara fólki á *Facebook* og hvernig eigi að bregðast við áreiti. Fræðsla um persónuverndarlöggjöf kæmi sér einnig vel því fólk væri stundum óöruggt með hve langt mætti ganga í upplýsingagjöf.

Nýtt starfsfólk þyrfti að komast á námskeið vegna fallvarna því mikilvægt er að fólk sé meðvitað um umhverfi sitt og öryggi. Upplýsingaflæði mætti vera betra. Einstaka starfsfólki fannst samt ekki taka því að fá aukna fræðslu vegna aldurs og taldi betra að unga fólkið færi á námskeið. Rætt var um að bráðlega yrði fræðsla um kerfið OneSystems og að gott væri að fara á námskeið í Excel, þar sem það forrit væri mikið notað.

Æskilegt þótti að hluti af námskeiðum væri í boði á vinnutíma:

> *Þá er meiri séns að maður fari af stað. Þar sem eru skipulögð námskeið í boði. Að það sé hugsað fyrir því að sækja námskeið. Það er gott að fá sparkið frá vinnuveitenda, betra heldur en að taka ákvörðun sjálfur.*

<u>Listi yfir óskir um námskeið:</u>

- Hvernig þjónusta á erfiða viðskiptavini
- Samskipti á vinnustað
- Líkamsbeiting og vinnustellingar
- Stjórnunarnámskeið, verkferlar
- Nýliðafræðsla
- Hópefli
- Málanám, pólska

- Tölvunámskeið eins og Word, Excel, Trello, Outlook
- Öryggisnámskeið frá Vinnueftirlitinu
- Suðunámskeið
- Smáskipanám
- Fræðsla um persónuverndarlög
- ArcGIS landupplýsingakerfi

Samantekt

Áhugi og þörf var hjá starfsfólki umhverfis- og eignasviðs að sækja námskeið og þótti æskilegt að þau væru í boði á vinnutíma. Hæfni sem því þykir nauðsynlegust snýr að sjálfstæði í vinnubrögðum, þjónustulund og samskiptahæfni. Starfsfólk talaði almennt um að það mæddi oft mikið á því varðandi upplýsingagjöf og samskipti við íbúa, sérstaklega þegar eitthvað færi úrskeiðis. Því var óskað eftir námskeiðum eins og í samskiptum, stjórnun, verkferlum og í framsetningu gagna.

Velferðarsvið

Verkefni velferðarsviðs snúa meðal annars að þjónustu við fólk með fötlun og eldri borgara ásamt málefnum barnaverndar. Ísafjarðarbær hefur umsjón með þjónustu við fólk með fötlun samkvæmt samningi við Byggðasamlag Vestfjarða um málefni fatlaðs fólks. Sú þjónusta felur meðal annars í sér akstur, liðveislu, hæfingu og ýmis búsetuúrræði. Fulltrúar velferðarsviðs starfa í barnavernd og markar sameiginleg barnaverndarnefnd Ísafjarðarbæjar, Bolungarvíkur og Súðavíkur stefnu í mála-flokknum. Þjónusta fyrir aldraða er margvísleg, t.d. heimaþjónusta, almenn félagsþjónusta, rekstur dagdeildar á Hlíf sem og vinnustofur og tómstundastarf í öllum byggðarkjörnum.

Til að átta sig á þörfum starfsfólks þessa fjölbreytta sviðs var fundað með sviðsstjóra og haldnir fundir í rýnihópum með fulltrúum af öllum þjónustusvæðum, alls átján manns. Einnig var send út könnun til fólks í vaktavinnu. Spurningarnar í könnuninni byggðust að hluta til á námskrám sem ætlaðar eru almennu starfsfólki í þjónustu við fatlaða og aldraða. Könnunin var höfð tvískipt og spurningarnar beindust annars vegar að starfsfólki í öldrunarþjónustu og hins vegar að þeim sem sinna fötluðum. Sendir voru út 80 spurningalistar, þar af fóru 60 til starfsfólks í þjónustu við fatlaða og bárust 34 svör, og 20 til starfsfólks í öldrunarþjónustu en 12 svör bárust þar. Könnunina og niðurstöður í heild má sjá í viðaukum 3-6.

Starfshæfni

Í svörum starfsmanna kemur fram að þeir eiginleikar sem starfsfólk velferðarsviðs þarf helst að búa yfir, eða temja sér, er þjónustulund, hæfni í mannlegum samskiptum, sveigjanleiki og að geta unnið

með erfiðum þjónustuþegum. Það þarf að kunna að setja mörk, sýna frumkvæði og vera lausnamiðað. Fleiri atriði voru nefnd eins og til dæmis þekking á réttindum og skyldum þjónustuþega, góð færni í íslensku, almenn tölvukunnátta og kunnátta í þrifum og almennum heimilisstörfum. Einnig kom fram að forstöðumenn og deildastjórar þyrftu að hafa grunnþekkingu á opinberri stjórnsýslu, kjarasamningum, réttindum og skyldum starfsfólk og búa yfir stjórnunarhæfileikum.

Starfsþróun

Flestir sem vinna á fötlunarsviði og allt starfsfólk á öldrunarsviði sem svaraði könnuninni, voru sammála um að það vildi þróast áfram í starfi. Almennt telur starfsfólk færni og þekkingu vera til staðar á sínum vinnustað. Þegar spurt var út í hvort fyrirsjáanleg væru ný verkefni sem hugsanlega krefðust nýrrar færni svöruðu 10% því játandi, 37% neitandi og 53% sögðust ekki vita það.

Fræðsluóskir

Starfsfólk á velferðarsviði vill almennt auka persónufærni sína og fá námskeið um vellíðan og jafnvægi á vinnustað, samstarf og samskipti á vinnustað, geðheilsu og fræðslu um persónuvernd og meðferð gagna. Flestir sem starfa með fötluðum vilja að auki fá fræðslu um fatlanir og þjónustuúrræði, næringarfræði, tækniúrræði fyrir fatlaða, áföll og afleiðingar þeirra (viðauki 6). Starfsfólk í öldrunarþjónustu nefnir að auki jóga og hópefli (viðauki 4).

<u>Listi yfir óskir um námskeið:</u>

- Fræðsla um meðvirkni
- Handleiðsla
- Sjúkleg streita/streita og álag
- Skipulag og tímastjórnun
- Barnaverndarþing
- Námskeið Greiningar- og ráðgjafarstöðvar ríkisins
- OneSystems námskeið
- Þjónandi leiðsögn (Gentle teaching)
- Fræðsluhorn – innanhússfræðsla um hvað aðrir eru að gera
- Námskeið um greiningar
- Fræðsla um geðraskanir
- Áhrif lyfja og aukaverkanir
- Samskipti á vinnustað, skráning og miðlun
- Nýliðafræðsla – þekking á ferlum innanhúss
- Námskeið um nýjungar í handverki

- Tungumálanámskeið: spænska, pólska

Samantekt

Almennt telur starfsfólk velferðarsviðs að færni og sú þekking sem þörf er á sé til staðar á þeirra vinnustað. Þegar spurt var út í hvort fyrirsjáanleg væru ný verkefni sem krefðust nýrrar færni var einungis 10% starfsmanna á þeirri skoðun, en meirihluti taldi svo ekki vera eða vissi ekki til þess að ný verkefni væru framundan sem krefðust nýrrar færni.

Þrátt fyrir að starfsfólk teldi þá færni sem þyrfti til starfsins vera til staðar í hópnum var það jafnframt mjög áhugasamt um fræðsluframboð. Langmestur áhugi var á fræðslu um geðheilsu og fatlanir og þjónustuúrræði hjá starfsfólki á fötlunarsviði. Minnstur áhugi var á námskeiðum í tölvum og upplýsingatækni og fræðslu um þverfagleg teymi og vinnubrögð. Á báðum sviðum var óskað eftir skyndihjálparnámskeiðum en áhuginn var þó áberandi meiri hjá þeim sem vinna við að sinna fötluðum.

Fræðsluáætlun

Með því að greina fræðsluþarfir eins og gert var með fundum með sviðsstjórum, rýnifundum og könnunum fékkst mjög góður grunnur til að vinna heildstæða fræðsluáætlun fyrir starfsfólk Ísafjarðarbæjar. Fræðslumiðstöð vann svo með tengilið verkefnisins, Baldri Inga Jónassyni, um nánari útfærslu á fræðsluáætlun. Hann átti jafnframt gott samstarf við stjórnendur sviða um að flokka námskeiðin eftir mikilvægi. Út frá niðurstöðum verkefnisins, ábendingum og umræðum í rýnihópum kom fram áhersla á námskeið sem efla samskipti, jafningjafræðslu, tungumálanám o.fl. og einnig á námskeið sem efla starfshæfni eins og námskeið um skipulag, stjórnun, innanhússfræðslu á milli sviða o.fl. Ákveðið var samráði við tengilið að setja þau námskeið sem talin voru mikilvægust inn í áætlunina.

Fræðsluáætlunin, sem sjá má viðauka 7, gildir fyrir tímabilið 2019-2023 og er fyrsti hlutinn hafður sameiginlegur fyrir öll svið. Það er vegna þess að sömu námskeiðsóskir komu oft fram á fleiri en einu sviði og mætti því bjóða fleiri áhugasömum að sækja þau. Þar á eftir eru námskeiðin flokkuð eftir sviðum og markhópum innan þeirra. Ábyrgð á námskeiðum er í höndum yfirmanna og fræðsluaðilar eru yfirleitt á vegum Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða eða í umsjón Ísafjarðarbæjar.

Á fundum og í könnunum komu einnig fram óskir um námskeið sem teljast ekki alltaf vera starfstengd. Þessar námskeiðsóskir eru ekki hafðar inni í sjálfri fræðsluáætluninni heldur eru þær flokkaðar sem tómstundanámskeið og látnar fylgja í viðauka 8.

Komist hefur verið að samkomulagi um að Fræðslumiðstöð Vestfjarða fylgi fræðsluáætluninni eftir að hluta en mannauðsstjóri Ísafjarðarbæjar mun stýra henni. Fræðslumiðstöðin mun bjóða upp á námskeið sem Ísafjarðarbær getur sent starfsfólk sitt á eftir þörfum. Sum námskeið verða í boði á hverju ári þar sem alltaf er um nýliðun að ræða hjá starfsmönnum bæjarins. Einnig verður það fest í sessi að skyndihjálparnámskeið verði í boði á hverju ári og getur þá starfsfólk sótt sér þau námskeið þegar komið er að upprifjun. Í verkefninu nýtist samstarfssamningur við fræðslusjóð Sveitamenntar einkar vel þar sem allir starfsmenn bæjarins sem greiða þangað geta sótt starfstengd námskeið sér að kostnaðarlausu. Þetta auðveldar aðgengi að menntun á svæðinu til muna og mannauðsstjóri þarf ekki að sækja um sérstaka endurgreiðslu á námskeiðunum.

Niðurlag

Það er mat verkefnastjóra Fræðslumiðstöðvarinnar að verkefnið hafi tekist vel. Góð mæting og umræða var á rýnifundum og svörun var ágæt hjá þátttakendum í spurningakönnunum. Nokkrir þættir hafa væntanlega stuðlað að góðri þátttöku. Deildarstjórar og forstöðumenn fengu góða kynningu frá hverjum sviðsstjóra og töluðu síðan fyrir verkefninu við sitt starfsfólk. Samstarf við mannauðsstjóra og aðra sviðsstjóra sem komu að verkefninu var gott og mátti skynja mikinn áhuga á því. Niðurstaða úr rýnihópavinnunni sýndi velvilja og áhuga starfsfólks bæjarins til nýrrar fræðsluáætlunar. Margir starfsmenn lýstu yfir ánægju með að Ísafjarðarbær væri að fara í þessa vinnu og voru þakklátir fyrir að fá að koma sínum hugmyndum á framfæri. Þetta átti sérstaklega við ófaglært starfsfólk:

> *Ekki hefur verið boðið mikið upp á námskeið enda ekki mikil menning fyrir því og er þetta því kærkomið tækifæri til að viðra náms hugmyndir[...]. Ég fagna því mjög ef það á að koma heildar fræðsluáætlun til að sjá hvað er i boði og hvar, þarf þá ekki að vera að leita út um allt.*

Sum svör og ábendingar starfsfólks sviðanna voru áþekk og námskeiðsóskir svipaðar. Sem dæmi telur starfsfólk almennt að nýliðafræðsla sé sérlega mikilvæg og að gott væri að hafa viss námskeið, eins og t.d. skyndihjálp, á fastri dagskrá fyrir allt starfsfólk og að þess konar námskeið væru þá ekki haldin með of löngu millibili. Virkja mætti mikinn áhuga á jafningjafræðslu og nýta þannig mannauð bæjarins betur því það var áberandi að fólk vildi fá meiri tíma til þess að bera saman bækur sínar og til úrvinnslu á sínum verkefnum.

Við skipulag fræðslu er mikilvægt að taka tilliti til þess að það getur verið mikið álag á stofnunum á ákveðnum tímabilum og þá getur starfsfólki reynst erfitt að sækja námskeið á vinnutíma. Þrátt fyrir það vill flest starfsfólk Ísafjarðarbæjar geta sótt námskeiðin á vinnutíma. Margir óskuðu eftir meiri

upplýsingum um hvað sé í boði og þá vill fólk gjarnan vera sent á námskeið af yfirmanni, að frumkvæðið og hvatningin komi þaðan.

Eins hefur aðbúnaður og umhverfi áhrif á líðan fólks í starfi. Í sundlaugunum talaði starfsfólk um mikilvægi viðhalds, góðs aðbúnaðar og að tæknimál væru í góðu lagi. Starfsfólkið vildi svo gjarnan geta veitt góða þjónustu með snörum viðbrögðum þegar tækjabúnaður bilar og geta sjálft lagað tæknilega hluti.

Í heildina benda svör starfsfólks Ísafjarðabæjar til almennrar ánægju í starfi. Það er góður andi á vinnustöðunum og fólk hefur trú á vinnufélögum sínum og yfirmönnum og finnur stuðning í starfi. Námskeiðsóskir snerust gjarnan um að geta veitt sem besta þjónustu og algengt var að fólk teldi að hæfnin í mannlegum samskiptum væri sú mikilvægasta í þeirra starfi. Yfirleitt telur fólk sig hafa þá almennu færni á sínu sviði sem til þarf, en það lýsir einnig yfir miklum vilja til starfsþróunar. Með fræðsluáætlun sem byggir á víðtækri greiningu þarfa og óska starfsfólks Ísafjarðarbæjar eru stjórnendur komnir með verkfæri í hendur sem getur auðveldað þeim að koma til móts við sitt starfsfólk. Það að framfylgja áætluninni getur orðið til þess að hjálpa fólki að þróast í starfi, bæta þjónustu og auka starfsánægju, en þetta helst í hendur í hugum flestra.

Viðauki 1 - Verksamningur við Ísafjarðarbæ

Sveitamennt

Samflot
bæjarstarfsmanna

Verksamningur við Ísafjarðarbæ

– Fræðslustjóri að láni –

Verkefnið styrkt af Sveitamennt og Mannauðssjóði Samflotsins

Apríl 2018

Verksamningur um þjálfun og fræðslu

1. Samningsaðilar:

Sveitarfél.:	Ísafjarðarbær Kt. 540596-2639 Hafnarstræti 1 400 Ísafjörður	Ráðgjafi:	Fræðslumiðstöð Vestfjarða Kt. 511199-2049 Suðurgata 12 400 Ísafjörður
Sjóður:	Sveitamennt Kt. 601206-0130 Guðrúnartúni 1 105 Reykjavík	Sjóður:	Mannauðssjóður Samflotsins 680510-1210 Aðalstræti 24 400 Ísafjörður

2. Markmið og efni samnings.

Ísafjarðarbær: Verkefnið Fræðslustjóri að láni nær yfir 263 almenna starfsmenn, 142 eru hjá FosVest og tilheyra Mannauðssjóði Samflotsins og 121 hjá Vlf. Vestfirðinga innan Starfsgreinasambands Íslands (SGS) og tilheyra Sveitamennt fræðslusjóði. Unnið verður með allar deildir bæjarins.

Markmið verkefnisins er að gera sveitarfélaginu kleift að setja fræðslu starfsmanna í markvissan farveg og auka menntunarstig hjá starfsfólki sveitarfélagsins og stofnunum þess, bæta gæði vinnu og þjónustu ásamt því að auka framlegð og starfsánægju starfsmanna.

Sjóðirnir tveir leggja til „Fræðslustjóra að láni", fræðslu- og mannauðsráðgjafa sem greinir fræðsluþörf og semur fræðsluáætlun byggða á greiningunni. Fræðsluáætlunin skal vera með útfærslu að leiðum, tímasetningu námskeiða og tillögum að fræðsluaðilum ásamt aðgerðum um þjálfun og menntun til styttri og lengri tíma. Greining og fræðsluáætlunin er ávallt unnin í nánu samstarfi með starfsmönnum og stjórnendum sveitarfélagsins.

3. Kostnaður

Til verkefnisins eru ætlaðar að hámarki 175 klukkustundir. Tímafjöldi skiptist á milli sjóðanna með eftirfarandi hætti:

Mannauðssjóður Samflotsins 54% eða 94,5 tímar og Sveitamennt 46% eða 80,5 tímar.

Verkið skal unnið á tímabilinu frá apríl 2018 til júlí/ágúst 2018 eða samkvæmt nánara samkomulagi. Gera skal ráð fyrir tímum í eftirfylgni sbr. lið 4.2.

Afurðirnar eru eign samningsaðila og bundnar trúnaði sbr. lið 5.

Rán
GM
3.7.7

4. Lýsing og framkvæmd verks.

4.1 *Hlutverk fræðslusjóða*

Markmið fræðslusjóða er að hefja verkefnið ásamt ráðgjafa og stjórnendum sveitarfélagsins.

Fræðslusjóðirnir tryggja gæði í vinnu ráðgjafa. Það er einnig hlutverk sjóðanna að sjá til þess að ferli verkefnisins sé óhindrað. Starfsmenn viðkomandi fræðslusjóða upplýsa ráðgjafa um fræðsluframboð.

Starfsmenn sjóða halda fundi með ráðgjafa og fulltrúa frá sveitarfélaginu einu sinni á miðjum verktímanum til að tryggja að vinnan í verkefninu nýtist markhópum sjóðsins sem best. Starfsmaður/menn sjóða eða ráðgjafi hafa frumkvæði að því að boða til þessa fundar í samráði við fulltrúa sveitarfélagsins.

Innan 8 vikna frá lokum verkefnisins hafa fulltrúar Sveitamenntar samband við fulltrúa sveitarfélagsins og bjóða aðstoð við eftirfylgni hafi það ekki þegar byrjað að vinna eftir fræðsluáætluninni.

4.2. *Hlutverk ráðgjafa*

Ráðgjafi kemur sem sérfræðingur í fræðslu- og mannauðsstjórnun sbr. markmið samningsins.

Ráðgjafinn skal vinna í nánu samstarfi við tengiliði sveitarfélagsins að þarfagreiningu þjálfunar og náms. Greiningin fer fram m.a. með viðtölum við stjórnendur, lykilstarfsmenn og almenna starfsmenn, gagnaöflun og öðrum aðferðum sem ráðgjafinn telur þjóna markmiðum verkefnisins.

Ráðgjafinn þekkir til og er upplýstur um þau námstækifæri sem eru í boði á hverjum tíma til að geta kynnt sem fjölbreyttust tilboð.

Ráðgjafinn skal útbúa fræðsluáætlun, byggða á greiningunni sem sveitarfélagið og Sveitamennt fá að loknu verkefninu. Ráðgjafinn skal kynna og hvetja til notkunar árangurskvarða til að mæla árangur fræðsluáætlunarinnar. Hlutverk ráðgjafans er einnig að upplýsa um þá fræðslustyrki sem eru í boði hjá starfsmenntasjóðum og kynna fyrir þeim umsóknarferlið.

Fræðsluáætlunin skal m.a. innihalda:

a) Stutta lýsingu á fræðslu/þjálfun

b) Markmið með fræðslu/þjálfun

c) Tímasetningu fræðslu/þjálfunar eins nákvæmt og mögulegt er

d) Tillögur að leiðbeinendum/fræðsluaðilum í samráði við sveitarfélagið, a.m.k. tvær tillögur eru kynntar.

e) Hverjir eru þátttakendur í fræðslunni (markhópur)

f) Lengd námskeiðs og hvar það er kennt.

g) Kostnaðaráætlun og upplýsingar um mögulega fræðslustyrki sjóða.

Þegar verkefni er lokið skal ráðgjafi ásamt fulltrúa frá sveitarfélaginu kynna niðurstöðurnar á fundi með fulltrúumsjóðanna og stjórnendum. Starfsmönnum er einnig boðið á kynningarfund og þeir hvattir til þess að mæta hafi þeir tök á því. (sjá einnig lið 4.3).

4.3. Hlutverk sveitarfélagsins

Fulltrúi frá sveitarfélaginu skal vera leiðandi í verkefninu. Hann sér til þess að allir starfsmenn séu vel upplýstir um verkefnið áður en það hefst. Sveitarfélagið skipar í rýnihópa/stýrihópa í samráði við ráðgjafann, útvegar ráðgjafa þá aðstöðu og öll gögn sem eðlilega má ætla að þjóni hagsmunum verkefnisins. Sveitarfélagið greiðir leið ráðgjafans á vinnustaðnum m.a. með því að tilnefna tengiliði sem hafi umsjón með verkefninu.

Starfsmönnum skal vera heimilt að sitja fundi með ráðgjafanum á vinnutíma.

Gert er ráð fyrir að stjórnendur skili álíka mörgum vinnutímum og sjóðirnir leggja í verkefnið.

Að loknu verkefninu skal fulltrúi sveitarfélagsins ásamt ráðgjafa kynna niðurstöður verkefnisins (fræðsluáætlun) fyrir stjórnendum, starfsmönnum og fulltrúum fræðslusjóðanna.

Sveitarfélagið skal kappkosta að vinna að framkvæmd fræðsluáætlunarinnar og leita aðstoðar sjóðsins komi upp hindranir við framkvæmd hennar.

5. Trúnaður

Trúnaður og þagnarskylda skal viðhöfð hjá samningsaðilum er varða upplýsingar, atvik eða málefni hjá aðilum, sem þeir fá vitneskju um vegna vinnu sinnar við verkefnið. Trúnaður og þagnarskylda gildir á verktíma og einnig eftir lok samnings.

6. Undirritun

Samningur þessi er gerður í 4 samhljóða eintökum, eitt handa hverjum aðila (sveitarfélag, ráðgjafi, sjóðir).

Reykjavík/Ísafjörður, 16. apríl 2018

f.h Ísafjarðarbæjar

f.h. Sveitamenntar

f.h. Fræðslumiðstöðvar Vestfjarða

f.h. Mannauðssjóðs Samflotsins

Viðauki 2 - Viðhorfskönnun – starfsfólk félagsmiðstöðva (skóla- og tómstundasvið)

Kæri þátttakandi,

Um leið og við þökkum þér fyrir þátttökuna þá biðjum við þig um að svörin bæði út frá þér sjálfri/sjálfum og þínum vinnustað.

Merktu við það sem á við þig:

Ég hef lokið grunnskóla- ___framhaldsskóla (stúdents/sveinspróf)-___ háskólanámi____

Athugið að við gerð skýrslu munu svör ekki vera persónurekjanleg. Einungis Markviss ráðgjafi mun hafa aðgang að svarblöðum og gæta þess við skýrslugerð að ekki verði hægt að rekja niðurstöður til einstaklinga.

Merktu með x í svigana eins og við á:

1) Hefur þú sótt starfsþróunarnámskeið á eigin vegum á sl. 12 mánuðum? Já ( ) Nei ( )

Ef já, hvaða?

_____

_____

2) Hefur þú sótt námskeið/fræðslu á vegum vinnuveitenda á sl. 12 mánuðum? Já ( ) Nei ( )

(merktu við það sem við á)

A) **Ef já,** hvernig námskeið/fræðslu?

a) Styttra námskeið (undir 8 klst.)( )
b) lengra námskeið (lengri en 1 dagur) ( )
c) Innanhúss ( )
d) Viðbótarnám ( )
e) Annað, hvað?_____

B) **Ef nei**, af hverju ekki?

a) Ekkert í boði ( )
b) Ekki tími ( )
c) Engin hvatning ( )
d) Hef ekki áhuga ( )
e) Ekki fengið heimild ( )

f) Hef ekki sjálfstraust til þess ( )

g) Annað, hvað?_____

3) Viltu þróast frekar í núverandi starfi? Já ( ) Nei ( )

4) Hvernig námskeið eða fræðslu vilt þú fá? (merkja má við fleiri en eitt svar)

( ) **Upplýsingatækni- tölvunámskeið** hvernig helst? _____

( ) **Persónufærni** (*Sjálfstraust, sjálfstjórn, þrautseigja*)

( ) **Samskipti og samvinna** (*Árangursrík samvinna, samtalstækni, félagssálfræði*)

( ) **Hópefli fyrir vinnustað** (*Efling samskipta og liðsheildar*)

( ) **Skapandi starf með unglingum**

( ) **Fræðsla um einelti og hvernig má fyrirbyggja það**

( ) **Skyndihjálp**

( ) **Annað...** nefndu dæmi:

_____

_____

_____

5) Er sú færni og þekking til staðar á þínum vinnustað sem þarf til að takast á við þau verkefni sem upp koma? Já ( ) Nei ( )

Ef nei, hvaða þekkingu þarf að bæta við?

_____

_____

_____

6) Eru fyrirsjáanleg ný verkefni sem kalla á viðbótarfærni eða þekkingu?

( ) Já ( ) Nei ( ) Veit ekki

Ef já, hvaða?

_____

_____

_____

7) Annað sem þú vilt koma á framfæri:

_____

_____

_____

Takk fyrir þátttökuna

Viðauki 3 - Viðhorfskönnun - starfsfólk öldrunarþjónustu

Kæri þátttakandi

Um leið og við þökkum þér fyrir þátttökuna þá biðjum við þig um að hugsa svörin bæði út frá þér sjálfri/sjálfum og þínum vinnustað.

Merktu við það sem á við þig:

Ég hef lokið grunnskóla-___ framhaldsskóla (stúdents-/sveinspróf)-___ háskólanámi____

Athugið að við gerð skýrslu munu svör ekki vera persónurekjanleg. Einungis Markviss ráðgjafi mun hafa aðgang að svarblöðum og gæta þess við skýrslugerð að ekki verði hægt að rekja niðurstöður til einstaklinga.

Merktu með x í svigana eins og við á:

1) Hefur þú sótt starfsþróunarnámskeið á eigin vegum á sl. 12 mánuðum? Já ( ) Nei ( )

Ef já, hvaða?

_____

_____

2) Hefur þú sótt námskeið/fræðslu á vegum vinnuveitenda á sl. 12 mánuðum? Já ( ) Nei ( )

(merktu við það sem við á)

A) **Ef já,** hvernig námskeið/fræðslu?

a) Styttra námskeið (undir 8 klst.)( )
b) lengra námskeið (lengri en 1 dagur) ( )
c) Innanhúss ( )
d) Viðbótarnám ( )
e) Annað, hvað?_____

B) **Ef nei**, af hverju ekki?

a) Ekkert í boði ( )
b) Ekki tími ( )
c) Engin hvatning ( )
d) Hef ekki áhuga ( )
e) Ekki fengið heimild ( )
f) Hef ekki sjálfstraust til þess ( )

g) Annað, hvað?_____

3) Viltu halda áfram að þróast í núverandi starfi? Já ( ) Nei ( )

4) Finnur þú fyrir stöðnun/kulnun í starfi? Já ( ) Nei ( )

Ef já, hver telur þú að geti verið helsta ástæðan?

_____

_____

5) Hvernig námskeið eða fræðslu vilt þú fá til að efla hæfni í starfi? (merktu við fleiri en eitt svar)

( ) **Starfsþróun og færniefling** (*Skipulag, að vinna undir álagi, að vinna að lausnum*)

( ) **Starf og nám** (*Tímastjórnun og forgangsröðun, nám fullorðinna, vinnumarkaðurinn*)

( ) **Upplýsingatækni- tölvunámskeið** hvernig helst? _____

( ) **Persónufærni** (*Sjálfstraust, sjálfstjórn, þrautseigja*)

( ) **Jóga** (*Liðleiki, slökun og öndun*)

( ) **Samskipti og samvinna** (*Árangursrík samvinna, samtalstækni, félagssálfræði)*

( ) **Vellíðan og jafnvægi á vinnustað**

( ) **Hópefli fyrir vinnustað** (*Efling samskipta og liðsheildar)*

( ) **Fræðsla um persónuvernd og meðferð gagna** (*Ný lög)*

( ) **Fræðsla um þverfagleg teymi og vinnubrögð.**

( ) **Velferðarþjónustan** (*Velferðarkerfið, stjórnsýsla, lög, reglugerðir)*

( ) **Siðfræði og öldrun** (*Mannréttindi,mismunandi sjónarhorn í samskiptum*)

( ) **Hugtakið öldrun út frá ólíkum sjónarhornum**

( ) **Geðræn vandamál aldraðra** (*Vandamál í daglega lífinu, tilvistarlegar spurningar eins og nálægð við dauðann*)

( ) **Þjónusta við fólk með heilabilun** (*Einstaklingurinn á bak við sjúkdóminn*)

( ) **Öldrun og athafnir daglegs lífs** (*Lífsstíll, heilsa, smitleiðir og sýkingavarnir, líkamsbeiting*)

( ) **Næringarfræði** (*Hlutverk næringarefnanna, dagsþörf einstaklinga, skortseinkenni*)

( ) **Heimaþjónusta** (*Þrif og ræsting*)

( ) **Hagnýt lífsgæði**

( ) **Tækniúrræði fyrir aldraða**

( ) **Notkun lífssögu og æviminninga í þjónustu við aldraða** (*Hvernig má nota æviminningar í meðferðaskyni til að draga úr einkennum kvíða og þunglyndi*)

( ) **Persónumiðuð þjónusta** (*Sjálfræði aldraðra*)

( ) **Skyndihjálp**

( ) **Annað**... nefndu dæmi:

_____

_____

Merktu með x í svigana eins og við á:

6) Er sú færni og þekking til staðar á þínum vinnustað sem þarf til að takast á við þau verkefni sem upp koma? Já ( ) Nei ( )

Ef nei, hvaða þekkingu þarf að bæta við?

_____

_____

7) Eru fyrirsjáanleg ný verkefni sem kalla á viðbótarfærni eða þekkingu?

( ) Já ( ) Nei ( ) Veit ekki

Ef já, hvaða?

_____

_____

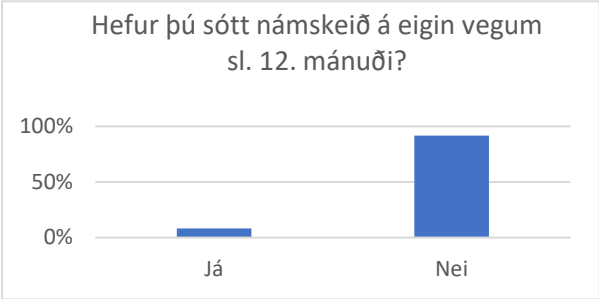
8) Annað sem þú vilt koma á framfæri:

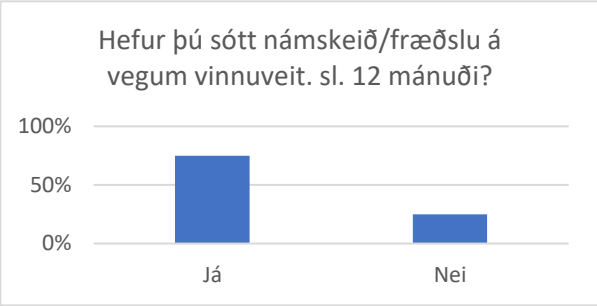
_____

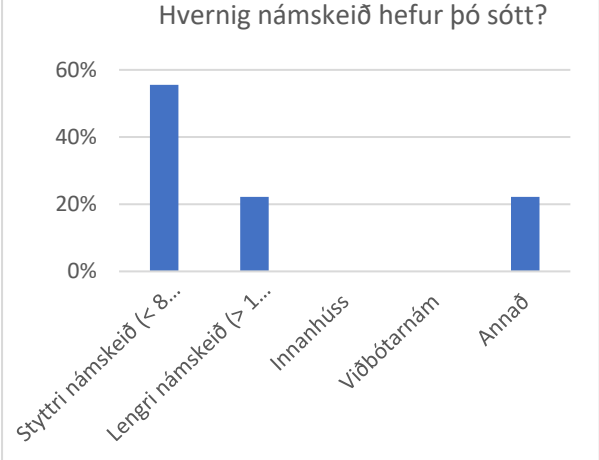
_____

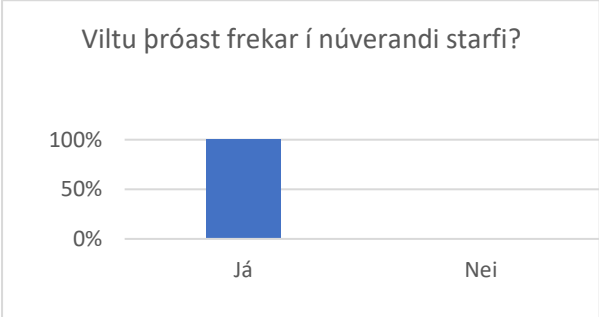
Takk fyrir þátttökuna!

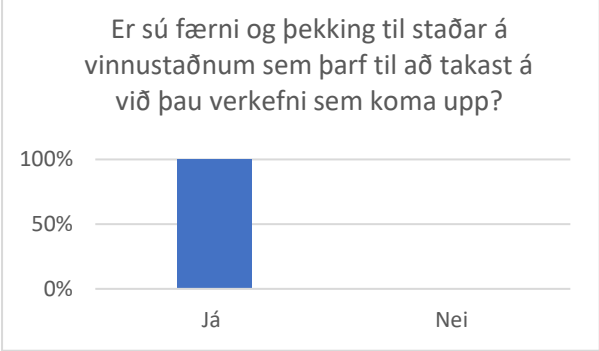
Viðauki 4 - Niðurstöður könnunar meðal starfsfólks í öldrunarþjónustu

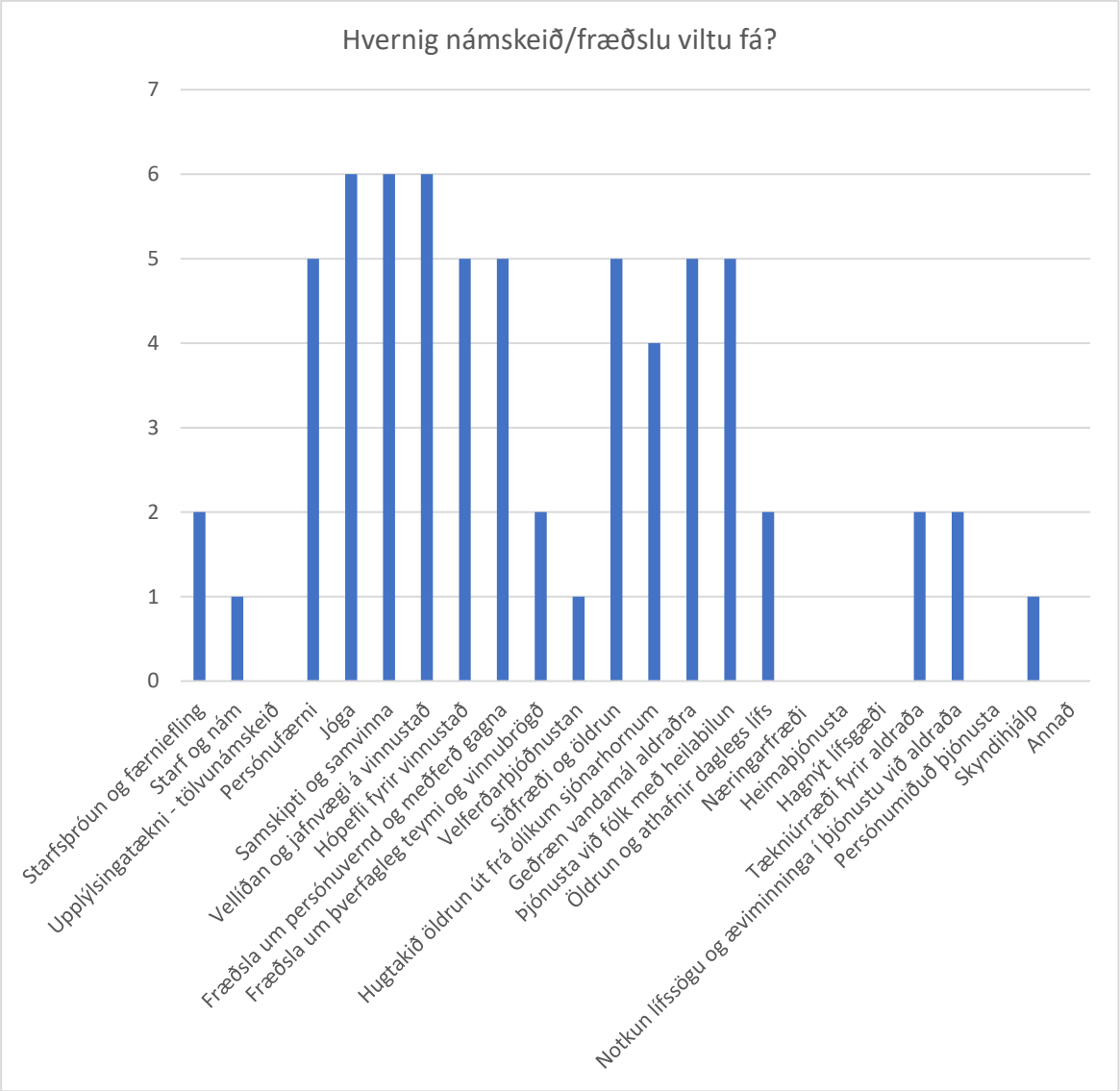











Hvernig námskeið/fræðslu viltu fá?
7
6
5
4
3
2
1
0
Starfsþróun og færniefling
Starf og nám
Upplýsingatækni - tölvunámskeið
Persónufærni
Jóga
Samskipti og samvinna
Vellíðan og jafnvægi á vinnustað
Hópefli fyrir vinnustað
Fræðsla um persónuvernd og meðferð gagna
Fræðsla um þverfagleg teymi og vinnubrögð
Velferðarþjónustan
Siðfræði og öldrun
Hugtakið öldrun út frá ólíkum sjónarhornum
Geðræn vandamál aldraðra
Öldrun og athafnir daglegs lífs
Næringarfræði
Heimaþjónusta
Hagnýt lífsgæði
Tækniúrræði fyrir aldraða
Notkun lífssögu og æviminninga í þjónustu við aldraða
Persónumiðuð þjónusta
Skyndihjálp
Annað

Viðauki 5 - Viðhorfskönnun - starfsfólk fötlunarþjónustu

Kæri þátttakandi,

Um leið og við þökkum þér fyrir þátttökuna þá biðjum við þig um að svörin bæði út frá þér sjálfri/sjálfum og þínum vinnustað.

Merktu við það sem á við þig:

Ég hef lokið grunnskóla- ___framhaldsskóla (stúdents/sveinspróf)-___ háskólanámi____

Athugið að við gerð skýrslu munu svör ekki vera persónurekjanleg. Einungis Markviss ráðgjafi mun hafa aðgang að svarblöðum og gæta þess við skýrslugerð að ekki verði hægt að rekja niðurstöður til einstaklinga.

Merktu með x í svigana eins og við á:

1) Hefur þú sótt starfsþróunarnámskeið á eigin vegum á sl. 12 mánuðum? Já ( ) Nei ( )

Ef já, hvaða?

_____

_____

2) Hefur þú sótt námskeið/fræðslu á vegum vinnuveitenda á sl. 12 mánuðum? Já ( ) Nei ( )

A) **Ef já,** hvernig námskeið/fræðslu?

a) Styttra námskeið (undir 8 klst.)( )
b) lengra námskeið (lengri en 1 dagur) ( )
c) Innanhúss ( )
d) Viðbótarnám ( )
e) Annað, hvað?_____

B) **Ef nei**, af hverju ekki?

a) Ekkert í boði ( )
b) Ekki tími ( )
c) Engin hvatning ( )
d) Hef ekki áhuga ( )
e) Ekki fengið heimild ( )
f) Hef ekki sjálfstraust til þess ( )
g) Annað, hvað?_____

3) Viltu þróast frekar í núverandi starfi? Já ( ) Nei ( )

4) Finnur þú fyrir stöðnun/kulnun í starfi? Já ( ) Nei ( )

Ef já af hverju?

_____

_____

_____

5) Hvernig námskeið eða fræðslu vilt þú fá? (merkja má við fleiri en eitt svar)

( ) **Starfsþróun og færniefling** (*Skipulag, að vinna undir álagi, að vinna að lausnum*)

( ) **Starf og nám** (*Tímastjórnun og forgangsröðun, nám fullorðinna, vinnumarkaðurinn*)

( ) **Upplýsingatækni- tölvunámskeið** hvernig helst? _____

( ) **Persónufærni** (*Sjálfstraust, sjálfstjórn, þrautseigja*)

( ) **Jóga** (*Liðleiki, slökun og öndun*)

( ) **Samskipti og samvinna** (*Árangursrík samvinna, samtalstækni, félagssálfræði)*

( ) **Vellíðan og jafnvægi á vinnustað**

( ) **Hópefli fyrir vinnustað** (*Efling samskipta og liðsheildar*)

( ) **Fræðsla um persónuvernd og meðferð gagna** (*Ný lög*)

( ) **Þverfagleg teymi og vinnubrögð**

( ) **Velferðarþjónustan** (*Velferðarkerfið, stjórnsýsla, lög, reglugerðir)*

( ) **Mannréttindi og siðfræði** (*Mannréttindi,mismunandi sjónarhorn í samskiptum*)

( ) **Geðheilsa** (*Helstu einkenni áfalla og streitu*)

( ) **Lífstíll og heilsa** (*Lífstíll, heilsa, smitleiðir og sýkingarvarnir, líkamsbeiting*)

( ) **Næringarfræði** (*Hlutverk næringarefnanna, dagsþörf einstaklinga, skortseinkenni*)

( ) **Heimaþjónusta** (*Þrif og ræsting*)

( ) **Skjólstæðingurinn/viðskiptavinurinn í brennidepli**

( ) **Erfðir og þroski** (*Erfðir, kynfræði, þroski, öldrun*)

( ) **Geðsjúkdómar og lyf** (*Geðsjúkdómar, lyf, lyfjanotkun, fíkn og neysla*) ( ) **Áföll og afleiðingar** (*Áföll, afleiðingar, stuðningur*)

( ) **Fatlanir og þjónustustörf** (*Fötlun og tegundir fatlana, hjálpartæki*)

( ) **Tækniúrræði fyrir fatlaða**

( ) **Framkvæmd þjónustu við fatlaða** (*Greining og mat, þjónustuáætlanir, búseta, frístundir, nám,atvinna með stuðningi*)

( ) **Framkvæmd þjónustu við börn** (*Hlutverk, stjórnsýslulög, réttindi barna*)

( ) **Skyndihjálp**

( ) **Annað...** nefndu dæmi:

_____

_____

Merktu með x í svigana eins og við á:

6) Er sú færni og þekking til staðar á þínum vinnustað sem þarf til að takast á við þau verkefni sem upp koma? Já ( ) Nei ( )

Ef nei, hvaða þekkingu þarf að bæta við?

_____

_____

7) Eru fyrirsjáanleg ný verkefni sem kalla á viðbótarfærni eða þekkingu?

( ) Já ( ) Nei ( ) Veit ekki

Ef já, hvaða?

_____

_____

_____

8) Annað sem þú vilt koma á framfæri:

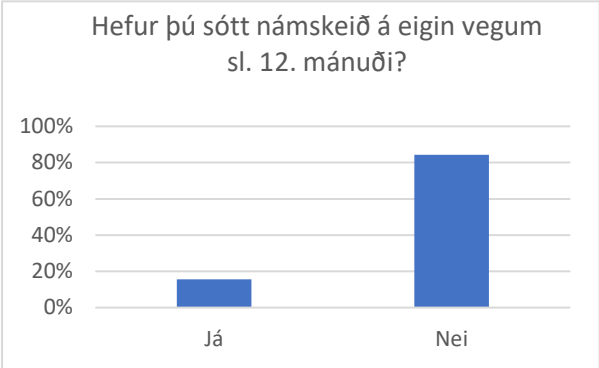
_____

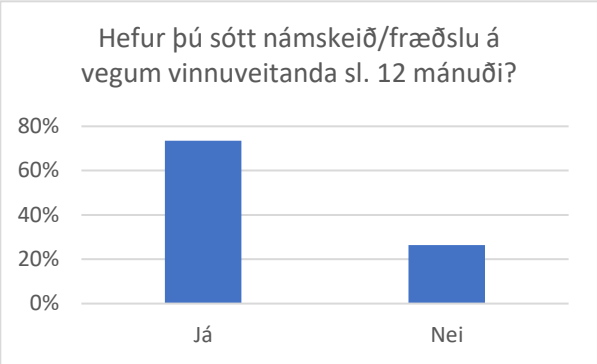
_____

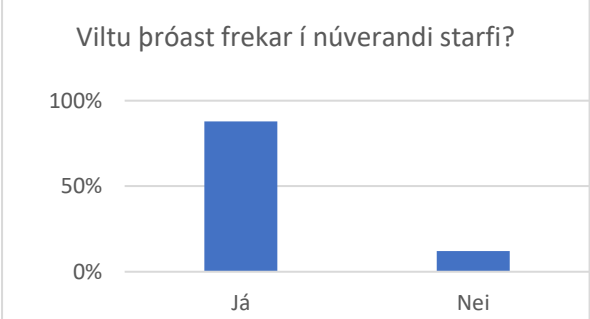
_____

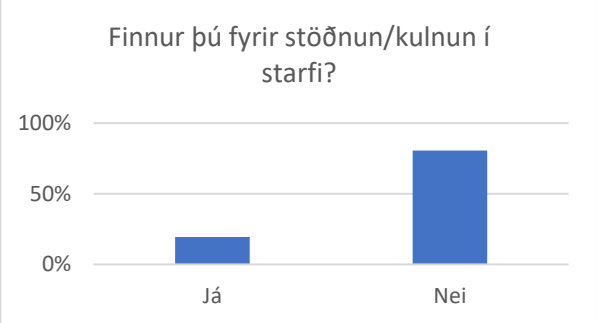
Takk fyrir þátttökuna!

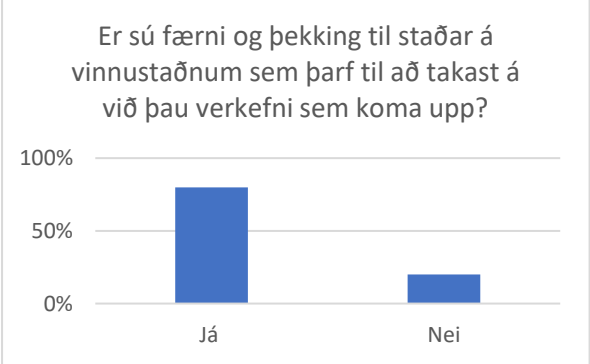
Viðauki 6 - Niðurstöður könnunar meðal starfsfólks í fötlunarþjónustu

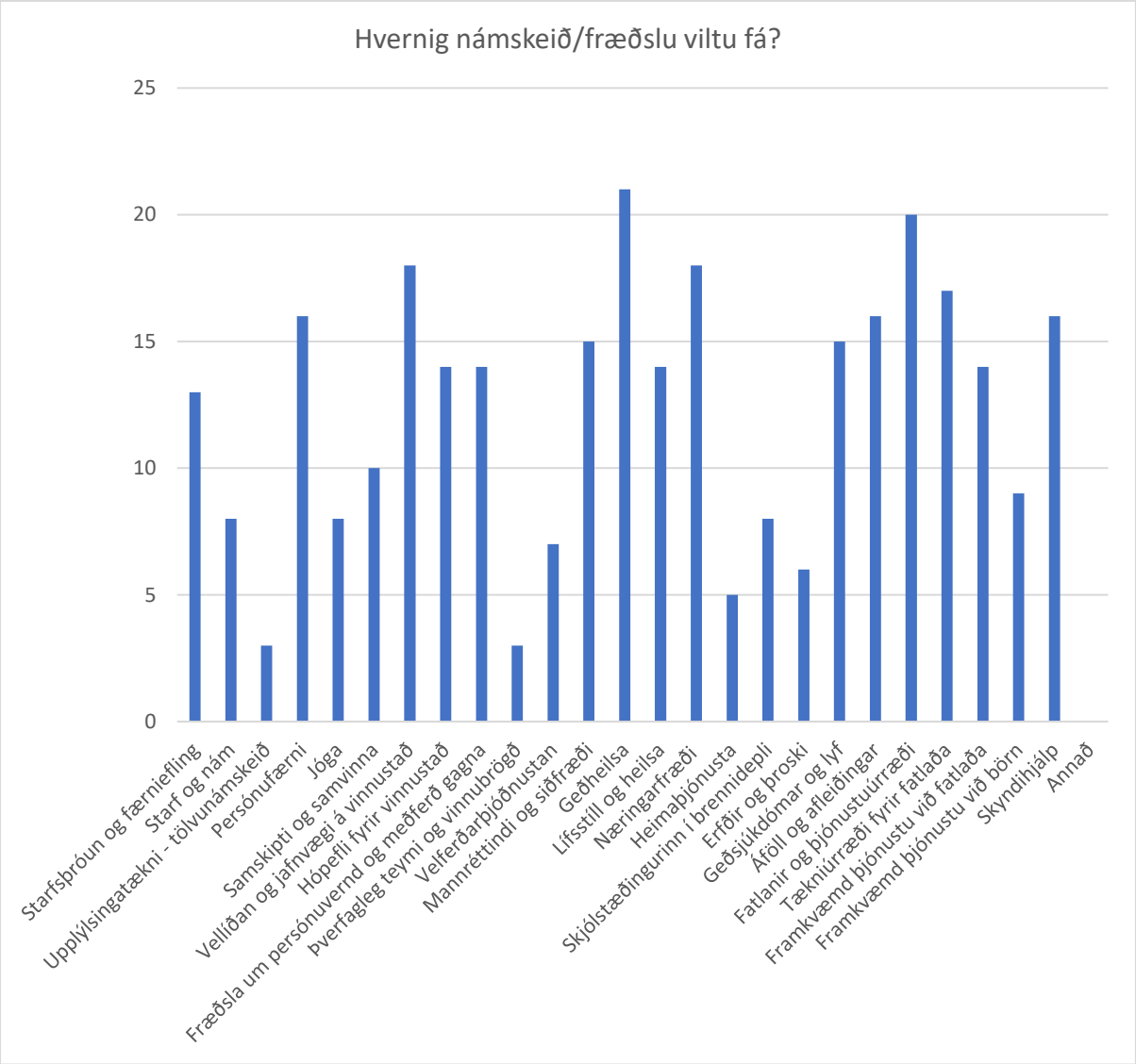











Hvernig námskeið/fræðslu viltu fá?
25
20
15
10
5
0
Starfsþróun og færniefling
Starf og nám
Upplýsingatækni - tölvunámskeið
Persónufærni
Jóga
Samskipti og samvinna
Vellíðan og jafnvægi á vinnustað
Hópefli fyrir vinnustað
Fræðsla um persónuvernd og meðferð gagna
Þverfagleg teymi og vinnubrögð
Velferðarþjónustan
Mannréttindi og siðfræði
Geðheilsa
Lífsstíll og heilsa
Næringarfræði
Heimaþjónusta
Skjólstæðingurinn í brennidepli
Erfðir og þroski
Geðsjúkdómar og lyf
Áföll og afleiðingar
Fatlanir og þjónustuúrræði
Tækniúrræði fyrir fatlaða
Framkvæmd þjónustu við fatlaða
Framkvæmd þjónustu við börn
Skyndihjálp
Annað

Viðauki 7 - Fræðsluáætlun fyrir Ísafjarðarbæ

Öll svið				
Námskeið	**Tími**	**Markhópur**	**Ábyrgð**	**Fræðsluaðili**
Skyndihjálp	Haust og vor 2019-2023	Nýtt starfsfólk og starfsfólk sem þarf upprifjun	Mannauðsstjóri	Fræðslumiðstöð Vestfjarða
Líkamsbeiting á vinnustað	Haust 2019 Haust 2020 Haust 2021 Haust 2022 Haust 2023	Upprifjun fyrir þá sem vilja og nýtt starfsfólk	Mannauðsstjóri	Fræðslumiðstöð Vestfjarða
Tölvufærni - grunnur	Haust 2019 Haust 2020 Haust 2021 Haust 2022 Haust 2023	Upprifjun fyrir þá sem vilja	Mannauðsstjóri	Fræðslumiðstöð Vestfjarða
Excel fyrir lengra komna	Vor 2019 Vor 2021 Vor 2023	Starfsfólk stjórnsýslusviðs Slökkvilið Aðrir	Mannauðsstjóri	Fræðslumiðstöð Vestfjarða
Nýliðafræðsla	Eftir þörfum	Nýtt starfsfólk	Mannauðsstjóri	Ísafjarðarbær/ BIJ
Samskipti á vinnustað	Vor 2019 Vor 2020 Vor 2021 Vor 2022 Vor 2023	Allt starfsfólk sem hefur áhuga	Mannauðsstjóri	Fræðslumiðstöð Vestfjarða
Skipulag og tímastjórnun	Vor 2020	Allt starfsfólk sem hefur áhuga	Mannauðsstjóri	Fræðslumiðstöð Vestfjarða
Hollustuhættir og öryggi	Vor 2020	Öryggistrúnaðarmenn allra sviða	Mannauðsstjóri	Ísafjarðarbær/ BIJ
Mannauðs-stjórnun	Vor 2019 Vor 2023	Stjórnendur og millistjórnendur	Mannauðsstjóri	Ísafjarðarbær/ BIJ
Þjónandi leiðsögn	Vor 2021 Vor 2023	Stjórnendur og millistjórnedur	Mannauðsstjóri	Fræðslumiðstöð Vestfjarða
Kjarasamningar	Vor 2019 Vor 2020 Vor 2021 Vor 2022 Vor 2023	Allir	Mannauðsstjóri	Fræðslumiðstöð Vestfjarða
Streita og álag	Haust 2019 Haust 2020 Haust 2021 Haust 2022 Haust 2023	Allir sem vilja	Mannauðsstjóri	Fræðslumiðstöð Vestfjarða
Krefjandi viðskiptavinir	Haust 2019 Haust 2020 Haust 2021	Allir	Mannauðsstjóri	Ísafjarðarbær/ BIJ

	Haust 2022 Haust 2023			
One systems	Haust 2019 Haust 2021 Haust 2023	Allir sem nota kerfið	Mannauðsstjóri	Ísafjarðarbær/ Skjalastjóri HÞ
Öryggis-trúnaðarnám-skeið	Haust 2018	Allir öryggistrúnaðarmenn	Mannauðsstjóri	Vinnueftirlitið
Trello	Vor 2020	Allir með verkefnastjórnun	Mannauðsstjóri	Ísafjarðarbær/ Innanhúss

Skóla- og frístundasvið				
Námskeið	**Tími**	**Markhópur**	**Ábyrgð**	**Fræðsluaðili**
Agastjórnun	Haust 2019	Stuðningsfulltrúar	Sviðsstjóri	Ísafjarðarbær/ Sálfræðingur
Greiningar barna	Vor 2020	Ófaglærðir á skóla- og velferðarsviði	Mannauðsstjóri og sviðsstjórar	Fræðslumiðstöð Vestfjarða
Námskeið í meðhöndlun eiturefna	Haust 2019/ starfsdagur skóla og Haust 2023	Íþróttamannvirki	Yfirm. íþróttamann-virkja	Ísafjarðarbær Alfreð Erlingsson Valur Richter í sams við Grétar H
Hreinsibúnaður í sundlaugum	Haust 2019/ starfsdagur skóla og Haust 2023	Íþróttamannvirki	Yfirm. íþrótta-mannvirkja	Ísafjarðarbær Alfreð Erlingsson Valur Richter í sams við Grétar H
Útikennsla	Vor 2020 - starfsdagur skóla	Kennarar	Sviðsstjóri	Ísafjarðarbær/ Sabina S. Halldórsdóttir
Íþróttir og lítil börn á leikskóla	Haust 2019	Starfsfólk leikskóla	Sviðsstjóri	Ísafjarðarbær/ í samstarfi við Guðrúnu B. og leikskólastjóra

Stjórnsýslu- og fjármálasvið				
Námskeið	**Tími**	**Markhópur**	**Ábyrgð**	**Fræðsluaðili**
Excel Pivot tölfur	Vor 2019	Starfsfólks stjórnsýslu- og fjármálasviðs	Sviðsstjóri	Fræðslumiðstöð Vestfjarða
Outlook, Power point og Word	Vor 2019 og vor 2021 og vor 2023	Starfsfólk stjórnsýslu- og fjármálasviðs og slökkvilið	Sviðsstjóri	Fræðslumiðstöð Vestfjarða
Markþjálfun	Eftir þörfum	Stjórnendur	Sviðsstjórar / Mannauðsstjóri	Ísafjarðarbær
Opinber skjalasöfn og persónuverndar lög	Haust 2019 og svo eftir þörfum	Safnahúsið og opið fleiri sviðum.	Mannauðsstjóri	Ísafjarðarbær/ Jóna S. Bjarnadóttir

Lagabreytingar	Eftir þörfum	Starfsfólk stjórnsýslusviðs	Sviðsstjóri	Ísafjarðarbær/ ÞSS
Skil á launum	Haust 2019 Haust 2020 Haust 2021 Haust 2022 Haust 2023	Forstöðumenn	Fjármálastjóri	Ísafjarðarbær/ Deildarstjóri launadeildar
Bókband og viðgerðir	Vor 2019	Safnahús	Safnstjóri	Fræðslumiðstöð Vestfjarða

Slökkvilið				
Námskeið	**Tími**	**Markhópur**	**Ábyrgð**	**Fræðsluaðili**
Suðunámskeið	Vor 2020	Slökkvilið og hafnarstarfsmenn Starfsmenn áhaldahúss	Stjórnendur hafna og slökkviliðs	Fræðslumiðstöð Vestfjarða
Notkun körfubíla	Haust 2020	Slökkvilið	Slökkviliðsstjóri	Ísafjarðarbær Aðkeypt í samst. við slökkvil.stjóra
Starfsþjálfun erlendis	2023	Slökkvilið	Slökkviliðsstjóri	Ísafjarðarbær/ Ákv. slökkvilstjóra

Hafnir				
Námskeið	**Tími**	**Markhópur**	**Ábyrgð**	**Fræðsluaðili**
Enska Að lesa og skrifa	Vor 2020	Starfsmenn hafnarinnar	Hafnarstjóri	Fræðslumiðstöð Vestfjarða
Endurmenntun slysavarna	Vor 2020	Starfsmenn hafnarinnar	Hafnarstjóri	Ísafjarðarbær/ Ákv. hafnarstjóra

Umhverfis- og eignasvið				
Námskeið	**Tími**	**Markhópur**	**Ábyrgð**	**Fræðsluaðili**
Arcgis land upplýsingakerfi	Vor 2020	Starfsmenn umhverfis- og eignasviðs	Sviðsstjóri	Ísafjarðarbær/ Mannvit
Eiturefni og meðhöndlun og kaup	Vor 2020 Vor 2022	Starfsmenn áhaldahúss og garðyrkjustjóri	Sviðsstjóri	Ísafjarðarbær/ Aðkeypt
Starfsnám á samgangna-, umhverfis og eignasvið	Vor 2021	Starfsmenn áhaldahúss	Forstöðumaður	Fræðslumiðstöð Vestfjarða

Velferðarsvið

Námskeið	Tími	Markhópur	Ábyrgð	Fræðsluaðili
Meðvirkni	Haust 2019 Haust 2021 Haust 2023	Starfsmenn á velferðarsviði	Sviðsstjóri	Fræðslumiðstöð Vestfjarða
Barnaverndar-þing	Vor 2020	Starfsmenn barnaverndar	Sviðsstjóri	Ísafjarðarbær/ Ákv. sviðsstjóra
Greiningar-stöðvar-ráðstefna	Vor 2020 Vor 2021 Vor 2022	Starfsmenn á velferðarsviði	Sviðsstjóri	Ísafjarðarbær/ Ákv. sviðsstjóra
Gentle teaching	Haust 2020	Starfsmenn á velferðarsviði Starfsmenn á skólasviði	Sviðsstjórar	Ísafjarðarbær/ Aðkeypt
Geðraskanir	Vor 2020 Vor 2022	Starfsmenn á Velferðar- og skólasviði	Sviðsstjórar	Ísafjarðarbær/ Aðkeypt
Áhrif lyfja og aukaverkanir	Vor 2020	Sjúkraliðar, liðveisla og frekari liðveisla	Sviðsstjóri	Ísafjarðarbær/ Aðkeypt
Nýjungar í handverki	Vor 2020	Starfsmenn á Hlíf	Forstöðumaður	Panduro

Viðauki 8 – Tómstundanámskeið

Ýmsar óskir starfsmanna Ísafjarðarbæjar um tómstundanámskeið

- Vinnuvélanámskeið
- Meirapróf
- Smáskipanám
- Suðunámskeið
- Notkun körfubíla
- Hugur og heilbrigði
- Lifðu til fulls, lífstílsnámskeið
- Virkjaðu orkuna
- Sykurlaust mataræði, Bólgueyðandi matur.
- Vatnsleikfimi
- Aqua zumba
- Flot
- Núvitund
- Jóga
- Kajak
- Skíðaganga
- Fjallganga
- Dansnámskeið
- Endurnýting, gera nýtt úr gömlu o.s.frv.
- Grænmeti og garður
- Endurvinnsla úrgangs
- Moltugerð
- Jurtalitun
- Tréútskurður - lesið í skóginn tálgað í tré
- Sólarlitun, Poska litir
- Vatnslitanámskeið
- Bókband og viðgerðir á bókum
- Skrautskriftarnámskeið
- Kaffinámskeið og súkkulaðigerð
- Tungumálanámskeið t.d. spænska, pólska, þýska, franska