



Evaluering af arbejdsmarkedsuddannelsen ”Grundlæggende Vagt”

September 2006

Indholdsfortegnelse

Resumé.....	5
Indledning.....	9
1. Datagrundlag	11
2. Brancheudvikling.....	13
2.1 Væsentlige udviklingstræk i branchen	13
2.2 Udfordringer for branchen.....	14
2.3 Opsummering	16
3. Medarbejderprofil	17
3.1 Virksomhedernes ønske til medarbejderprofil	17
3.2 Opsummering	19
4. Rekrutteringsgrundlag og deltagerprofiler på grunduddannelsen	21
4.1 Ændringer i rekrutteringsgrundlaget	21
4.2 Fakta – hvad siger tallene om deltagergrundlaget?	22
4.3 Mismatch mellem ønsket medarbejderprofil og deltagergrundlag.....	26
4.4 Opsummering	27
5. Grundlæggende Vagt	29
5.1 Deltagertilfredshed ifølge Viskvalitet.dk	29
5.2 Interviewpersonernes vurdering af uddannelsen	31
5.2.1 Vurderinger af uddannelsens optag.....	31
5.2.2 Vurderinger af uddannelsesformen	32
5.2.3 Vurderinger af uddannelsesindholdet.....	35
5.3 Forslag til grunduddannelsens fremtidige opbygning	37
5.3.1 Tværgående forslag til uddannelsens optag, form og indhold....	38
5.4 Praktiske og lovmæssige barrierer for fremtidens grunduddannelse	39
5.5 Eksempler på nye uddannelsesinitiativer.....	40
5.6 Opsummering	41
6. Efteruddannelse	43
6.1 Virksomhedernes vurdering af eget efteruddannelsesbrug	43
6.2 Fakta - hvad siger tallene om efteruddannelsesbrugen?.....	43
6.3 Nye efteruddannelsesinitiativer	45
6.4 Opsummering	46
7. Samarbejdet mellem partnerne.....	49
7.1 Skolernes samarbejde med virksomhederne	49

7.2 Skolernes samarbejde med LUU	50
7.3 Opsummering	52
8. Hovedresultater.....	53
9. anbefalinger	57
9.1 Fremtidens grunduddannelse	57
9.1.1 Anbefalinger til fremtidens grunduddannelse	57
9.2 Samarbejdet og rollefordelingen mellem partnerne	60
9.2.1 Anbefalinger til forbedring af samarbejdet	61

Resumé

Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat (SUS) har iværksat en undersøgelse af arbejdsmarkedsuddannelsen Grundlæggende Vagt på baggrund af, at der i vagt- og sikkerhedsbranchen har lydt kritik af uddannelsen. Evalueringens opgave har været at afdække årsagen til kritikken og give forslag til om, og i givet fald hvordan, uddannelsen skal forbedres.

Evalueringen har vist:

- Branchen er karakteriseret ved en række positive udviklingstræk som vækst, produkt- og serviceudvikling, nye kundegrupper samt et ønske om at rekruttere medarbejdere blandt etniske minoriteter, kvinder og seniorer.
- Virksomhedernes ønske til den nyansattes medarbejderprofil er karakteriseret ved i højere grad end tidligere at have fokus på køn, alder, de bløde og almene kompetencer, herunder særligt brug af informationsteknologi.
- Der er sket et skifte i rekrutteringsgrundlaget og det er nu en ”tungere” gruppe, der kommer på uddannelsen. KTS har den største andel af deltagere fra denne gruppe.
- Branchen står samtidig overfor en række udfordringer, der har vanskeliggjort rekrutteringen af den ønskede medarbejderprofil. Det drejer sig om udfordringer som relativt lave lønninger, forskudte arbejdstider, lav ledighed m.m.
- Virksomhederne har ikke en udpræget uddannelseskultur og ønsker, at deltagerne af skolen bliver klædt bedre på til at varetage vagtfunktionen.
- Der ses et større og større mismatch mellem medarbejderprofilen og deltagerprofilen på uddannelsen samt i forventningerne til, hvor stort spændet skal være mellem disse – og dermed også hvor stor en oplæring der efterfølgende ligger i virksomhederne.
- Blandt interviewpersonerne er der bred enighed om, at der skal foretages justeringer af uddannelsen i forhold til *optaget* (deltagernes antal og kompetenceniveau), *formen* (de pædagogiske metoder og eksamensformen) og *indholdet* (fordelingen mellem de faglige, bløde og almene fag).
- Kvaliteten i uddannelsen skal ifølge interviewpersonerne øges ved, at skolen og/eller AF foretager en form for visitation af deltagerne, ved i højere grad at integrere teori med praksis og ved i højere grad at vægte de bløde og almene fag i undervisningen.
- Kritikken af kvaliteten i uddannelsen er enslydende for de to skoler, men det er særligt i relation til den ene skole, at samarbejdet mellem partnerne (skole – virksomhed, skole – LUU) har været konflikt- og modsætningsfyldt. Samarbejdet vanskeliggøres af, at partnerne har forskellige virkelighedsopfattelser.

Evalueringen peger på følgende anbefalinger for at øge kvaliteten i uddannelsen:

Hvad kan uddannelsesudvalget gøre

- ✚ Uddannelsesudvalget bør udarbejde en strategi for det videre arbejde med grunduddannelsen, herunder hvilke kompetencer uddannelsen fremover skal give.
- ✚ Uddannelsesudvalget bør sætte sig sammen med skoleledelsen og LUU for at udarbejde en handlingsplan for det videre samarbejde. Der kan eventuelt inddrages en tredje part til at definere spillereglerne for samarbejdet, herunder forpligtigelser og rollefordeling.
- ✚ Uddannelsesudvalget bør styrke den løbende dialog med virksomhederne om deres behov og ønsker til uddannelsen.
- ✚ Uddannelsesudvalget kan diskutere, om eksamensformen skal ændres, således at den understøtter det praksisnære element i undervisningen.
- ✚ Uddannelsesudvalget kan diskutere, om eksamensformen skal gøres sværere med henblik på at øge det faglige niveau blandt de, der gennemfører uddannelsen.

Hvad kan skolerne gøre

- ✚ Skolerne bør forbedre deres samarbejde med AF/kommunen og gøre en indsats for at sikre, at de ledige afklares før start på uddannelsen eksempelvis via IKA.
- ✚ Skolerne bør forbedre deres samarbejde med virksomheder og den ene af skolerne bør også forbedre deres samarbejde med LUU, herunder indgå positivt i at overholde de spilleregler, som vil fremgå af handlingsplanen for samarbejdet med LUU og allokere ressourcer til at honorere de krav, der opstilles.
- ✚ Skolerne bør diskutere, hvordan det praksisnære element i uddannelsen øges, således at det kommer til at fungere som et afklaringsredskab af den enkelte.
- ✚ Skolerne bør diskutere, hvordan underviserne løbende vedligeholder deres praksiserfaringer.
- ✚ Skolerne bør diskutere, om der skal investeres i et større og mere differentieret udvalg af undervisningsmaterialer.
- ✚ Skolerne bør diskutere, hvordan man inden for de givne rammer i forhold til uddannelsens længde kan opprioritere de "bløde" og almenfaglige fag.
- ✚ Skolerne kan diskutere, om der skal oprettes/gøres øget brug af indledende moduler/forskole til at holdningsbearbejde og opkvalificere bogligt svage til start på uddannelsen.
- ✚ Skolerne kan udarbejde en informations- og markedsføringsstrategi på området og gøre materialerne let tilgængelige for kunderne.

Hvad kan LUU gøre

- ✚ LUU bør forbedre samarbejdet med skolen, da LUU fungerer som sparringspartner for skoleledelsen i forhold til udbudspolitikken og som lokal partsaktør har fået et større ansvar for udformningen og implementeringen af denne.
- ✚ LUU bør indgå positivt i at overholde de spilleregler, som fremgår af handlingsplanen for samarbejdet med skoleledelsen og allokere ressourcer til at honorere de krav, der opstilles.

- ✚ LUU kan bidrage til en bedre information og informationsspredning, herunder bidrage til at der er en løbende dialog i udvalget, der strækker sig ud over udvalgsmøderne.
- ✚ LUU kan diskutere, hvordan praksiselementet i uddannelsen styrkes.

Hvad kan virksomhederne gøre

- ✚ Virksomhederne bør forbedre deres samarbejde med skolen for at sikre den praksisnære undervisning.
- ✚ Virksomhederne bør indgå i et samarbejde med skolerne om, at deres medarbejdere fungerer som oplægsholdere på uddannelsesforløbene.
- ✚ Virksomhederne bør stille sig til rådighed for praktikforløb for underviserne.
- ✚ I forhold til at kvalificere ansøgerfeltet kan virksomhederne som en rekrutterings- og fastholdelsesstrategi synliggøre karriere- og udviklingsmuligheder i branchen blandt andet via en uddannelseskultur, som viser de mange forskellige aspekter, der er i vagt- og sikkerhedsbranchens arbejde.
- ✚ Virksomhederne kan gøre brug af ”observatører”, dvs. give mulighed for, at potentielle medarbejdere kan få en fornemmelse for det at være vagt, inden de begynder på uddannelsen.

Hvad kan arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationerne gøre

- ✚ Organisationerne kan være med til at sikre, at virksomhederne arbejder mere systematisk med kompetenceudvikling af medarbejderne, så virksomheder på sigt udvikler en uddannelseskultur.

Hvad kan AF/kommunerne gøre

- ✚ AF/kommunerne bør være med til at afhjælpe, at nogle af de ledige på uddannelsen får en dårlig oplevelse, fordi de reelt ikke er motiverede for at deltage i uddannelsen.
- ✚ AF/kommunerne bør indgå et samarbejde med skolerne om afklaring af de ledige gennem IKA forud for uddannelsens start. Hermed er AF/kommunerne med til at forebygge, at de ledige forbliver i dagpenge- eller kontanthjælpssystemet efter endt uddannelse.

Indledning

Denne evaluering er bestilt af Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat (SUS) og er udarbejdet af analysevirksomheden New Insight. Evalueringen har fokus på AMU-uddannelsen Grundlæggende Vagt, som er en 15 dages certificeringsuddannelse målrettet mod vagtfunktionærer. Uddannelsen er gennem tiden løbende blevet revideret og er i dag et lovkrav for at arbejde som vagt i den private branche. Det betyder blandt andet, at kommende vagter i modsætning til tidligere ikke kan arbejde som vagt inden opstart på uddannelsen.

Baggrunden for evalueringen er, at der har lydt kritik af uddannelsen blandt aftagerne af denne. Det har været evalueringens opgave at afdække:

- Hvilke kritikpunkter har været oppe i debatten – hvad er årsagerne til utilfredsheden?
- Skal uddannelsen forbedres og i så fald hvordan?

Evalueringen skal samle op på kritikken her og nu samt udarbejde en række fremadrettede anbefalinger til, hvordan fremtidens vagtuddannelse på AMU-området skal se ud. I forhold til anbefalingerne er der foretaget en undersøgelse af indholdet i uddannelsen og ændringer i kompetencebehovet i virksomhederne, herunder hvor der er overensstemmelse mellem virksomhedernes behov og uddannelsen og hvordan uddannelsen skal tilpasses for at matche virksomhedernes kompetencebehov. Der er således tale om en uddannelsesevaluering med et fremadrettet perspektiv, som sætter fokus på udviklingen i branchen blandt andet i forhold til brug af ny teknologi, nye kompetencebehov, nye arbejdsopgaver og –organisering.

1. Datagrundlag

Datagrundlaget for evalueringen baserer sig primært på interview med virksomheder, deltagere, uddannelsesledere/-konsulenter på skolerne og undervisere samt centrale ressourcepersoner fra såvel brancheorganisationen som arbejdsgiver- og arbejdstagersiden. Desk research i form af statistik og relevant baggrundsmateriale har været med til at kvalificere spørgerammen til disse interviewpersoner. AMU-statistikken anvendes også aktivt i rapporten til at underbygge og perspektivere interviewpersonernes holdninger. Evalueringen er således udført på basis af en række forskellige datakilder:

Desk research: AMU-statistikken, den fælles kompetencebeskrivelse Vagtservice og tidligere undersøgelser på området, f.eks. revision af vagtprøven foretaget i 2006 m.m.

Virksomhedsinterview: Der er afholdt interview med ti ledelsesrepræsentanter og/eller uddannelsesansvarlige samt otte medarbejdere på i alt otte virksomheder. Interviewene er afholdt både som personlige interviews (ti stk.) og som telefoninterviews (otte stk.). Det er tilstræbt, at der er gennemført interview på tre niveauer i virksomheden: en uddannelsesansvarlig/en person der har det daglige samarbejde med vagtfunktionæren, en ledelsesrepræsentant og en medarbejder, der har deltaget i uddannelsen (vagtfunctionæren). Det endelige antal af interviewpersoner har dog varieret afhængig af virksomhedsstørrelse og eventuelt personsammenfald mellem f.eks. ledelsesrepræsentant og uddannelsesansvarlig.

Kriterierne for valg af virksomhederne har været, at de inden for 1-2 år enten har sendt medarbejdere på uddannelsen eller ansat medarbejdere, der har deltaget i uddannelsen. Endvidere er der tilgodeset en rimelig fordeling mellem virksomhedsstørrelse, virksomhedstype og geografi:

- Virksomhederne er alle store eller mellemstore. Der er således ikke interviewet små virksomheder – de der i daglig tale går under betegnelsen ”hr. og fru. hund”.
- Virksomhederne tilbyder alle flere typer af vagtfunktioner og er således ikke specialister inden for kun ét vagtområde (f.eks. værditransport).
- Fem af virksomhederne er beliggende i Storkøbenhavn og tre er beliggende på Fyn/i Jylland.

Underviserinterview: Der er foretaget to fokusgruppeinterview med undervisere fra uddannelsen på Århus Tekniske Skole (ATS) og Københavns Tekniske Skole (KTS). Derudover er der foretaget ét personligt interview med en underviser på AMU-Fyn.

Interview med skolernes uddannelsesledere/-konsulenter på området: Der er foretaget tre personlige interview med skolernes ledelsesrepræsentanter/konsulenter på vagtområdet.

Interview med centrale ressourcepersoner: Der er foretaget tre personlige og ét telefoninterview med centrale personer fra Sikkerhedsbranchen, VABA og VSL.

Fokusgruppeinterview med uddannelsesudvalget: Der er foretaget et fokusgruppeinterview med uddannelsesudvalget for Vagt- og Sikkerhedsservice.

Afhængig af interviewpersonens profession – eksempelvis om man er underviser eller virksomhedsleder – har interviewene været bygget op om forskellige temaer.

Der optræder således følgende interviewpersoner:

- Ledelsesrepræsentanter og uddannelsesansvarlige på virksomhederne (i det følgende omtalt ”ledelsesrepræsentanter”)
- Medarbejdere på virksomhederne (i det følgende omtalt ”medarbejdere”)
- Undervisere
- Uddannelsesledere/-konsulenter (i det følgende omtalt ”uddannelsesledere”)
- Centrale ressourcepersoner
- Uddannelsesudvalget for Vagt- og Sikkerhedsservice (i det følgende omtalt ”uddannelsesudvalget”)

2. Brancheudvikling

I det følgende gennemgås en række udviklingstræk i branchen og det skitseres, hvilke væsentlige udfordringer branchen står overfor. Gennemgangen baserer sig på et udvalg af de mest omtalte udviklingstræk og udfordringer, som interviewpersonerne i evalueringen har fremhævet.

2.1 Væsentlige udviklingstræk i branchen

Blandt interviewpersonerne er der enighed om, at vagtområdet er i vækst og at væksten især sker inden for ”facility management”. Det vil sige, at vagtfunktionen ikke længere udbydes som en enkeltstående serviceydelse, men bindes sammen med andre ydelser som f.eks. rengøring, receptionsarbejde osv. Udviklingen går således i retning af flere specialiserede (kundeorienterede) ydelser, der udbydes samlet til kunden i stedet for hver for sig. Flere af interviewpersonerne nævner, at dette ofte sker som mersalg til deres kunder, fordi kunderne selv efterspørger det. En virksomhedsleder fortæller:

Vagt- og sikkerhedsbranchen kan karakteriseres ved i hvert fald seks væsentlige udviklingstræk:

- Vækst
- Flere specialiserede ydelser og produkter som binder ydelserne sammen
- Nye kundegrupper
- Øget kvalitetsbevidsthed blandt kunderne
- Øget kompleksitet i anvendt teknologi
- Øget bevågenhed omkring efteruddannelse

”Vores mål er ikke at blive de største, men de bedste. Vores vækst bygger på et stabilt grundlag, som primært er mersalg hos kunderne. Det er her, udviklingen ligger. Vi løser nogle opgaver for kunden, og så spørger kunden, om ikke vi også kan gøre det og det. Det er ofte vores kunder, der laver forespørgsler og dermed opstår mersalg.”

For vagtens arbejdsfunktion betyder udviklingen, at der indgår flere serviceopgaver i arbejdet. For branchen generelt betyder det, at servicefunktionerne vinder frem på bekostning af den ”klassiske” vagt (den ronderende vagt). Fremtidens vagt skal så at sige kunne varetage to eller flere jobfunktioner/-opgaver i én. En ledelsesrepræsentant fortæller:

”Der er sket en ændring eller udvikling i kundernes krav til vagterne. Vagtfunktionen er gået fra at være en decideret sikkerhedsfunktion til en bredere jobfunktion, der kan integrere flere funktioner – f.eks. kombinationen af receptionist – en HK-medarbejder - og vagt. Vagtfunktionen er således blevet mere vidtfavnende.”

En central ressourceperson siger også:

”Vagten går fra at være reaktionsorienteret til at være aktionsorienteret, f.eks. ved at han nu både skal kontrollere systemer, processer eller overvågning og kunne reagere på et opstået problem. Vagten skal kunne tilbyde de traditionelle kerneydelser sammen med de såkaldte value added services.”

Ifølge en ledelsesrepræsentant vil udviklingen mod mere ”facility management” primært ses i de store og mellemstore virksomheders ydelsesportefølje, mens de små virksomheder ikke vil kunne honorere disse krav.

Et væsentligt kendetegn for branchen er endvidere, at nye kundegrupper er kommet til. Ifølge interviewpersonerne findes disse kundegrupper både blandt offentlige og statslige institutioner, store private virksomheder og privatkunder. Årsager til dette er øget udlistering, øget frygt for terror og væksten i privatforbruget. Både blandt nye og gamle kundegrupper er der sket en øget kvalitetsbevidsthed i forhold til de produkter og ydelser, der leveres.

Der er enighed om, at den teknologi, der anvendes af såvel kunder som vagtselskaberne selv, er blevet mere avanceret og kompleks. Dette betyder også, at behovet for ronderende vagter er nedadgående – ”systemerne erstatter manden”, som en interviewperson udtrykker det. Hermed forstås, at bedre tekniske systemer som overvågningsudstyr og alarmeringsystemer medfører et mindre behov for fysisk tilstedeværelse (den ronderende vagt). Samtidig med det har også vaggens egne redskaber skiftet karakter og der bruges nu mere informationsteknologi i form af computere, PDA’er¹ og lign. redskaber i arbejdet.

Endelig er der fra politisk side kommet flere krav til branchen, hvilket blandt andet har udmøntet sig i en ISO-certificering. Certificeringen forpligter blandt andet virksomhederne til at uddanne de medarbejdere, der udøver vagttjeneste. Medarbejderne skal årligt gennemføre mindst to dages brancherelevant efteruddannelse, hvoraf der mindst hvert andet år skal bruges en dag på opfølgning i førstehjælp.² Flere interviewpersoner vurderer, at certificeringen vil afføde en øget efteruddannelsesaktivitet til gavn for branchen.

2.2 Udfordringer for branchen

Blandt interviewpersonerne er der generel enighed om, at branchen i rekrutteringen af nye medarbejdere har svære betingelser.

Nye kundegrupper:

- Væksten i kundegruppen af offentlige og statslige institutioner skyldes øget udlistering og ofte er der tale om store udbud. Institutionerne bevæger sig fra at udbyde opgaver enkeltvis til at gå sammen om et fælles udbud for hele kommunen.
- Væksten i kundegruppen af store private virksomheder skyldes et nyt behov for sikkerhedsforanstaltninger ved f.eks. transport, i havne, lufthavne osv. i forlængelse af 11. september og en efterfølgende øget usikkerhed/angst for terror.
- Væksten i privatkunderne skyldes en stigning i privatforbruget gennem de senere år og at den enkelte dansker deraf har fået flere materielle værdier, som de gerne vil passe på.

Branchen har en svær rekrutteringssituation som følge af:

- skæve arbejdstider
- lave lønninger
- et omdømme der siger, at ”alle kan blive vagt”
- manglende karriere- og udviklingsmuligheder
- en historisk lav ledighed.

¹ PDA står for Personal Digital Assistent – på dansk et Elektronisk Håndholdt Informations Apparat (EHIA) altså en lille computer som (typisk) har internetadgang. I vagtbranchen bruges PDA’en blandt andet af den ronderende vagt til at modtage sin adgangskode til virksomheden i det øjeblik, han står foran hoveddøren.

² Jf. Sikkerhedsbranchens hjemmeside (www.sikkerhedsbranchen.dk) vedrørende ISO-certificeringen.

Forhold som skæve arbejdstider, lave lønninger, manglende karriere- og udviklingsmuligheder samt et omdømme der siger, at ”alle kan blive vagt”, har en negativ markedsføringsværdi og en u hensigtsmæssig indflydelse på den enkeltes valg om at blive vagt. Dette kombineret med en historisk lav ledighed betyder, at det er svært at rekruttere loyale og kvalitetsbevidste medarbejdere. Samtidig kan disse forhold også være medvirkende til, at branchen er karakteriseret ved en stor personaleomsætning³ samt en vækst i deltids- og løsansættelser. Endvidere nævnes, at udbuddet af virksomheder er større end efterspørgselen efter vagtydelser og at der derfor sker en konkurrence på pris frem for på kvalitet; et forhold der er med til at forstærke et dårligt brancheimage. Det store udbud af fortrinsvis små virksomheder skyldes, at det er let at få en godkendelse og etablere sig som selvstændig i branchen.⁴ En interviewperson fremhæver i denne sammenhæng, at der er behov for bedre kontrol af vagtselskaberne:

”Der er for stor konkurrence på pris og ikke på kvalitet. Det er simpelthen for let at få en godkendelse. Samtidig er arbejdsgiverfællesskabet for svagt. Folketinget vil ikke være med til at stramme lovgivningen og kontrollen fra politiet er ikke-eksisterende til trods for mange politianmeldelser af vagter og vagtselskaber. Dette er også medvirkende til at give branchen et useriøst præg og underminere fagligheden.”

ISO-certificeringen nævnes af flere som løsningen på at ændre dette billede og give branchen et bedre image. Det vurderes blandt andet at skyldes følgende:

- Certificeringen stiller krav om efteruddannelse, hvilket for de små vagtselskaber kan være en omkostning, der er svær at honorere. Certificeringen vil derfor kunne ”sortere ud” i de mange små selskaber og give mulighed for at konkurrere på kvalitet frem for pris.
- Branchen er ikke uddannelsesorienteret og certificeringen vil derfor betyde, at der tilbydes mere opkvalificering af medarbejderne.
- Certificeringen vil medføre, at der kommer standardisering og dermed kontinuitet i vagtbranchens ydelser f.eks. ved alarmudrykningstider.
- Certificeringen er en måde, hvorpå kunderne kan sikre sig en vis kvalitet i ydelsen og forsikringselskaberne kan fremme denne proces ved at forlange, at deres kunder bruger certificerede vagtselskaber.

Flere ledelsesrepræsentanter vurderer, at branchen er todelt i vurderingen af certificeringens positive betydning. Nogle interviewpersoner taler ligefrem om, at der med certificeringen vil blive skabt et A- og et B-hold blandt virksomhederne i branchen. En ledelsesrepræsentant fortæller:

”Der er i branchen delte meninger om, hvorvidt ISO-certificering er en god ting. De store i branchen er generelt positive, og siger, det er godt med certificeringen, hvorimod de små er mindre tilfredse, og mener, der er tale om en ren pengemaskine.”⁵

³ En indikator på dette er, at lønmodtagernes fagforening på området VSL har haft næste 1.000 ind- og udmeldinger i 2005 ud af en branche på ca. 3.500 beskæftigede. Næsten 2.000 kursister blev uddannet i 2005. Ifølge en faglig repræsentant er der firmaer, hvor flere end 50 pct. af medarbejderne skiftes ud i løbet af ét år.

⁴ Ifølge VSL er ca. 450 virksomheder registreret med autorisation, heraf er tre virksomheder store og ca. 20 virksomheder mellemstore. Andelen af små virksomheder – de såkaldte hr. og fru hund – er således markant.

⁵ Ifølge Sikkerhedsbranchens hjemmeside (www.sikkerhedsbranchen) står der om prisen, at et opstartskursus inkl. klargøringskursus koster kr. 1.500 pr. elev uanset medlemskab. Konsulentbistand samt én intern og én ekstern audit koster ikke ekstra. For virksomheder med maksimalt tre afdelinger (inkl. hovedafdelingen) er

Af øvrige tiltag til imageforbedringer nævner medlemmer af uddannelsesudvalget:

- Branchen skal selv være bedre til at kommunikere de gode historier ud
- Yderligere kvalitetskontrol og -sikring af vagtfunktionen skal foregå dels ved at skærpe de offentlige myndigheders tilsyn med branchen, dels ved at den offentlige sektor bliver omfattet af lovkravet om den certifikatgivende uddannelse – det er ikke sektoren, men jobfunktionen der skal bestemmes, om man er omfattet af lovgivningen.

2.3 Opsummering

Dette kapitel har vist, at vagtbranchen både er i vækst og under udvikling – blandt andet i forhold til produkter og serviceydelser. Ifølge interviewpersonerne står branchen dog samtidig over for en række centrale udfordringer, der har vanskeliggjort rekrutteringen af nye medarbejdere. ISO-certificeringen, bedre kommunikation af de gode historier og bedre kvalitetskontrol/-sikring af vagtfunktionen nævnes som løsninger på at ændre dette billede.

3. Medarbejderprofil

I det følgende er der fokus på virksomhedernes ønske til en **medarbejderprofil**. Der er taget udgangspunkt i de svar, ledelsesrepræsentanter og medarbejdere har givet i forhold til spørgsmålet om, hvad en nyansat vagt skal kunne og hvad der gerne skulle karakterisere den nyansattes kompetencer⁶. Det er primært ledelsesrepræsentanternes besvarelser, der indgår i analysen af medarbejderprofilen, men enkelte steder indgår også medarbejdernes besvarelser.

3.1 Virksomhedernes ønske til medarbejderprofil

Ledelsesrepræsentanter og medarbejdere er enige om, at kompetencebehov og medarbejdertype afhænger af den opgavefunktion, som vagten skal varetage. En ledelsesrepræsentant fortæller:

”Det er meget forskellige typer af medarbejdere, der egner sig til de enkelte vagtfunktioner. Det er forskelligt, hvilken udstråling man skal have som henholdsvis servicevagt og butiksdetektiv. Den stationære vagt er – og skal være – socialt anlagt, mens den kørende vagt er den ”ensomme ulv”.”

I sammenhæng hermed uddyber en medarbejder servicevagtens jobfunktion:

”At være servicevagt er en synlig funktion, som kræver, at du er ufatteligt serviceminded. Du skal både sørge for ro og orden og henvise ældre damer til toiletterne. Mange gør sig ikke bevidste om dette, inden de starter som vagt. De tror, de skal ud og lege betjent, men i virkeligheden er det mere service end noget andet.”

Det er ikke fysikken, der er afgørende for vagten, som i stedet skal besidde en række almene og personlige kompetencer. En medarbejder siger således:

”Bodybuildertypen er der ikke brug for. I stedet vil vi gerne have flere, der besidder ’de klassiske dyder’ – og her kommer det såkaldte grå guld ind. Vagten skal hverken være en supermand eller macho – han skal bruge sin sunde fornuft i stedet. Vi har ikke brug for folk, der spiller bussemænd”.

Der synes at være en enighed blandt ledelse og medarbejdere i de adspurgte virksomheder om, at billedet af fremtidens nyansatte vagt ikke umiddelbart lever op til det, der kendetegner personalesituationen i virksomhederne i dag. Det er et billede, hvor køn og alder spiller ind – man ønsker sig flere kvinder og flere seniorer ind i arbejdet. Der er samtidigt lagt vægt på at en nyansat kan arbejde med IT og har de basale skrive-/læse-/stavefær-

Virksomhedernes ønskede medarbejderprofil er karakteriseret ved, at personen:

- gerne må være en kvinde,
- i alderen +30 år,
- gerne senior,
- serviceminded,
- moden,
- med basal IT-viden,
- have skrive/læsefærdigheder i dansk,
- og med den certifikatgivende uddannelse
- og arbejde med de bløde værdier – eksempelvis konfliktafværgelse.

⁶ Interviewpersonerne har besvaret spørgsmålet ud fra den kontekst, de har været i.

digheder på plads samt en række bløde kompetencer, eksempelvis konflikt-afværgelse.

Vagtbranchen er domineret af mænd og kun ca. 10 pct. er kvinder.⁷ Virksomhederne vil imidlertid gerne have flere kvinder ind i faget. Det skyldes, at kvinderne besidder nogle af de personlige (bløde) kompetencer, som virksomhederne efterspørger til de serviceorienterede vagtfunktioner. En ledelsesrepræsentant beskriver udviklingen således:

”Kvinderne er meget velegnede som stationære vagter – de er stabile, serviceorienterede og passer godt ind i jobs, hvor de både skal varetage en vagt- og en receptionistfunktion. Der er faktisk sket en feminisering af de funktioner, som vagten varetager.”

Aldersmæssigt ønsker de fleste virksomheder sig modne medarbejdere og flere kan se store fordele i at ansætte ældre medarbejdere (seniorer). Problemet er dog, at det er svært at tilbyde dem et job, som de finder attraktivt. En ledelsesrepræsentant nævner også, at et problem med den ældre aldersgruppe er, at de ofte er lidt ”elektronikforskrækkede”.

De kompetencer, som efterspørges, er primært de personlige og alment basale kompetencer. I forhold til de personlige kompetencer bliver der fra ledelsesrepræsentanternes side lagt vægt på begreber som arbejdsmoral, personlighed, holdning til arbejdet og udseende⁸, mens der primært efterspørges almene kompetencer som IT-kendskab, herunder specifikt kendskab til PC, og skrive-/læsefærdigheder i dansk for at kunne kommunikere med såvel kunder som alarmcentral. Derudover ønsker virksomhederne også, at medarbejderne besidder en række almene kompetencer inden for forståelse for samfunds- og kulturforskelle, engelsk på brugerniveau, førstehjælp og hjertestarter.

For vagtpatrulje/-tilsyn skyldes behovet for IT-kendskab, at udviklingen går i retning af flere forskellige IT-systemer (typisk kan en vagt være i kontakt med 20-25 forskellige systemer pr. vagt). Derudover er kommunikationsevner væsentlige, da vagten skal kunne gå i dialog med kontrolcentralen. Endelig skal vagten være løsningsorienteret i forhold til først at identificere årsagen til alarmerne og dernæst agere i forhold til den.

For servicevagten skyldes behovet for IT-kendskab, at funktionen kan indbefatte telefonbetjening på PC, lettere kontoropgaver, fabrikering af adgangskort m.v., mens de personlige kompetencer skal være i orden grundet den direkte kundekontakt.

Der er enighed om, at de basale færdigheder i forhold til det at varetage en vagtfunktion skal være i orden. Samtidig skal retsreglerne kendes og flere ledelsesrepræsentanter nævner, at en vigtig præmis for vagterne er at forstå, at de ikke har beføjelser som politiet.

Det er som nævnt ikke de faglige kompetencer, der vægtes højest. En ledelsesrepræsentant siger:

⁷ UNI-C's registre i Danmarks Statistik

⁸ Interviewpersonerne generelt taler om, at vagten skal være serviceminded, kunne bevare roen, skabe overblik over en situation, kunne konfliktafværges, arbejde selvstændigt, kunne tale med kunderne, være fleksible og imødekommende, kunne kommunikere, kunne samarbejde og multitaske (varetage flere opgaver på én gang) m.v.

”Det faglige niveau tror vi ikke så meget på. De skal have hjertet på rette sted og være imødekommende overfor kunderne.”

Det viser sig således, at rekrutteringsprofilen i virksomhederne er enslydende til trods for forskelle i vagtfunctionerne. Den ønskede medarbejderprofil lever dog ikke umiddelbart op til det billede, der i dag kendetegner personalesituationen i virksomhederne i dag. Profilen er karakteriseret ved at vægte de personlige og almene kompetencer mere end de faglige kompetencer.

3.2 Opsummering

I ovenstående kapitel har der primært været fokus på virksomhedernes ønsker til en medarbejderprofil. Det kan konstateres, at kravene til medarbejderprofilen – og her tænkt som en profil hos en nyansat – har ændret sig over de senere år. Det betyder, at der er kommet større fokus på eksempelvis køn, alder, bløde kompetencer og brug af informationsteknologi og at der er ligeledes er stor bevågenhed i forhold til de basale skolefærdigheder. Det ser ud til, at profilen for den nyansatte medarbejder med andre ord har skiftet fra at fokusere på de faglige kompetencer til nu også at inddrage de almene og bløde kompetenceområder i langt højere grad end tidligere.

4. Rekrutteringsgrundlag og deltagerprofiler på grunduddannelsen

I det forgående afsnit var der fokus på virksomhedernes ønsker til en nyansat medarbejder. I det følgende fokuseres på virksomhedernes rekrutteringsgrundlag, som i dette tilfælde er **deltagerprofilerne** på uddannelsen Grundlæggende Vagt.

4.1 Ændringer i rekrutteringsgrundlaget

Deltagerprofilerne på Grundlæggende Vagt er et udtryk for branchens rekrutteringsgrundlag i dag. Blandt interviewpersonerne er der enighed om, at dette grundlag har ændret sig mærkbart over de senere år. En ledelsesrepræsentant vurderer, at det særligt er de dårlige lønforhold i branchen, der har medvirket til dette skifte:

”Tidligere rekrutterede vi mange håndværkere specielt fra byggebranchen. Med den lave ledighed er dette kapitel slut og selv håndværkere, der har været i vagtbranchen i mange år, vender nu tilbage til deres oprindelige håndværk. Det skyldes primært de relativt dårlige lønforhold i vagtbranchen. Også mange af de personer der står overfor valget mellem forskellige servicejobs, fravælger vagt til fordel for f.eks. rengøring, hvor lønnen er bedre.”

Virksomhedernes karakteristik af den nuværende deltagerprofil sammenholdt med tidligere:

- Der er flere ledige og heraf kommer flere af de som ikke er motiverede fra perioden med 6 ugers selvvalgt uddannelse – de er der som en del af et aktiveringsforløb og ikke fordi de reelt ønsker at arbejde i branchen.
- Flere ikke-faglærte
- Flere med læse-/skrive- eller sprogvanskeligheder
- Uhomogen deltagergruppe.

Ifølge interviewpersonerne er deltagerprofilerne i forhold til tidligere nu karakteriseret ved, at der er kommet flere ledige på uddannelserne, at flere ikke har en tidligere uddannelse, de kan trække på og ikke har grundlæggende skolefærdigheder som basale skrive-, læse- og regnefærdigheder, ligesom der er et stigende antal deltagere med anden etnisk baggrund end dansk. Dette har stillet den nuværende grunduddannelse i et voldsomt krydspres, hvor det ikke kun er én, men flere problemstillinger der skal arbejdes med, og hvor der ikke kun er tale om, at løsningen er rent uddannelsesmæssig, men hvor arbejdsmarkedspolitiske spørgsmål også presser på - eksempelvis integration på det danske arbejdsmarked.

Den ændrede deltagerprofil betyder ifølge interviewpersonerne, at rekrutteringsgrundlaget nu ikke længere matcher den ønskede medarbejderprofil. Der er således et mismatch mellem det, man i branchen ønsker af medarbejderprofil og hvad man reelt mener at kunne få. En ledelsesrepræsentant fortæller om dilemmaet:

”Alle de dyder som de medarbejdere, vi rekrutterede fra byggeriet besad, dem finder vi ikke igen og det kan et tre ugers kursus ikke råde bod på. I dag kommer de uden uddannelse, de er ledige, har uafsluttede Højere Handelsek-

samener eller lign.”

Dette mismatch mellem udbud og efterspørgsel er dog ikke særegent for vagtbranchen, men er en situation som en lang række virksomheder i servicebranchen mærker i dag.

I det følgende analyseres deltagerprofilen ud fra AMU-statistikken i forhold til karakteristika som køn, alder, etnicitet, forudgående uddannelse, rekvirent og udvalgte nøgletal som fordeling af deltagere på 6 ugers selvvalgt uddannelsen samt andelen af afbrudte og gennemførte med/uden certifikat. Det giver mulighed for at sammenholde den reelle deltagerprofil med nogle af de udviklingstræk, som virksomhederne påpeger, med deres ønsker til medarbejderprofilen.⁹

4.2 Fakta – hvad siger tallene om deltagergrundlaget?

Uddannelsen Grundlæggende Vagt udbydes på to uddannelsesinstitutioner: Århus Tekniske Skole (ATS) og Københavns Tekniske Skole (KTS).¹⁰ Der er en forholdsvis stor aktivitet på uddannelsen med 1.191 deltagere på KTS og 775 deltagere på ATS i 2005. Dette kan dog dække over, at der er gengangere blandt deltagerne. Den samlede aktivitet er i 2005 på 2.001 deltagere. Dette tal skal ses i forhold til, at der er ca. 3.500 beskæftigede vagter i branchen.¹¹ Fra 2004-2005 er antallet af deltagere endvidere steget med 25 pct. på KTS og 18 pct. på ATS. Det høje deltagerantal vidner om, at der kommer væsentligt flere ud med en certifikatgivende uddannelse, end branchen kan opsluge. Flere ledelsesrepræsentanter påpeger også denne ”overproduktion”, men fremhæver at det egentlige problem ikke er for mange deltagere, men at for få deltagere får det ønskede udbytte af forløbet.

Tabel 4.1: Antal deltagere i 2004 og 2005

	2004	2005
ATS	656	775
KTS	956	1.191
AMU-Fyn	0	16
AMU-Nordjylland	0	19
I alt	1.612	2.001

Kilde: UNI-C's registre i Danmarks Statistik

Når der ses på køn, fremgår det, at mere end 9 ud af 10 deltagere er mænd. Fra 2004 til 2005 er der sket et yderligere fald i andelen af kvinder fra 9,4 pct. (152 deltagere) til 8,1 pct. (162 deltagere). Denne udvikling matcher som tidligere nævnt ikke virksomhedernes ønske om flere kvinder i faget.

⁹ AMU-statistikken giver desværre kun mulighed for at se på disse karakteristika i 2004 og 2005, hvorfor det ikke er muligt at registrere et skifte over en længere årrække.

¹⁰ ATS og KTS har skolegodkendelser til at afholde uddannelsen. Andre skoler som f.eks. AMU-Fyn og Selandia – Center for Erhvervsrettet Uddannelse udbyder også uddannelsen, men låner så en underviser fra en af de to skoler til at gennemføre dette.

¹¹ Overslag baseret på VSL.

Tabel 4.2: Kønsfordeling på deltagere i 2004 og 2005		
	2004	2005
Kvinder	152	162
Mænd	1.460	1.839
I alt	1.612	2.001
Kilde: UNI-C's registre i Danmarks Statistik		

Aldersfordelingen vidner om, at der er flest deltagere i alderen 25-34 år både i 2004 og 2005. Det største fald fra 2004 til 2005 er dog også sket inden for denne aldersgruppe med godt 6 pct. De helt unge (18-24 år) udgør i 2005 26 pct. af det samlede antal deltagere. Det er dog også inden for denne aldersgruppe, at der fra 2004 til 2005 er sket den største stigning i andelen af deltagere med 5 pct. (fra 21 pct. til 26 pct.). Denne aldersfordeling matcher ikke helt virksomhedernes ønske, idet de helst rekrutterer medarbejdere over 30 år og flere udtrykker endda ønske om flere seniorer til faget.

Tabel 4.3: Aldersfordeling på deltagere i 2004 og 2005		
	2004	2005
18-24 år	343	516
25-34 år	726	773
35-44 år	372	413
45-54 år	113	178
55-64 år	53	89
Øvrige	4	32
I alt	1.612	2.001
Kilde: UNI-C's registre i Danmarks Statistik		

I forhold til deltagernes etnicitet viser det sig, at 18 pct. af deltagerne både i 2004 og 2005 har en anden etnisk baggrund end dansk. Hermed udgør de en større andel end i befolkningen generelt.¹² Virksomhederne er generelt åbne over for at rekruttere flere med anden etnisk baggrund end dansk. Blandt andet er fem af de største virksomheder gået ind i et socialfondsprojekt, der afholdes som to uddannelsesforløb målrettet mod personer med etnisk minoritetsbaggrund.¹³

Tabel 4.4: Etnicitet fordelt på deltagere i 2005		
	2004	2005
Dansk	1.317	1.633
Indvandrere/efterkommere	295	368
I alt	1.612	2.001
Kilde: UNI-C's registre i Danmarks Statistik		

Interviewpersonerne vurderer alle, at der er kommet flere personer til uden anden uddannelse. Når der alene ses på 2004 og 2005, vidner statistikken også om denne tendens. Heraf fremgår det, at:

¹² Pr. 1. januar 2006 udgjorde indvandrere og efterkommere 8,5 pct. af den samlede befolkning, jf. Danmarks Statistik.

¹³ Målet med uddannelsesforløbene er, at deltagerne via uddannelse går fra ledighed til job i de deltagende vagtvirksomheder. Målet er i første omgang at få 40-50 personer ud som vagt. Uddannelsesforløbene består af en personlig samtale, en uges afklarende IKA (hvor der samtidig køres ansættelsessamtaler i en af de fem vagtvirksomheder), 3 ugers lovpligtigt grunduddannelsesforløb og 2 ugers særlig tilrettelagt undervisning, jobgaranti med min. 15 dages uddannelse i løbet af de første 11 uger. Derudover er der etableret en mentorordning til at støtte og vejlede de nyansatte vagter.

- næsten halvdelen af deltagerne i 2005 alene har grundskolen og denne andel er steget 7 pct. fra 2004.
- andelen af deltagere uden en erhvervsfaglig eller videregående uddannelse er steget fra 51 pct. i 2004 til 58 pct. i 2005.
- det er blandt deltagere med en erhvervsfaglig uddannelse, at det største fald i andelen har fundet sted (fra 40 pct. i 2004 til 32 pct. i 2005).

	2004	2005
Grundskole	679	918
Gymnasiale uddannelser	147	235
Erhvervsfaglige uddannelser	638	634
Korte videregående uddannelser	46	54
Mellemlange videregående uddannelser	32	54
Lange videregående uddannelser	13	12
Uoplyst	57	94
I alt	1.612	2.001

Kilde: UNI-C's registre i Danmarks Statistik

Ifølge et bredt udsnit af interviewpersonerne er tendensen også, at der kommer flere ledige på uddannelsen og at mange af disse kommer fra perioden med 6 ugers selvvalgt uddannelse. Statistikken fortæller, at Undervisningsministeriet i 2005 finansierede 72 pct. af aktiviteten på uddannelsen, mens AF og kommuner finansierede en andel på 28 pct. af aktiviteten. I forhold til 2004 er der sket en lille stigning i Undervisningsministeriets andel af finansieringen på 2 pct. Næsten 3 ud af 4 deltagere modtager således VEU-godtgørelse for deres deltagelse i uddannelsen. Udvalgte nøgletal viser endvidere, at andelen af deltagere med 6 ugers selvvalgt uddannelse er 21 pct.

I forhold til de to skoler havde ATS 22 pct. og KTS 29 pct., der i 2005 var finansieret via AF eller kommunen.

	2004	2005
AF	273	321
Kommune	203	230
UVM	1.136	1.446
I alt	1.612	2.001

Kilde: UNI-C's registre i Danmarks Statistik

Når der ses på hvor mange deltagere, der har gennemført uddannelsen i 2005, viser det sig, at det er 9 ud af 10 deltagere. De resterende har enten afbrudt uddannelsen (7 pct.) eller har gennemført uddannelsen uden certifikat (3 pct.). Der er med andre ord tale om en forholdsvis høj gennemførselsprocent. Ses der nærmere på, hvem der har gennemført med/uden certifikat eller afbrudt uddannelsen i forhold til rekvirent, fremgår det:

- For deltagere finansieret via kommunen har 80 pct. gennemført uddannelsen med certifikat, 8 pct. har gennemført uddannelsen uden certifikat og 12 pct. har afbrudt uddannelsen.

- For deltagere finansieret via AF har 88 pct. gennemført uddannelsen med certifikat, 4 pct. har gennemført uddannelsen uden certifikat og 9 pct. har afbrudt uddannelsen.
- For deltagere finansieret via UVM har 92 pct. gennemført uddannelsen med certifikat, 2 pct. har gennemført uddannelsen uden certifikat og 7 pct. har afbrudt uddannelsen.

	I alt	AF	Kommune	UVM
6 ugers selvvalgt uddannelse	429	-	-	429
Gennemført med certifikat	1.793	281	183	1.325
Gennemført uden certifikat	58	12	19	27
Afbrudte	150	28	28	94

Kilde: UNI-C's registre i Danmarks Statistik. Uoplyste indgår ikke i statistikken.

For at få et så korrekt billede som overhovedet muligt har vi på en række udvalgte områder lavet en række statistiske kørsler, som viser udviklingen fra 2004 til 2005 fordelt på de to områder i Danmark, hvor det pt. er muligt at gennemføre uddannelsen. Her viser det sig ikke overraskende, at der er forskelle landsdelene imellem:

- 24 pct. af deltagerne på KTS har en anden etnisk baggrund end dansk, mens det tilsvarende er 10 pct. på ATS.
- 29 pct. af deltagerne på KTS er finansieret via AF eller kommunen, mens det tilsvarende er 22 pct. på ATS.
- 19 pct. af deltagerne på KTS deltager på uddannelsen i perioden med 6 ugers selvvalgt uddannelse, mens den tilsvarende andel er 26 pct. på ATS.
- 87 pct. af deltagerne på KTS har gennemført uddannelsen med certifikat, mens det tilsvarende var 93 pct. af deltagerne på ATS.
- 5 pct. af deltagerne har gennemført uddannelsen uden certifikat på KTS, mens det tilsvarende var 0,4 pct. (3 personer) på ATS.
- 8 pct. af deltagerne har afbrudt deres uddannelsesforløb på KTS, mens det tilsvarende var 0,6 pct. (5 personer) på ATS.

Det viser sig således, at KTS i 2005 har haft en 'tungere' deltagergruppe end ATS: De har haft en større andel indvandrere og efterkommere samt ledige, ligesom færre har gennemført uddannelsen med certifikat og flere har afbrudt uddannelsen. Dette skal inddrages i den vurdering, virksomhederne kommer med, når de sammenligner krav til medarbejderprofiler og sammenligner det med de færdiguddannede, der kommer fra de to skoler.

	KTS	ATS
Indvandrere/efterkommere	24	10
Finansieret via AF/kommunen	29	22
6 ugers selvvalgt uddannelse	19	26
Gennemført med certifikat	87	93
Gennemført uden certifikat	5	0,4
Afbrudte	8	0,6

Kilde: UNI-C's registre i Danmarks Statistik

4.3 Mismatch mellem ønsket medarbejderprofil og deltagergrundlag

Der er blandt interviewpersonerne en forståelse af, at en stor del af deltagerne er bogligt svage, at flere kommer uden forudgående uddannelse og at mange er ledige. Statistikken støtter delvist disse udsagn:

- 9 ud af 10 deltagere gennemfører uddannelsen. Dette vidner umiddelbart ikke om, at deltagerne er for bogligt svage. De ledige - særligt kontanthjælpsmodtagerne - har dog en lavere gennemførselsprocent end de, der modtager VEU-godtgørelse.
- Næsten 6 ud af 10 deltagere kommer uden en erhvervsfaglig eller videregående uddannelse og andelen er steget. Dette fortæller, at flere end halvdelen på uddannelsen er uuddannede. Samtidig kan der ses et fald i andelen af deltagere med en erhvervsfaglig uddannelse – en tendens der hænger sammen med den store efterspørgsel efter arbejdskraft inden for særligt byggesektoren.
- Der er en stor andel af ledige på uddannelsen set i forhold til landsgennemsnittet: 28 pct. af deltagerne finansieres via AF eller kommunen, mens landsgennemsnittet tilsvarende er 13 pct.

Endvidere fortæller statistikken også, at der i modsætning til, hvad der efterspørges af virksomhederne, kun er få kvindelige deltagere (1 ud af 10) og at der er en stigende andel af de helt unge i alderen 18-24 år. Statistikken underbygger således, at den medarbejderprofil, virksomhederne efterspørger, ikke matcher med deltagergrundlaget.

Det mismatch der er mellem den ønskede medarbejderprofil og deltagerprofilen, prøver virksomhederne i et vist omfang selv at gøre noget ved primært i rekrutteringen af nye medarbejdere. Der nævnes tiltag som opsøgende arbejde på skolerne, etablering af udviklingsprojekter på tværs af virksomhederne samt tilbud om at potentielle medarbejdere kan få et indblik i - og ikke udføre - vagtarbejdet før opstart på uddannelsen (de kan få observatørstatus).

I forbindelse med formidling af viden om branchen på skolerne ser virksomhederne potentielle medarbejdere an og gør ”reklame” for firmaet. Dette løser dog ikke det faktum, at der er et for lille udbud af potentielle medarbejdere med den rette profil. En ledelsesrepræsentant fortæller:

”I dag er der meget mere salg af image end før. Vi skal gøre os attraktive og er blevet bange for at stille krav, for rekrutteringsgrundlaget er så lille”.

Andre måder at rekruttere de rette medarbejdere på har fem af virksomhederne - som tidligere omtalt - forsøgt at løse ved at samarbejde i socialfondsprojektet ”Minoriteter på vagt”. Formålet med projektet er at få fat i velfungerende ledige, f.eks. folk der er ikke længere ønsker at køre taxa.

Endelig har to af virksomhederne den strategi, at de tilbyder potentielle medarbejdere uden den certifikatgivende uddannelse observatørstatus i ca. én måned. Formålet er tosidet; dels får virksomheden mulighed for at se en mulig medarbejder an, dels kan vedkommende få afklaret, om vagtfunktionen er det rette fagområde. En ledelsesrepræsentant fortæller:

”Vi har gjort brug af denne praksis i snart tre år og ofte i samarbejde med kommunen eller AF. Politiet forhåndstjekker alle disse ”føl” forinden og de

har ikke direkte kundekontakt, men må sidde i bilen og observere.”

Blandt samtlige interviewpersoner nævnes der forskellige løsningsmuligheder på at overkomme dette mismatch. Det skal understreges, at ikke alle løsningsforslag er mulige at indløse med brug af et uddannelsesiltag og ligger derfor heller ikke indenfor rammerne af nærværende projekt:

- Den kommende overenskomst kan via andre aflønningsformer medvirke til, at der rekrutteres de ønskede medarbejderprofiler bl.a. blandt personer, som allerede er i beskæftigelse i andre brancher.
- Øget brug af observatører i virksomhederne forud for uddannelsens start.
- Bedre udviklings- og karrieremuligheder i virksomhederne gennem bedre fastholdelsespolitik og øget brug af efteruddannelse.
- Ændret sammensætning af uddannelsen til vagtfunktionær.
- Private udbydere kan få mulighed for at afholde en tilsvarende kvalificerende uddannelse som i offentligt regi uden VEU-godtgørelse, men med samme eksamensform og indhold som på Grundlæggende Vagt for at sikre kvalitet og et sammenfald i vagtfunktionærernes kompetencer.

4.4 Opsummering

Blikket var i det foregående kapitel rettet mod virksomhedernes egen forståelse af, hvad den nyansatte medarbejderprofil indeholder. I dette kapitel har fokus været, hvorledes deltagerprofilen for de mange, der gennemgår grunduddannelsen, ser ud. Denne deltagerprofil er blevet sammenholdt med virksomhedernes opfattelse af, hvad de så at sige kan bruge i forhold til deres medarbejderprofil.

Statistikken er blevet inddraget til at sige noget mere konkret om antal deltagere, køn, etnicitet, gennemførselsprocenter mv. På udvalgte områder er statistikken – i det omfang det var muligt - desuden blevet opdelt i forhold til geografi.

Resultaterne viser blandt andet, at der er sket et skifte i rekrutteringsgrundlaget, og at det nu er de lidt ”tungere” deltagere, der kommer på uddannelsen. Resultaterne viser samtidig, at KTS har den største andel af deltagere fra denne gruppe.

Dermed ses der også et større og større mismatch mellem medarbejderprofilen og deltagerprofilen samt i forventningerne til, hvor stort spændet skal være mellem disse – og dermed også hvor stor en oplæring der efterfølgende ligger i virksomhederne.

5. Grundlæggende Vagt

I det følgende gennemgås interviewpersonernes vurderinger af uddannelsen Grundlæggende Vagt. Der indledes med at se på deltagertilfredsheden, som den fremgår af Undervisningsministeriets evalueringsredskab Viskvalitet.dk,¹⁴ hvorefter interviewpersonernes vurderinger og anbefalinger præsenteres.

Alle forslag til forbedring eller revidering af uddannelsen er taget med – uagtet at de ikke kan realiseres i praksis; det være forslag som brug af praktikforløb og stopprøver i uddannelsen. Forslagene giver alle information om, hvad interviewpersonerne vægter i uddannelsen. De mange forslag om praktik understreger eksempelvis behovet for praksisnær undervisning.

Grundlæggende Vagt

Grundlæggende Vagt er et 15 dages certificeringskursus målrettet mod vagtfunktionærer. For at kunne arbejde som vagt kræves, at kurset er gennemført og at der kan fremvises en ren straffeattest.* Uddannelsens formål er at klæde de kommende vagter på til at kunne udføre almindeligt forekommende vagtopgaver fagligt og sikkerhedsmæssigt korrekt med baggrund i gældende lovgivning.** Følgende delelementer indgår i uddannelsen: vagtfunktioner, service, retsregler, rapportering, melding og efterforskning, personlig sikkerhed, sikringsteknik, førstehjælp, brandbekæmpelse. Undervisningsforløbet afsluttes med en certificerende elektronisk baseret prøve. Uddannelsen har været udbudt over en længere årrække og der er foretaget mindre justeringer i uddannelsens indhold undervejs.

* Dette gælder kun for de private brancher – det offentlige er ikke underlagt samme lovkrav.

** Jf. www.efteruddannelse.dk, den handlingsorienterede målformulering for uddannelsen.

5.1 Deltagertilfredshed ifølge Viskvalitet.dk

Ifølge Viskvalitet.dk er deltagertilfredsheden på Grundlæggende Vagt i 2004 og 2005 på 3,9 og 4,0 (hvor 4 er tilfreds og 3 er hverken/eller) og er dermed stort set lig landsgennemsnittet for alle arbejdsmarkedsuddannelser. Samme tendens gælder, når der ses på perioden 2000–2003. Dog er deltagertilfredsheden i denne periode lidt lavere end landsgennemsnittet (landsgennemsnittet er i alle fire år 4,2 og gennemsnittet for uddannelsen er mellem 0,1–0,3 lavere end dette).

I 2004 og 2005 var henholdsvis 74 pct. og 76 pct. af deltagerne meget tilfredse/tilfredse umiddelbart efter uddannelsens afslutning, mens henholdsvis 8 pct. og 6 pct. var utilfredse/meget utilfredse.

¹⁴ I spørgeskemaerne stilles der baggrundsspørgsmål og "systemfælles spørgsmål" til kursisterne. De systemfælles spørgsmål vedrører tilfredsheden med forskellige forhold ved kurset: 1. Hvor tilfreds er du med det kursus, du netop har gennemført? 2. I hvilken grad kendte du kursets formål, inden du startede? 3. I hvilken grad har du lært det, der er kursets formål? 4. Hvor tilfreds er du med din egen indsats på kurset? 5. I hvilken grad mener du, at læreren/lærerne har tilrettelagt undervisningen, så du har haft mulighed for at lære det, der er kursets formål? 6. Hvor tilfreds er du med kursets faglige niveau? 7. I hvilken grad mener du, at det du har lært på kurset, kan anvendes i dit arbejde fremover? Kursisterne skal bedømme spørgsmålene på en skala fra 1-5, hvor 5 er meget tilfreds og 1 er meget utilfreds. Derudover har SUS udarbejdet spørgsmål, der spørger ind til de mål, der er for Grundlæggende Vagt. Uddannelsesinstitutionen har mulighed for at gøre det samme eller spørge ind til mere lokale forhold.

		Meget tilfreds (5)	Tilfreds (4)	Hverken eller (3)	Utilfreds (2)	Meget utilfreds (1)	Gennemsnit
2004	Grundlæggende Vagt	26	48	18	6	2	3,9
	Lands gennemsnit	25	50	19	5	1	3,9
2005	Grundlæggende Vagt	28	48	17	5	1	4,0
	Lands gennemsnit	26	50	18	5	1	3,9

Kilde: Viskvalitet.dk.
 Bemærk: Procenterne giver ikke nødvendigvis 100%, da der er udeladt de (få) deltagere, der har svaret ved ikke/ikke relevant. Ligeledes er procenterne afrundet til nærmeste hele tal.

Et bemærkelsesværdigt resultat i deltagerevalueringerne er, at tilfredsheden er lavest, når det gælder kendskabet til uddannelsens formål, inden vedkommende startede.¹⁵ Spørgsmålet har et gennemsnit på 3,2. Dette indikerer, at nogle deltagere ikke er bekendt med uddannelsens formål forud for opstart og at de derfor heller ikke kan antages at være meget motiverede for at gennemføre denne.

Deltagerne er mest tilfredse med et gennemsnit på 4,2 (hvor 5 er meget tilfreds), når det gælder deres egen indsats på uddannelsen og den generelle vurdering af den uddannelse, de netop har gennemført.

Set i forhold til de to skoler, hvor uddannelsen afholdes, er der stort set ingen forskelle i deltagertilfredsheden. På ATS er 79 pct. meget tilfredse/tilfredse, mens det tilsvarende er 77 pct. på KTS. 7 pct. af deltagerne på ATS svarer, at de er utilfredse/meget utilfredse med uddannelsen, mens det tilsvarende er 6 pct. af deltagerne på KTS.

	Meget tilfreds (5)	Tilfreds (4)	Hverken eller (3)	Utilfreds (2)	Meget utilfreds (1)	Gennemsnit
ATS	27	50	16	5	2	4,0
KTS	29	47	17	5	1	4,0

Kilde: Viskvalitet.dk.
 Bemærk: Procenterne giver ikke nødvendigvis 100%, da der er udeladt de (få) deltagere, der har svaret ved ikke/ikke relevant. Ligeledes er procenterne afrundet til nærmeste hele tal.

Det er ikke muligt ud fra Viskvalitet.dk at aflæse en væsentlig kritik af uddannelsen blandt deltagerne - deres vurdering af uddannelsen er sammenfaldende med gennemsnittet for alle arbejdsmarkedsuddannelser. Ligeledes kan der ikke konstateres forskelle i deltagernes vurderinger af de to skoler. Dette er dog ikke ensbetydende med, at der ikke opstår kritik af uddannelsen efter uddannelsens afslutning. Det er først her, de nyuddannede vagter skifter bekendtskab med branchen og får afprøvet deres kompetencer. Flere af uddannelsesudvalgets medlemmer og centrale ressourcepersoner sætter også spørgsmål ved, om kvaliteten af evalueringen er god nok – om den afdækker det, den skal. Det påpeges, at spørgsmålene til uddannelsens mål er baseret på en kontekst, hvor deltagerne havde praksiserfaring fra branchen. Derfor kan det i dag være svært for deltagerne at tage stilling til dette. En central ressourceperson siger:

¹⁵ Tallene er fra 2005.

”Evalueringsformen er forkert af primært to årsager. For det første kan du vælge mellem den røde og den grønne bil, men du ville i virkeligheden hellere have den sorte. Det er bare ikke en valgmulighed. For det andet kender deltagerne ikke til, hvilke kompetencer de har brug for og kan derfor ikke vurdere undervisningens indhold.”

Efteruddannelsesudvalgene har mulighed for at stille seks uddannelsesspecifikke spørgsmål. Disse relativt få spørgsmål kan også betyde, at det er svært at få af-dækket de væsentligste aspekter omkring målet for uddannelsen. Derfor kan der være en tendens til, at der spørges til for mange aspekter i et og samme spørgsmål – eksempelvis ved på den ene side at spørge ind til deltagerens tilegnelse af frigørelses- og fastholdelsesteknik og på den anden side spørge til, om dette medvirker til at konfliktsituationer undgås¹⁶.

Et par af uddannelsesudvalgets medlemmer foreslår muligheden for i evalueringen at lade deltagerne bedømme uddannelsen både umiddelbart efter endt forløb (som nu) og efter de har fået ansættelse i branchen. På den vis har deltagerne mulighed for at tilkendegive, om de kompetencer, de har tilegnet sig under uddannelsen, matcher det, de har brug for i deres vagtfunction.

5.2 Interviewpersonernes vurdering af uddannelsen

Interviewpersonerne har divergerende vurderinger af uddannelsen, men der er dog en række fællesnævner. I det følgende gennemgås interviewpersonernes holdninger i forhold til uddannelsens optag, form (undervisningen, eksamen, materialer og udstyr) og indhold (moduler). På baggrund af dette udledes fire analytiske kategorier med forslag til opbygningen af fremtidens grunduddannelse.

5.2.1 Vurderinger af uddannelsens optag

Blandt ledelsesrepræsentanter og centrale ressourcepersoner er der enighed om, at der kommer for mange deltagere igennem uddannelsen og at mange nyuddannede vagter ikke matcher den medarbejderprofil, virksomhederne ønsker. En del virksomheder efterspørger, at der foretages en form for ”sortering” eller visitering af deltagerne f.eks. gennem stopprøver, en forudgående IKA eller opdeling af holdene i ledige og virksomhedstilmeldte. En ledelsesrepræsentant siger:

”Det store problem er, at der optages så mange deltagere på den Grundlæggende Vagtuddannelse. Hvorfor køre 1.200 deltagere igennem uddannelsen, når man kun skal bruge 200? Det virker som en pengemaskine. Vi ved godt, at de på uddannelsen ikke må sortere folk fra, men det ville være godt, hvis de på forhånd gjorde deltagerne klart, hvad det er, man skal kunne for komme til at arbejde i branchen.”¹⁷

¹⁶ Spørgsmålet lyder i sin rette ordlyd: ”Har du lært at anvende metoder til frigørelses- og fastholdelsesteknik og kan medvirke til, at konfliktsituationer undgås?”

¹⁷ Det er en anerkendt pointe, at den økonomiske incitamentsstruktur i taxametersystemet kan indebære en risiko for et ensidigt fokus i skolernes ledelse på at skabe positive økonomiske resultater på bekostning af uddannelsernes kvalitet og bredde i udbuddet – en problemstilling, som i den offentlige debat går under betegnelsen ”bundlinjefiksering”, Jf. Styringsanalysen – analyse af uddannelsesområdets styringssystem, UVM 2005.

På skolerne gør man det klart, at det ikke via AMU-lovgivningen er muligt at sortere i deltagerne, ligesom der heller ikke kan ske en opdeling i virksomhedstilmeldte og ledige. Ifølge underviserne på den ene skole kan de kun prioritere de personer, der har en erklæring på, at de er lovet arbejde i en virksomhed efterfølgende. Samme undervisere peger dog også på, at der ved at tilbyde IKA til de ledige forud for uddannelsens opstart og gennem en dialog med branchen omkring de virksomhedstilmeldte deltagere kan ske en form for ”sortering” af deltagerne. En underviser fortæller:

”Via IKA kunne man afklare de kommende deltagere og her vurdere på hvilke hold, de kunne indgå. Samtidig kunne man snakke med branchen om, hvilke hold der fortrinsvis ville blive fyldt op med virksomhedstilmeldte deltagere, og de som på forhånd havde en arbejdsgivererklæring om, at de havde ansættelse efter uddannelsens gennemførelse.”

Underviserne er generelt enige i, at der på uddannelsen optages mange deltagere, som ikke er motiverede for at søge ansættelse eller kan få ansættelse i en branche, der mangler kvalificeret arbejdskraft. Der er dog divergerende holdninger til, hvem der har ansvaret for at foretage en selektion i deltagermassen. Virksomhederne ser det primært som skolens – sekundært AF’s – ansvar – og som noget der finder sted før opstart på uddannelsen, mens skolen primært ser det som virksomhedernes ansvar ved ansættelsen – altså efter endt uddannelsesforløb.

5.2.2 Vurderinger af uddannelsesformen

Praksisorienteret undervisningsform

Blandt ledelsesrepræsentanter, medarbejdere og centrale ressourcepersoner er der generel enighed om, at uddannelsesformen er for lidt praksisorienteret og casebaseret. Den praksisnære undervisningsform skal fylde meget mere end den gør i dag. Dette er dels vigtigt for de bogligt svage deltagere, der skal have hjælp til at omsætte teorien og dels er den vigtig som afklaring. En ledelsesrepræsentant siger:

”Der er for lidt praksisnær læring. Deltagerne får f.eks. ikke afprøvet det at arbejde i mørke og om natten og set, om de overhovedet egner sig til den slags arbejde.”

På skolerne bakker man op om, at den praksisnære undervisning er værdifuld både for de bogligt svage deltagere og som et redskab til afklaring af deltagerne. Flere undervisere ser også gerne, at der kom mere praksislæring ind i undervisningen. En uddannelsesleder fortæller:

”Tidligere var det erfarne folk, som skolen fik ind. Nu ved de ikke, hvad det vil sige at være vagt. Det forsøger underviserne at kompensere for ved at lave praksisnære eksempler. Teorien bliver hele tiden vist i praksis. Deltagerne i dag skal have hjælp til at omsætte teori.”

Ifølge underviserne forsøger man også at imødekomme de bogligt svage deltagere ved – ud over at inddrage praktiske øvelser - at tænke i nye undervisningsformer. Underviserne på den ene skole fortæller, at de så vidt muligt prøver at slå to hold sammen og dermed være to undervisere til ét større samlet hold. På den vis har underviserne bedre mulighed for at differentiere undervisningen og kan supplere hinanden.

De interviewpersoner, der ønsker mere praksisnær undervisning, foreslår at gøre dette ved at:

- udnytte skolens lokaler bedre og montere de relevante tidssvarende remedier i lokalerne (f.eks. opdateret alarmanlæg, TV-overvågning og adgangskontrol)
- supplere den eksisterende lærerstyrke med medarbejdere fra branchen, der skal fortælle om vagtens hverdag
- lave flere ”ud af huset aktiviteter”
- gøre brug af aftenundervisning, rollespil og samarbejdsøvelser
- udbyde undervisningen om ronderende vagt som en åbent værkstedsmodel.

Samtidig efterspørger både ledelsesrepræsentanter, medarbejdere og centrale resourcepersoner, at underviserne får mere praksiserfaring. Det er vigtigt, at underviserne har ”en finger på pulsen” og kan omsætte teorien til tidssvarende praktiske erfaringer. Flere af disse interviewpersoner bemærker dog også, at det er svært at gøre undervisningen interessant, når mange af deltagerne ikke er motiverede for uddannelsen. En medarbejder fortæller:

”Mange af dem på mit hold sad bare og spildte tiden. De var dumme at høre på og ødelagde næsten undervisningen for os andre, fordi de blev ved med at spørge om de samme ting. Så hør dog efter, hvad der bliver sagt, sad vi andre bare og tænkte på.”

I forhold til undervisernes praksiserfaringer lægger underviserne selv vægt på, at de tilsammen har lange ancienniteter bag sig i branchen og derfor dækker de faglige temaer i uddannelsen grundigt. Flere af underviserne har også haft tillidshverv og har arbejdet for både arbejdsgiver- og arbejdstagersiden, ligesom flere af dem stadig arbejder eller løbende er i praktik i branchen. På den ene skole erkender underviserne dog, at de gerne ville have mere efteruddannelse, herunder virksomhedspraktik, men at dette er blevet nedprioriteret på grund af manglende tid. Underviserne fremhæver, at de til gengæld har megen kontakt til virksomhederne i branchen og inddrager disse i undervisningen.

Praktik

Virksomheder og centrale resourcepersoner ser gerne, at der i uddannelsen blev indlagt en praktikperiode dels til afklaring og dels som et middel til at se potentielle medarbejdere an. Ifølge virksomhederne er der langt fra teori til praksis og medarbejdernes forventninger til vagtfunktionen stemmer ofte ikke overens med praksis. Flere af ledelsesrepræsentanterne og medarbejderne giver udtryk for, at der netop blandt de nyansatte er et stort frafald. En medarbejder fortæller:

”Uddannelsen i Grundlæggende Vagt giver et indblik i kompetencebehov og hvad det vil sige at arbejde som vagt. Men det er ikke nok. Mange – inklusive mig selv – bliver overrasket over praksis. Vi får et ”praksischock”.”

En praktikperiode kunne således fungere som en afklaring af, om vagtbranchen var attraktiv for vedkommende, ligesom det ville give virksomhederne mulighed for at rekruttere nye medarbejdere. I dag er der som tidligere omtalt to af de interviewede virksomheder, der gør brug af en lignende strategi, hvor potentielle medarbejdere får ”observatørstatus”.

På skolerne er man ikke afvisende overfor forslaget om en indlagt praktikperiode. Underviserne på den ene skole påpeger dog, at det ikke er realistisk at få deltager-

ne i praktik i virksomhederne. Det skyldes blandt andet, at der ikke er mulighed for løntabsgodtgørelse og at der ikke er ressourcer til at søge efter praktikpladser i virksomhederne mv. Underviserne foreslår i stedet, at praktikken afholdes på skolen, hvor man ved at udnytte skolens faciliteter kan skabe et miljø, der tilnærmelsesvis minder om det, de nyuddannede vagter vil komme ud til – f.eks. ronderende vagt om natten.

Undervisningsmateriale og udstyr

Flere medarbejdere og et par af de centrale ressourcepersoner konstaterer, at der er for lidt undervisningsmateriale og udstyr på skolerne. Dette gælder blandt andet i forhold til kvaliteten, udvalget og antallet af alarmsystemer. En medarbejder fortæller:

”Der var ikke nok undervisningsmateriale. Det betød for store grupper omkring de enkelte apparater og det får man ikke noget ud af. Samtidig fik vi heller ikke prøvet de forskellige alarmsystemer.”

Gruppearbejde

Medarbejderne er generelt tilfredse med mængden af gruppearbejde på uddannelsen. En enkelt medarbejder kritiserer dog, at lærerne typisk var fraværende under disse undervisningsformer. En ledelsesrepræsentant mener også, at det megen gruppearbejde betyder, at deltagerne ikke lærer at arbejde selvstændigt og at der hurtigt kan komme en arbejdsdeling i grupperne, som gør, at det ikke er alle deltagere, der er aktive. Det betyder, at disse deltagere ikke lærer at skrive en rapport eller ved hvordan det skal gøres.

Eksamensform og dumpeprocent

Underviserne er tilfredse med eksamensform og -indhold og den afsluttende test vurderes at gøre deltagerne mere motiverende. Underviserne er heller ikke af den opfattelse, at den afsluttende eksamen er styrende for undervisningens tilrettelæggelse og dermed også for prioriteringen af, hvad der skal undervises i. På den ene skole fremhæves det dog, at det er en særlig udfordring, at der er fokus på eksamen, når deltagerne efterspørger anden viden. På den vis kan pensum være begrænsende.

Blandt medarbejderne er der forskellige holdninger til, hvor meget eksamen dikterede undervisningen. Nogle synes ikke, at det har været et problem, mens andre ser begrænsninger. Som et udtryk for den ene holdning fortæller en medarbejder:

”Jeg synes ikke, at undervisningen var for fokuseret på eksamen. Vi tog en forprøve hver fredag for at forberede os til eksamen, men ellers var der ikke megen fokus på den.”

Mens en medarbejder, der repræsenterer den anden holdning, siger:

”Hvis vi stillede spørgsmål, der faldt uden for eksamensstoffet, fik vi at vide, at det skal vi ikke bruge til eksamen, men ok, jeg kan godt lige fortælle dig lidt om det.”

En af de centrale ressourcepersoner påpeger, at skolerne disponerer forkert med

timefordelingen og bruger for megen tid i den sidste del af uddannelsen på eksamensforberedelse.

Omkring niveauet for eksamen mener kun en enkelt medarbejder, at dette var for højt. Ifølge denne var spørgsmålene for forvirrende formuleret og for ukonkrete. Flere af de andre medarbejdere mener til gengæld, at eksamen var for let eller rettere, at dumpeprocenten var for lav. En medarbejder siger:

”Vi fik at vide, at selv om vi havde 17 fejl, skulle vi nok bestå. Der var en useriøs tone omkring eksamen. De skulle bare have folk igennem og det er måske ikke den helt rigtige branche at gøre det i.”¹⁸

Hjælp til de bogligt svage deltagere

Ifølge den ene af skolerne er det de læse- og skrivesvage deltagere, der dumper. De kan ikke nå at gennemføre eksamen på den afsatte tid og fokuserer for meget på det skrevne ord, selv om de kan få eksamensspørgsmålene læst op. Samtidig har de også svært ved begrebsforståelse. En uddannelsesleder påpeger, at netop de bogligt svage deltagere har mulighed for hjælp forud for uddannelsen, men at flere skal motiveres til at bruge disse tilbud.

Til hjælp for de bogligt svage deltagere undervejs i uddannelsen efterlyser en ledelsesrepræsentant en CD med teksten til grundbogen for vagter.

5.2.3 Vurderinger af uddannelsesindholdet

De basale færdigheder

Blandt interviewpersonerne er enighed om, at uddannelsen, som den er i dag, skal give deltagerne basale færdigheder inden for vagtområdet. Det vil sige, at deltagerne skal leve op til uddannelsens målsætning om efter endt uddannelse at kende de fagretslige regler og på denne baggrund kunne udføre almindeligt forekommende vagtopgaver fagligt- og sikkerhedsmæssigt korrekt.

En enkelt central ressourceperson mener, at der er behov for, at deltagerne tilegner sig endnu flere af disse færdigheder, f.eks. i forhold til værdihåndtering og viden om, hvad en kontrolcentral er og hvordan der kommunikeres med denne.

De fagretslige regler

Flere medarbejdere og ledelsesrepræsentanter vurderer, at der er for megen undervisning i de fagretslige regler og undervisningen betegnes som ”for kedelig”, ”for hurtigt glemt”, ”for svært læsestof” og lign. En ledelsesrepræsentant siger:

”Undervisningen i det retslige system er blevet opprioriteret i forhold til undervisningen, der i højere grad omhandler den daglige praksis som vagt i et vagtselskab. Det er ikke en god udvikling.”

En medarbejder foreslår at skære ned på undervisningen i sikring, hvor politiet fortæller om bevismaterialer fra f.eks. tyverier. Dette er ikke relevant for vagterne, fordi de ikke må røre noget på gerningsstedet. Medarbejderen foreslår i stedet, at

¹⁸ Det skal bemærkes, at det af eksamensvejledningen fremgår, at deltageren højst må have 6 fejl for at bestå uddannelsen.

der kom mere undervisning i alarmer.

De tekniske færdigheder

Blandt virksomheder og centrale ressourcepersoner er der enighed om, at deltagerne mangler tekniske kundskaber til at håndtere informationsteknologi, herunder alarmeringssystemer. Flere af interviewpersonerne fremhæver netop behovet for, at deltagernes kundskaber inden for alarmhåndtering forbedres. En ledelsesrepræsentant siger:

”Deltagerne skal have et bedre kendskab til de nye alarmeringssystemer, der er på markedet. Uddannelsesinstitutionerne skal ikke have det nyeste udstyr hele tiden, men deltagerne skal have en viden og færdigheder, som gør, at de er i stand til at forstå de grundlæggende principper og derefter - via instruktioner - kunne arbejde med de alarmeringssystemer, som den enkelte virksomhed betjener sig af.”

Der er dog også medarbejdere, der roser undervisningen i alarmsystemer og vagtgrundbogen.

Nye fag og temaer

Blandt interviewpersonerne er der enighed om, at der er behov for mere undervisning i kommunikation og konflikthåndtering, selv om begge fag i dag eksisterer som efteruddannelsestilbud. Fagene er vigtige, dels fordi vagtfunktionen er blevet mere serviceorienteret med mere direkte kundekontakt, dels fordi trusselsbilledet er forværret – dog primært i forhold til verbale trusler. En medarbejder fortæller om vigtigheden af at kende til konflikthåndtering:

”Konflikthåndtering er utroligt vigtigt at vide noget om og folk ved ikke nok om det i forvejen. I arbejdet som vagt står vi hele tiden overfor at skulle tackle forskellige konflikter. Du skal kunne læse folk og møder så mange forskellige typer.”

Flere interviewpersoner foreslår også mere undervisning og evt. eksamen i de ”bløde” (sociale/personlige) værdier, f.eks. en videreudvikling af den psykologiske del af selvforsvarsmodulet (de psykiske adfærds- og reaktionsmønstre) og serviceelementet. Dette vil ifølge en ledelsesrepræsentant betyde, at der kom større fokus på det holdningsbearbejdende i undervisningen.

Derudover har interviewpersonerne en række ændringsforslag:

- Mere undervisning i skriftlig dansk (herunder dokumentation og rapportering), selvforsvar, brand og førstehjælp
- Sprogundervisning i engelsk
- Undervisning i værdihåndtering og crowd-control
- Mere undervisning i temaer som ”hund med på vagt” og kulturforskelle
- Mindre specialiserede moduler som omhandler funktioner/arbejdsområder i vagtarbejdet (f.eks. hvordan en butikskontrollant arbejder).

5.3 Forslag til grunduddannelsens fremtidige opbygning

Af interviewpersonernes vurderinger af den nuværende grunduddannelse kan udledes fire analytiske kategorier med forslag til opbygningen af den fremtidige grunduddannelse. Idet der er tale om en analytisk konstruktion vil nuancer i enkeltpersoners udtalelser vige til fordel for en forenklet gengivelse af virkeligheden. Ligeledes kan en og samme interviewperson godt høre ind under mere end ét forslag. De fire forslag er:

- 1) Uddannelsen forlænges med specialisering
- 2) Uddannelsen suppleres med en praktikperiode
- 3) Uddannelsen fastholdes som den er i dag
- 4) Uddannelsen forlænges og fastholdes som bredt introducerende, men med ændringer i indholdet og formen

Ad. 1) Uddannelsen forlænges med specialisering

Forslaget om at uddannelsen forlænges med specialisering fremsættes af ledelsesrepræsentanter, medarbejdere og centrale ressourcepersoner. Uddannelsen som den er i dag kritiseres for at være for generel - det er for bredt at uddanne til så mange forskellige jobfunktioner på 15 dage. Det bredt introducerende forløb skal bibeholdes, men efterfølgende dette skal være specialiseringsmoduler.

Modelforslaget er således et forlænget og modulopbygget uddannelsesforløb med tre ugers bredt introducerende grundforløb og efterfølgende specialiserede moduler f.eks. inden for alarmpatrulje, detektiv, centervagt, receptionsvagt, værditransport. Flere af interviewpersonerne ser også gerne, at der indlægges en praktikperiode i forløbet. En central ressourceperson siger:

”Den brede og ikke særlig effektive grunduddannelse i dag betyder, at alle der skal ud i specialiserede jobfunktioner, ikke får noget ud af undervisningen. Den enkelte deltager skal ud over den introducerende grunduddannelse kunne vælge at få mere specialiseret viden om f.eks. værdihåndtering.”

Ad. 2) Uddannelsen suppleres med praktik

Dette forslag er bredt udtalt blandt interviewpersonerne og særligt blandt virksomhederne. Her er opfattelsen, at der ud over den introducerende grunduddannelse er behov for en praktisk afprøvning af deltagerne.

Modelforslaget til den fremtidige grunduddannelse er, at der indlægges et praktikforløb i uddannelsen, som enten forlænger uddannelsen eller erstatter én af de tre ugers undervisning på skolen. En medarbejder siger:

”Praktikken skal være med til at afhjælpe praksishokket og evt. tidligt i uddannelsesforløbet få dem til at skifte spor til en anden del af vagtbranchen eller helt forlade branchen.”

Ad. 3) Uddannelsen fastholdes som den er i dag

Dette forslag har kun få interviewpersoner valgt at fremsætte, men den findes blandt de centrale ressourcepersoner og skolerne. Vurderingen er, at uddannelsen er fornuftigt sammensat og at det som vagterne mangler, når de har gennemført

uddannelsen, kan/bør virksomhederne selv give dem. En underviser siger:

”Man skal gøre sig klart, at grunduddannelsen på vagtområdet godt nok er kvalificerende, men det giver ikke deltagerne kompetencer. Virksomhederne skal efterfølgende selv være i stand til at klæde medarbejderne på, således at kvalifikationerne kan omsættes til kompetencer. Det kræver, at de selv arbejder med læring, og det er der mange af virksomhederne, der ikke gør.”

Ad. 4) Uddannelsen forlænges og forbliver bredt introducerende med ændringer i indholdet og formen

Dette forslag er bredt udtalt blandt interviewpersonerne – dog særligt blandt skolerne. Her fremhæves det som en force, at uddannelsen er bredt introduceret, således at vagterne kan varetage en række forskellige vagtopgaver. I forhold til uddannelsens længde ser de fleste interviewpersoner gerne, at den forlænges op til i alt tre måneders varighed. Dette vil ifølge en underviser også være en naturlig følge af, at deltagergruppen er blevet ”tungere”. Med et længere uddannelsesforløb vil være muligt at klæde deltagerne bedre på til at varetage vagtfunktionen.

Modelforslaget er således et forlænget og bredt introducerende uddannelsesforløb, hvor:

- der gås mere i dybden med tematikker som service, psykiske adfærds- og reaktionsmønstre (såvel egne som andres) og ”hund med på vagt”
- de bløde og holdningsbearbejdende fag opprioriteres
- der introduceres nye alment kvalificerende fag som f.eks. skriftlig dansk.
- der gerne indlægges en praktikperiode

5.3.1 Tværgående forslag til uddannelsens optag, form og indhold

De fire forslag til fremtidens grunduddannelse vidner om forskellige forventninger til, hvad medarbejderne skal kunne efter uddannelsen (fleksibilitet versus specialisering) og hvor meget opkvalificering virksomhederne selv skal tage ansvar for. Fælles for dem er dog, at der er enighed om, at den bredt introducerende grunduddannelse skal bibeholdes, fordi der findes en række tematikker, der er fælles for alle vagtfunktioner – f.eks. lovgivningsområdet.

På tværs af de fire tilgange er der i forhold til uddannelsens optag, form og indhold en række sammenfaldende forslag og ønsker blandt interviewpersonerne.

Uddannelsens optag:

- Gerne brug af IKA eller anden form for visitering af deltagerne.
- Oprettelse eller brug af allerede eksisterende indledende moduler/forskole til at holdningsbearbejde (f.eks. i forhold til mødedisciplin) og opkvalificere bogligt svage til start på uddannelsen.

Uddannelsens form:

- Mere praksisnær undervisning der tager udgangspunkt i vagtens hverdag, herunder træner deltagerne i forskellige arbejdssituationer, som vagten kan komme ud for.
- Gerne introduktion af praktikforløb.

- Bedre kvalitet samt et større og mere differentieret udvalg af undervisningsmaterialer og –udstyr.
- Sværere eksamensform.

Uddannelsens indhold:

- Opprioritering af de ”bløde” og holdningsbearbejdende fag, herunder f.eks. serviceelementet og psykiske adfærds- og reaktionsmønstre (såvel egne som andres). Genintroduktion af kommunikation og konflikthåndtering.
- Mere fokus på udarbejdelse af kvalificerede rapporter og anden dokumentation af arbejdet, f.eks. via undervisning i skriftlig dansk.
- Mere viden om betjening af ny teknologi, herunder nye alarmsystemer og IT på brugerniveau.
- Undervisning i forståelse af kulturforskelle og samfundsforhold.

5.4 Praktiske og lovmæssige barrierer for fremtidens grunduddannelse

De fire forslag til fremtidens grunduddannelse introducerer ideer som specialisering, praktikforløb og forlængelse af uddannelsen. Ifølge uddannelsesudvalgets medlemmer er der praktiske og lovmæssige omstændigheder, der gør, at ønskerne om praktik og specialisering ikke er realistiske at gennemføre¹⁹:

- Praktikforløb i uddannelsen er ikke muligt af flere årsager som: Deltagerne må alene observere arbejdet og ikke deltage, Rigspolitiet skal godkende samtlige deltagere forinden. Derudover er der en særlig problemstilling i forhold til, hvem der skal skaffe praktikpladserne, hvem skal betale osv. Praktikforløb kan kun lade sig gøre via særlige projekter, men ikke som en del af et uddannelsesforløb i AMU. I stedet skal det praksisnære element i uddannelsen opprioriteres ved at integrere det certifikatgivende undervisningsstof med situationer fra vagtens hverdag (f.eks. at arbejde i mørke).
- Det er vanskeligt for deltagerne at vælge sig ind på en specialiseringsprofil, fordi de ikke kender til vagtens hverdag og forskellige jobfunktioner. Muligheden for specialisering eksisterer også allerede via efteruddannelsetilbudene i AMU-systemet. Branchen skal blot definere de jobs eller kompetencer, der er brug for – så tilpasser systemet sig disse. Det er virksomhedernes ansvar at specialisere deres medarbejdere via efteruddannelse. Det hæmmer derimod virksomhedernes fleksibilitet, hvis medarbejderne allerede specialiseres på uddannelsen.

Uddannelsesudvalgets respons betyder, at kun fastholdelse af uddannelsen som den er i dag eller en forlængelse af uddannelsen med opprioritering eller ændring af elementer i forhold til indhold og metode, synes som realistiske bud på fremtidens grunduddannelse på vagtområdet. Hvilket forslag der vælges afhænger af uddannelsesudvalgets beslutninger om, hvilke faglige kompetencer en grunduddannelse skal give.

¹⁹ Hvis en forlængelse af uddannelsen synes nødvendig, kan lovgivningen ifølge uddannelsesudvalget ændres.

5.5 Eksempler på nye uddannelses tiltag

Inden for branchen har både virksomheder og andre skoler forsøgt at etablere projekter eller uddannelses tilbud, der imødekommer noget af kritikken af uddannelsen og integrerer virksomhedernes kompetencebehov i nye uddannelsesforløb. To eksempler på dette er dels socialfondsprojektet ”Minoriteter på vagt”, som fem virksomheder, arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationerne er gået sammen om og dels et tre måneders uddannelses tilbud på AMU-Fyn.

Projektet ”Minoriteter på vagt” er målrettet ledige med anden etnisk baggrund end dansk. Målet med uddannelsesforløbene er, at deltagerne via uddannelse går fra ledighed til job i de deltagende virksomheder. Målet er i første omgang at få 40-50 personer ud som vagt. Uddannelsesforløbene består af en personlig samtale, en uges afklarende IKA (hvor der samtidig afholdes ansættelsessamtaler i en af de fem virksomheder), tre uger lovpligtigt grunduddannelsesforløb og to ugers særlig tilrettelagt undervisning. Der er jobgaranti med min. 15 dages uddannelse i løbet af de første 11 uger. Derudover er der etableret en mentorordning til at støtte og vejlede de nyansatte vagter.

Uddannelsesforløbet på AMU-Fyn er etableret i samarbejde med AF på Fyn og er målrettet ledige. Forløbet har en varighed på i alt 60 dage, hvoraf Grundlæggende Vagt udgør halvdelen. Afviklingen af den certifikatgivende uddannelse sker i samarbejde med ATS. I uddannelsesforløbet har man ifølge AMU-Fyn lagt vægt på, at deltagerne ud over den certifikatgivende uddannelse afklares og undervises i almen-tekniske fag samt især bløde fag. Argumentet for dette er, at deltagerne har brug for et længere uddannelsesforløb end de tre uger til holdningsbearbejdning og opkvalificering af deres almen-tekniske kompetencer inden for IT, alarmsystemer og -håndtering, dokumentation og rapportering. I uddannelsen indgår følgende elementer²⁰:

- Afklaring af den enkelte via IKA og PUTAU (i alt 10 dage).
- Undervisning i personlige og sociale kompetencer via uddannelser som kunde/leverandørforhold, kundeservice, kommunikation og samarbejde, konflikt-håndtering, håndtering af den problemfyldte brugerkontakt og teambuilding (i alt 17 dage).
- Undervisning i tekniske og almene kompetencer via uddannelser som bygnings installationer – ejendomsservice, online kommunikation til jobbrug samt indskrivning og formatering af mindre tekster (i alt 10 dage).
- Grundlæggende Vagt – afholdes som forlagt undervisning af ATS (15 dage).
- Hjælp til udslusning til arbejdsmarkedet via uddannelsen om vejledning og jobsøgning (8 dag).

Fælles for de to uddannelses tiltag er, at de er målrettet ledige og har suppleret grunduddannelsen med IKA og særlig tilrettelagt undervisning. Ingen af tiltagene kan fremadrettet blive til en ny uddannelsesmodel, men de viser sammensætningen af forløb, der integrerer virksomhedernes ønske om afklaring og opprioritering af de ”bløde” og almenfaglige fag - og som kan betales af AF.

²⁰ Jf. kursusbeskrivelse for vagt fra AMU-Fyn 2. halvår 2006

5.6 Opsummering

I dette kapitel har der været fokus på fordele og ulemper ved grunduddannelsen, som den ser ud i dag. Heraf er udledt fire forslag til opbygningen af den fremtidige grunduddannelse.

Evalueringen har vist, at der ikke blandt deltagerne kan aflæses en udtalt kritik af uddannelsen, ligesom der heller ikke kan konstateres forskelle i deres vurdering af de to skoler. Dette er dog ikke ensbetydende med, at der ikke opstår kritik efter uddannelsens afslutning. Nyuddannede vagter kan, når de stifter bekendtskab med branchen, opleve, at deres kompetenceniveau ikke matcher det, der kræves i branchen.

Kritikken af uddannelsen gives af såvel virksomheder, skoler og centrale ressourcepersoner. Det fremgår af deres vurderinger, at hovedproblemet for uddannelsen er kvalitet i forhold til optaget, formen og indholdet:

Optaget på uddannelsen: Volumen i antallet af deltagere på uddannelsen fremhæves som et problem særligt blandt virksomheder og centrale ressourcepersoner. Branchen uddanner for mange deltagere, der ikke kan eller vil arbejde i branchen og skolerne kritiseres for at være rene ”pengemaskiner”. Problemet er imidlertid ikke volumen, men at kvaliteten af de nyuddannede vagter er for dårlig.

Undervisningens form: Virksomheder og centrale ressourcepersoner efterspørger mere praksisnær og casebaseret undervisning, der tager udgangspunkt i vagtens hverdag. Underviserne skal samtidig kunne inddrage egne erfaringer i undervisningen og skabe et link mellem teori og praksis. Medarbejdere efterspørger en sværere eksamen eller ændret eksamensform, for at hæve niveauet for, hvem der gennemfører uddannelsen. Endvidere efterspørges bedre kvalitet samt et større og mere differentieret udvalg af undervisningsmaterialer og –udstyr.

Uddannelsens indhold: Virksomheder og centrale ressourcepersoner kritiserer vægtningen mellem de faglige, almene og ”bløde” fag. De ”bløde” og almene fag skal opprioriteres, herunder undervisning i konflikthåndtering, kommunikation og IT-basale kompetencer.

Af interviewpersonernes vurderinger af uddannelsen kan udledes en række forslag til ændringer af uddannelsens optag, form og indhold. Disse ændringsforlag kan opsummeres i fire forskellige forslag til opbygningen af fremtidens grunduddannelse. Det foreslås, at uddannelsen 1. forlænges med specialisering, 2. suppleres med en praktikperiode, 3. fastholdes som den er i dag, 4. forlænges og fastholdes som bredt introducerende, men med ændringer i indholdet.

De fire forslag til fremtidens grunduddannelse vidner om forskellige forventninger til, hvad medarbejderne skal kunne efter uddannelsen (fleksibilitet versus specialisering) og hvor meget opkvalificering virksomhederne selv skal tage ansvar for. Fælles for dem er dog, at der er enighed om, at den bredt introducerende grunduddannelse skal bibeholdes, fordi der findes en række tematikker, der er fælles for alle vagtfunktioner – f.eks. lovgivningsområdet. Ligeledes kan udledes en række tværgående forslag i forhold til uddannelsens optag, form og indhold.

Der er allerede igangsat en række projekter i branchen, som arbejder med uddannelsesforløb, der forsøger at integrere virksomhedernes ønske om afklaring og opprioritering af de ”bløde” og almenfaglige fag. Disse projekter kan fungere som inspiration til diskussionen om fremtidens grunduddannelse.

6. Efteruddannelse

I dette kapitel ses der nærmere på virksomheders brug af efteruddannelse. Til dette er inddraget virksomhedernes vurderinger af eget efteruddannelsesbrug og AMU-statistikken, der anvendes til at se nærmere på omfanget og typen af efteruddannelses tilbud.

6.1 Virksomhedernes vurdering af eget efteruddannelsesbrug

Virksomhedernes brug af efteruddannelse aktualiseres af, at deltagergrundlaget ikke matcher den ønskede medarbejderprofil. Efteruddannelse giver således virksomhederne mulighed for at opkvalificere deres medarbejdere i deres jobfunktion. Ifølge virksomhederne anvender de formaliseret efteruddannelse, men bruger dog primært deres ressourcer på intern oplæring (sidemandsoplæring) og leverandørkurser. Med de nye certificeringskrav forventer virksomhederne at gøre øget brug af den formaliserede efteruddannelse.

Ifølge de interviewede medarbejdere har ingen af dem deltaget i efteruddannelse eller leverandørkurser og kun en enkelt medarbejder har fået tilbud om uddannelse, der dog ikke blev oprettet på grund af for få tilmeldte. En medarbejder fortæller:

”Det er desværre op til én selv at komme på efteruddannelse og det bliver generelt til alt for lidt. Arbejdsgiverne er simpelthen ikke mindede for efteruddannelse. Det er helt ufatteligt, fordi det er så vigtigt for vagterne.”

De interviewede medarbejdere har alle været igennem en intern oplæringsperiode på virksomheden af varierende længde – fra 2 dage og op til 1 måned. Et par af medarbejderne udtrykker, at deres oplæringsperiode ikke var lang nok til, at de kunne undgå at føle sig usikre og begå fejl i starten.

Flere ledelsesrepræsentanter medgiver, at der ikke eksisterer en uddannelseskultur på virksomhederne, men mener dog, at dette langsomt er ved at ske. Det nævnes dog også, at en del af problemet skyldes, at mange medarbejdere ikke er motiverede for uddannelse.

6.2 Fakta - hvad siger tallene om efteruddannelsesbrugen?

Ifølge AMU-statistikken var der i 2005 i alt 1.231 personer, der benyttede sig af de af skolerne udbudte efteruddannelses tilbud, som indgår i den fælles kompetencebeskrivelse for vagtservice. Dette er et marginalt lavere antal end i 2004, hvor 1.274 personer benyttede sig af tilbuddene. Tallene skal dog tages med et stort forbehold, idet også andre uden for branchen kan benytte sig af tilbudene. Dette vil særligt gøre sig gældende for de ikke-branchespecifikke efteruddannelses tilbud, eksempelvis uddannelsen dørmænd – der danner grundlag for autorisation. Statistikken giver således ikke et retvisende billede af, hvor mange i vagtbranchen der deltager i efteruddannelse.

Tallene dækker over store forskelle de to skoler imellem.

	2004	2005
KTS	980	675
ATS	294	556
I alt	1.274	1.231

Kilde: UNI-C's registre i Danmarks Statistik
 Bemærk: Det samlede antal deltagere på efteruddannelse er marginalt større end det angivne i alt, idet andre uddannelsesinstitutioner også udbyder efteruddannelsestilbud.

På KTS blev der i 2004 gennemført 18 efteruddannelsestilbud foruden Grundlæggende Vagt. 980 personer deltog i disse uddannelser. I 2005 blev der gennemført 12 efteruddannelsestilbud med i alt 675 deltagere. Antallet af deltagere er således faldet fra 2004 til 2005 med 31 pct. Dette skyldes primært, at skolen afholder færre uddannelser i 2005 end i 2004.

Det efteruddannelsestilbud, som KTS udbød med flest deltagere, var i 2004 grundlæggende crowd-control (145 deltagere). I 2005 var det efteruddannelsen Arbejdsmiljø inden for faglærte og ufaglærte job (277 deltagere), der havde flest deltagere²¹. Dette efteruddannelsestilbud udgjorde 41 pct. af den samlede aktivitet i 2005 og må antages primært at være besat af deltagere uden for branchen.

	2004	2005
Kommunikation og konflikthåndtering	214	41
Personlig sikkerhed og miljø	11	1
Rapportering	12	-
Retsregler	2	27
Sikringsformer	28	1
Værditransport	15	-
Butikssvind	12	-
Interkulturel kompetence i jobfunktionen	42	-
Ronderende vagter	66	4
Grundlæggende crowd-control	145	197
Crowd-control, ledelse og praktisk planlægning	8	3
Køreteknik, miljø og arbejdsfunktioner	27	2
Stregkoder og håndterminaler	12	-
Kvalitetsbevidsthed	28	-
Anvendelse af PC brugerprogrammer på jobbet	129	-
Arbejdsmiljø inden for faglærte og ufaglærte job	19	277
Ergonomi i forhold til ufaglærte og faglærte job	31	27
Anvendelse af brancherelateret IT-programmel	13	-
Stationære vagter	-	7
Dørmand – der danner grundlag for autorisation	-	88
I alt	980	675

Kilde: UNI-C's registre i Danmarks Statistik

På ATS blev der i 2004 gennemført 3 efteruddannelsestilbud foruden Grundlæggende Vagt. 294 personer deltog i disse uddannelser. I 2005 blev der gennemført 6 efteruddannelsestilbud med i alt 556 deltagere, Antallet af deltagere er således steget fra 2004 til 2005 med 89 pct.. Denne markante stigning skyldes, at skolen i 2005 har haft deltagere på tre uddannelsestilbud flere end i 2004.

²¹ Netop efteruddannelse i arbejdsmiljø inden for faglærte og ufaglærte job er ikke et branchespecifikt tilbud, hvorfor deltagere her må antages også at udgøres af personer, som ikke er tilknyttet vagtbranchen.

Det efteruddannelsestilbud med flest deltagere, som ATS udbød, var i 2004 grundlæggende crowd-control (177 deltagere). Uddannelsen har imidlertid haft en markant nedgang i antal deltagere i 2005 med et fald på 67 pct. I 2005 var det efteruddannelsen Dørmand – der danner grundlag for autorisation (296 deltagere), der havde flest deltagere svarende til 53 pct. af den samlede aktivitet. Dette efteruddannelsestilbud er, ligesom Arbejdsmiljø inden for faglærte og ufaglærte jobs, et ikke-branchespecifikt tilbud, hvorfor deltagerne også her må antages at udgøres af personer, som ikke er tilknyttet vagtbranchen.

	2004	2005
Kommunikation og konflikthåndtering	102	94
Grundlæggende crowd-control	177	59
Crowd-control, ledelse og praktisk planlægning	15	29
Ronderende vagter	-	17
Dørmand – der danner grundlag for autorisation	-	296
Konflikthåndtering ved operativ myndighedsudøvelse	-	61
I alt	294	556

Kilde: UNI-C's registre i Danmarks Statistik

Statistikken viser således et betydeligt volumen i efteruddannelsesbrugen inden for vagtservice. Da personer uden for branchen kan deltage i disse tilbud, giver det dog ikke et retvisende billede af branchens brug. Ifølge virksomhederne gør de kun i et begrænset omfang brug af de offentlige uddannelsestilbud.

Fremadrettet kan det blive nødvendigt for virksomhederne at tænke mere i uddannelse som følge af udviklingstendenserne i branchen (flere serviceydelser, flere kvalitetsbevidste kunder m.v.), ændringer i vagtfunktionen (mere direkte kunde-kontakt, mere teknologi i arbejdet osv.) samt et rekrutteringsgrundlag uden de samme faglige, personlige og almene kompetencer som tidligere.

6.3 Nye efteruddannelsestilbud

Foruden de efteruddannelser der er i AMU-systemet, er der opstået alternative tilbud i privat regi. En vagtvirksomhed har valgt at etablere deres eget uddannelsescenter i samarbejde med en af skolerne. Her vil de tilbyde opkvalificeringsuddannelser i IT, konflikthåndtering, kommunikation og førstehjælp. Samtidig har brancheorganisationen udbudt 16 modulopbyggede kurser, der er tilrettelagt i forhold til ISO-certificeringen. En del af kurserne tilbydes allerede i AMU-regi – f.eks. førstehjælp og brandbekæmpelse, mens andre er nye tilbud.²² Ifølge brancheorganisationen har de etableret kurserne som følge af en efterspørgsel blandt deres medlemmer. Fordelen ved kurserne er ifølge organisationen, at de har en væsentlig kortere varighed end de offentlige efteruddannelsestilbud og at de gen-

²² Kurserne vedrører førstehjælp, DS/EN ISO 9001:2000, Arbejdsmiljø/APV, Opdatering af relevant lovgivning på vagtområdet, Elementær svindbekæmpelse, mønstringsprøve hundeførere, elementær brandbekæmpelse, skadeforebyggende adfærd og skadesbegrænsning, skriftlige færdigheder – hvordan udfylder man en rapport/kvittering, selvforsvar og almen afværgeteknik, basal køreteknik, AIA kendskab og basal betjening samt fejlretning, intern kommunikation samt RDO & mobil kommunikation, basal køreteknik, konflikthåndtering – basiskommunikation og kulturelle hensyn, personlig fremtoning og kundebetjening samt ITV kendskab og betjening.

nemføres med fokus på det praktiske arbejde som vagt og med afsæt i hverdagen, ligesom der bliver benyttet praktiske cases i kombination med teori.

Uddannelsescenteret er etableret ud fra nogle af de samme rationaler. Her lægger man også vægt på, at underviserne har praksiserfaring og at undervisningen gøres praksisrelevant (tager udgangspunkt i vagternes hverdag). Hensigten med uddannelsescenteret er dog også yderligere at fastholde de nuværende medarbejdere og rekruttere nye via budskabet om, at virksomheden giver gode udviklingsvilkår. Virksomheden forsøger således aktivt at bruge efteruddannelse som et markedsførings- og rekrutteringsredskab ved at signalere, at der er udviklingsmuligheder i jobbet – det er ikke blot et ”dead-end-job”.²³

På skolerne og blandt nogle af de central ressourcepersoner stiller man sig uforstående over for, at der i brancheorganisationen er etableret disse tilbud. En central ressourceperson siger:

Hvis virksomhederne har det her behov for efteruddannelse, så kan jeg ikke forstå, at de ikke har fortalt os det.

En uddannelsesleder efterlyser i sammenhæng hermed mere engagement og flere udmeldinger omkring uddannelsesbehovet fra virksomhedernes side:

Hvor er virksomhederne henne i det her? Hvad er deres behov? Vi skal have en bedre dialog om dette.

6.4 Opsummering

I dette kapitel har der været fokus på virksomhedernes brug af efteruddannelse. Statistikken har vist et stort efteruddannelsesbrug – et forhold som ikke matcher virksomhederne egen vurdering af omfanget af deres anvendelse af offentlige uddannelses tilbud. Statistikken giver dog ikke et retvisende billede af, hvor mange i vagtbranchen, der reelt deltager i efteruddannelse. Andre uden for branchen kan også benytte sig af uddannelserne, hvilket især vil gøre sig gældende for de ikke-branchespecifikke tilbud som f.eks. Dørmand – der danner grundlag for autorisation og Arbejdsmiljø inden for faglærte og ufaglærte job.

Der er væsentlige forskelle i efteruddannelsesaktiviteten for de to skoler. KTS har i begge årene gennemført flere efteruddannelser end ATS og har haft en højere aktivitet end ATS. KTS har dog oplevet et fald i aktiviteten på 31 pct. fra 2004 til 2005, hvor aktiviteten på ATS i tilsvarende periode er steget markant med 89 pct. Aktiviteten er høj på de ikke-brancherelevante tilbud f.eks. Dørmand – der danner grundlag for autorisation, der i 2005 havde næsten 400 deltagere på de to skoler. Endvidere er det bemærkelsesværdigt, at der er stor forskel mellem skolerne i aktiviteten på de ikke-branchespecifikke tilbud. I 2005 udgjorde Arbejdsmiljø inden for faglærte og ufaglærte job på KTS eksempelvis 41 pct. af den samlede aktivitet og uddannelsen Dørmand – der danner grundlag for autorisation udgjorde 53 pct. af den samlede aktivitet på ATS.

²³ Karakteristisk for de såkaldte dead-end jobs er, at det ofte er monotont, dequalificeret arbejde med lav løn, hvor man er placeret lavest i hierarkiet uden nogen karrieremuligheder, jf. Csonka, Agi: Når virksomheder rekrutterer, København, Socialforskningsinstituttet, Rapport 1995:10.

Fremadrettet kan det blive nødvendigt for virksomhederne at tænke mere i uddannelse som følge af udviklingstendenserne i branchen (flere serviceydelser, flere kvalitetsbevidste kunder m.v.), ændringer i vagtfunktionen (mere direkte kunde-kontakt, mere teknologi i arbejdet osv.) samt et rekrutteringsgrundlag uden de samme faglige, personlige og almene kompetencer som tidligere.

Det kan endvidere konstateres, at der i privat regi er opstået en række alternative efteruddannelses tilbud til AMU-systemet.

7. Samarbejdet mellem partnerne

Samarbejdet mellem parterne vedrører i denne sammenhæng samarbejdet dels mellem skolerne og virksomheder, dels mellem skolerne og det lokale uddannelsesudvalg (LUU). Samarbejdet beskrives, som det ser ud for de tre parter. LUU har ikke været på forhånd været udvalgt til at indgå i evalueringen som egentlig informationsgiver, men der er blandt interviewpersonerne repræsentanter fra begge lokale uddannelsesudvalg.

Samarbejdet har fungeret meget forskelligt på de to skoler. Kritikken af kvaliteten i grunduddannelsen er enslydende for de to skoler, men konflikter i selve samarbejdet er et tema, der alene gælder for den ene af skolerne. Konflikterne har primært omhandlet samarbejdet mellem skoleledelsen og LUU.

Konflikten i samarbejdet illustreres tydeligt gennem mange helt modsatrettede opfattelser af virkeligheden.

7.1 Skolernes samarbejde med virksomhederne

Forskelle i skolernes og virksomhedernes forventninger til hinanden

Skolerne har en række fælles forståelser af samarbejdet med virksomhederne. Det drejer sig blandt andet om deres billede af virksomhedernes adfærd i forhold til brug af efteruddannelse.

Uddannelseslederne opfatter, at virksomhederne gerne vil deltage i efteruddannelse. Det er de tilbagemeldinger, de får både i LUU og af virksomhederne generelt. Imidlertid tyder virksomhedernes adfærd på, at de ikke handler derefter - de bruger ikke de tilbud, der er. En uddannelsesleder efterlyser, at virksomhederne indleder en dialog om deres ønsker og behov til uddannelse.

Overfor dette står virksomhederne, der efterspørger en mere proaktiv tilgang fra skolerne og at skolerne henvender sig direkte til virksomhederne med deres uddannelsestilbud. Der er således afgørende forskel i skolernes og virksomhederne forventninger til hinanden.

En uddannelsesleder siger:

”Virksomhederne skriger på efteruddannelse, men vil det ikke!”

Mens en ledelsesrepræsentant siger:

”Uddannelsesinstitutioner bør være mere proaktive og byde sig til med deres tilbud”.

Ud over denne fælles problematik omkring de gensidige forventninger mellem skolerne og virksomhederne, viser analysen, at samarbejdet med virksomhederne er forskelligt på de to skoler. Det er især i relation til den ene skole, at virksomhederne oplever samarbejdsproblemer. I det følgende gengives illustrationer på denne relation.

Uddannelseshenvendelser kan ikke honoreres

Ifølge flere af ledelsesrepræsentanterne oplever de ofte ikke at kunne få medarbejdere på uddannelsen på skolen. En ledelsesrepræsentant påpeger, at virksomheder der ønsker at få tilmeldt personer på uddannelsen, burde have fortrinsret.

Ifølge de adspurgte uddannelsesledere afviser de aldrig virksomheder, der ringer og spørger, om de kan få en person på uddannelse – de gør altid plads og kan også overbooke et hold.

Informationer om efteruddannelsestilbud er ikke let tilgængelige

Flere ledelsesrepræsentanter oplever ofte, at efteruddannelsestilbud aflyses. Endvidere har de svært ved at orientere sig i og finde informationer om skolens udbud af uddannelser.

Uddannelseslederen fortæller, at det kun er de uddannelser, som de forventer at kunne gennemføre, der beskrives på hjemmesiden. De står alle med en fast startdato. Denne procedure er indført, fordi skolen havde alt for mange aflysninger af deres uddannelsestilbud på grund af manglende tilmeldinger. Disse aflysninger skabte stor frustration. Uddannelseslederen henviser til, at virksomhederne kan orientere sig om efteruddannelsestilbudene på Undervisningsministeriets hjemmeside vidar.dk eller via udvalgets hjemmeside. Endvidere kan skolen også kontaktes, hvilket der opfordres til på hjemmesiden.

Fleksibilitet og virksomhedsforlagt undervisning

Ifølge ledelsesrepræsentanter og centrale ressourcepersoner er skolen ufleksibel og vil ikke flytte undervisningen ud af huset. Overfor dette stiller sig uddannelseslederne på skolen, som pointerer, at de løbende gennemfører uddannelser, som virksomhederne rekvirerer ude af huset.

Brug af tolk i undervisningen

Ifølge et par af medarbejderne har nogle af deltagerne på grunduddannelsen så dårlige dansksproglige forudsætninger, at skolen er nødt til at bruge tolk i undervisningen. Uddannelseslederen fortæller, at de ikke bruger tolk, men højest kan hjælpe til forståelse af spørgsmålsformuleringer i forbindelse med certifikatprøven.

7.2 Skolernes samarbejde med LUU

Samarbejdet mellem skolerne og LUU er på den ene af skolerne karakteriseret ved at være konfliktfyldt og præget af meget forskellige opfattelser af, hvad der er rigtig og forkert. På den anden skole har samarbejdet med LUU fungeret væsentligt bedre. Konflikterne på den ene skole har primært omhandlet samarbejdet mellem skoleledelsen og LUU. I det følgende illustreres denne samarbejdsrelation.

Uklarhed om LUU's rolle

LUU er utilfredse med, at de i en række konkrete situationer, der har betydning

for grunduddannelsens undervisningsform, ikke er blevet hørt. Dette har f.eks. gjort sig gældende i forbindelse med, at skolen har opsagt samarbejdet med brandskolen, der ellers har afholdt brandundervisningen. Ifølge uddannelseslederen har man ikke inddraget LUU i denne omdisponeringsbeslutning, idet der henvises til, at det ville være umuligt at lede en skole, hvis man skulle inddrage udvalget i alle beslutninger, herunder også de økonomiske dispositioner. Ifølge uddannelseslederen er hovedopgaven for LUU at være linket (bindeleddet) til faget set fra skoleledelsens side.

Forkert timedisponering og selvstudie

LUU kritiserer, at skolen har gennemført en procedure, hvor der undervises i 7 lektioner af 45 minutter med den sidste lektion til selvstudie. LUU vurderer, at skolen har disponeret forkert med timefordelingen og at de bogligt svage deltagere – særligt dem uden gode danskundskaber – ikke får tilstrækkeligt udbytte af et selvstudie. Ifølge uddannelseslederne har proceduren imidlertid været en succes og er tilladt i forhold til bekendtgørelsen.

Fusion mellem teknisk skole og AMU

LUU peger på, at den fusionsproces, som skolen har været igennem, betyder at AMU er blevet nedprioriteret²⁴. Andelen af AMU-aktiviteter udgør et begrænset volumen i skolens samlede aktiviteter og dette har ifølge LUU medført, at erhvervsskoletilgangen har vundet u hensigtsmæssigt stor indpas på AMU.

Uddannelseslederne medgiver, at det har været en turbulent tid at skulle fusionere to forskellige systemer, men det er deres vurdering, at processen er gået godt og at lærerne har følt sig trygge undervejs. Der er lagt mange kræfter i at få forholdene i orden, herunder også at være i dialog med parterne i LUU. Ifølge uddannelseslederne vurderer skoleledelsen, at der gennem årene med de tidligere ledelser er sået megen mistillid til skolen og at det er svært at komme denne til livs på samme måde, som det er svært at komme myter til livs.

Udlevering af undervisningsmaterialer

Skolen kritiseres af LUU for ikke at ville udlevere kompendiemateriale til hver enkelt deltager. Skolen påpeger, at de gerne udleverer kompendiematerialet, men først efter uddannelsens afslutning. Her spørger de deltagerne, om de ønsker at beholde materialet og de som ønsker dette, kan så tage det med sig, når de går. På den måde er det kun de interesserede, der tager materialet med sig, og skolen oplever ikke længere, at materialet kasseres og ligger og flyder forskellige steder.

Der er blandt interviewpersonerne i uddannelsesudvalget givet forslag til, hvordan man kan forbedre samarbejdet. Forslaget er, at man ved at forsøge med konkurrence på kvalitet, kunne give en skolegodkendelse mere eller alternativt gav tilladelse til, at private udbydere kunne udbyde tilsvarende kvalificerende uddannelser.

²⁴ ATS og KTS har i 2002 og 2004 ændret institutionsstruktur som følge af en fusion mellem teknisk skole og et AMU-center.

7.3 Opsummering

Dette kapitel har vist, at samarbejdet mellem parterne ikke er foregået gnidningsløst. Der er blandt skolerne og virksomhederne forskelle i deres forventninger til hinandens indsats i samarbejdet. Det er dog alene i forhold til den ene skole, at samarbejdet har været konflikt- og modsætningsfyldt.

Virksomhederne har en række konkrete kritikpunkter af samarbejdet med denne skole, som vedrører henvendelser om uddannelse, tilgængeligheden af uddannelsesinformationer, virksomhedsforlagt undervisning og brug af tolk i undervisningen.

I forhold til skolen og LUU er der også forskelle i forventningerne til rollefordeling og graden af indflydelse på skolens dispositioner på området. LUU har en række konkrete kritikpunkter i forhold til skolens timedisponering, deres prioritering af AMU samt deres procedurer for udlevering af undervisningsmaterialer.

Det kan konstateres, at opfattelsen af samarbejdet mellem skolen på den ene side og virksomhederne og LUU på den anden, er præget af forskellige virkelighedsopfattelser, der gør det vanskeligt at gennemskue, hvad der er rigtigt og forkert i de gensidige opfattelser. Med de ressourcer, der har været tilgængelige i analysen, har det ikke været muligt at gå dybere ind i denne problematik.

Der er blandt interviewpersonerne i uddannelsesudvalget givet forslag til, hvordan man kan forbedre samarbejdet. Forslaget er, at man ved at forsøge med konkurrence på kvalitet, kunne give en skolegodkendelse mere eller alternativt gav tilladelse til, at private udbydere kunne udbyde tilsvarende kvalificerende uddannelser.

8. Hovedresultater

Denne evaluering er bestilt af Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat (SUS) og er udarbejdet af analysevirksomheden New Insight. Evalueringen har fokus på AMU-uddannelsen Grundlæggende Vagt, som er en 15 dages certificeringsuddannelse målrettet mod vagtfunktionærer. Uddannelsen er gennem tiden løbende blevet revideret og er i dag en forudsætning for at arbejde som vagt i den private branche.

Baggrunden for evalueringen er, at der har lydt kritik af uddannelsen blandt aftagerne af denne. Evalueringen har forsøgt at afdække:

- Hvilke kritikpunkter har været oppe i debatten – hvad er årsagerne til utilfredsheden?
- Skal uddannelsen forbedres og i så fald hvordan?

Evalueringen er udført på basis af en række forskellige datakilder, men baserer sig primært på interview med virksomheder, deltagere, uddannelsesledere/konsulenter på skolerne og undervisere samt centrale ressourcepersoner fra såvel brancheorganisationen som arbejdsgiver- og arbejdstagersiden.

Brancheudvikling

Evalueringen har vist, at vagtbranchen både er i vækst og under udvikling – blandt andet i forhold til produkter og serviceydelser. Branchen står dog samtidig over for en række centrale udfordringer, der har vanskeliggjort rekrutteringen af nye medarbejdere. ISO-certificeringen, bedre kommunikation af de gode historier og bedre kvalitetskontrol/-sikring af vagtfunktionen nævnes af interviewpersonerne som løsninger på at ændre dette billede.

Medarbejderprofil

Virksomhedernes krav til en medarbejderprofil – og her tænkt som en profil hos en nyansat – har ændret sig over de senere år. Det betyder, at der er kommet større fokus på eksempelvis køn, alder, bløde kompetencer og brug af informationsteknologi og at der er ligeledes er stor bevågenhed i forhold til de basale skolefærdigheder. Det ser ud til, at profilen for den nyansatte medarbejder har skiftet fra at fokusere på de faglige kompetencer til i langt højere grad end tidligere at inddrage de almene og bløde kompetenceområder.

Rekrutteringsgrundlag og deltagerprofiler på grunduddannelsen

Deltagerprofilen for de mange, der gennemgår grunduddannelsen, matcher ikke virksomhedernes ønske til en medarbejderprofil. Resultaterne viser blandt andet, at der er sket et skifte i rekrutteringsgrundlaget, og at det nu er de lidt ”tungere” deltagere, der kommer på uddannelsen. Resultaterne viser samtidig, at KTS har den største andel af deltagere fra denne gruppe. Dermed ses der også et større og større mismatch mellem medarbejderprofilen og deltagerprofilen samt i forventningerne til, hvor stort spændet skal være mellem disse – og dermed også hvor stor en oplæring der efterfølgende ligger i virksomhederne.

Grundlæggende Vagt

Evalueringen har vist, at der ikke blandt deltagerne kan aflæses en udtalt kritik af uddannelsen, ligesom der heller ikke kan konstateres forskelle i deres vurdering af de to skoler. Dette er dog ikke ensbetydende med, at der ikke opstår kritik efter uddannelsens afslutning. Nyuddannede vagter kan, når de stifter bekendtskab med branchen, opleve, at deres kompetenceniveau ikke matcher det, der kræves i branchen.

Kritikken af uddannelsen gives af såvel virksomheder, undervisere og centrale ressourcepersoner. Det fremgår af deres vurderinger, at hovedproblemet for uddannelsen er knyttet til kvaliteten og giver sig til udtryk ved, at de nyuddannedes kompetencer ikke matcher det, virksomhederne efterspørger. Dette skyldes ifølge interviewpersonerne tre forhold i uddannelsen:

- optaget (deltagernes antal og deres kompetenceniveau),
- formen (de pædagogiske metoder, undervisningsmateriale og –udstyr samt eksamensformen) og
- indholdet (fordelingen mellem de faglige, ”bløde” og almene fag).

Af interviewpersonernes vurderinger af uddannelsen kan udledes en række forslag til ændringer af uddannelsens optag, form og indhold. Disse ændringsforlag kan opsummeres i fire forskellige forslag til opbygningen af fremtidens grunduddannelse. Det foreslås, at uddannelsen 1. forlænges med specialisering, 2. suppleres med en praktikperiode, 3. fastholdes som den er i dag, 4. forlænges og fastholdes som bredt introducerende, men med ændringer i indholdet.

De fire forslag til fremtidens grunduddannelse vidner om forskellige forventninger til, hvad medarbejderne skal kunne efter uddannelsen (fleksibilitet versus specialisering) og hvor meget opkvalificering virksomhederne selv skal tage ansvar for. På den ene side står således forslaget om, at uddannelsen forlænges med specialisering, der hænger sammen med et ønske om, at deltagerne bliver klædt bedre på af skolen til at varetage særlige vagtfunktioner. På den anden side står de øvrige forslag, der bygger på en antagelse om, at uddannelse og oplæring først og fremmest er virksomhedernes ansvar og skal foregå som erfaringsbaseret læring i praksis.

Fælles for de fire forslag er, at der er enighed om, at den bredt introducerende grunduddannelse skal bibeholdes, fordi der findes en række tematikker, der er fælles for alle vagtfunktioner – f.eks. lovgivningsområdet. Ligeledes kan udledes en række tværgående forslag i forhold til uddannelsens optag, form og indhold.

Der er allerede igangsat en række projekter i branchen, som arbejder med uddannelsesforløb, der forsøger at integrere virksomhedernes ønske om afklaring og opprioritering af de ”bløde” og almenfaglige fag. Disse projekter kan fungere som inspiration til diskussionen om fremtidens grunduddannelse.

Efteruddannelse

Ifølge statistikken har virksomhedernes et stort brug af offentlig efteruddannelse. Dette matcher dog ikke virksomhederne egen vurdering af omfanget af deres anvendelse af disse uddannelses tilbud. Statistikken giver dog heller ikke et retvisende billede af, hvor mange i vagtbranchen, der reelt deltager i efteruddannelse. Andre uden for branchen kan også benytte sig af uddannelserne, særligt de ikke-

branchespecifikke tilbud som f.eks. Dørmand – der danner grundlag for autorisation, der i 2005 havde næsten 400 deltagere.

Der er i privat regi opstået en række alternative efteruddannelses tilbud til AMU-systemet.

Samarbejdet mellem partnerne

Samarbejdet mellem parterne er ikke foregået gnidningsløst. For de to skoler lyder en fælles kritik fra virksomhederne og LUU af kvaliteten i grunduddannelsen, men det er i relation til den ene skole, at der har været samarbejdsproblemer mellem skolens ledelsesniveau og LUU og hvor samarbejdet har været konflikt- og modsætningsfyldt.

Virksomhederne har en række konkrete kritikpunkter i relation til samarbejdet med denne skole, som vedrører henvendelser om uddannelse, tilgængeligheden af uddannelsesinformationer, virksomhedsforlagt undervisning og brug af tolk i undervisningen.

I forhold til skolen og LUU er der forskelle i forventningerne til rollefordeling og graden af indflydelse på skolens dispositioner på området. LUU har en række konkrete kritikpunkter i forhold til skolens timestyrelse, deres prioritering af AMU samt deres procedurer for udlevering af undervisningsmaterialer.

Det kan konstateres, at opfattelsen af samarbejdet mellem skolen på den ene side og virksomhederne og LUU på den anden, er præget af forskellige virkelighedsopfattelser, der gør det vanskeligt at gennemskue, hvad der er rigtigt og forkert i de gensidige opfattelser.

Ifølge interviewpersoner i uddannelsesudvalget er samarbejdet gået i ”hårdknude” og forslaget er, at man ved at forsøge med konkurrence på kvalitet, kunne give en skolegodkendelse mere til at gennemføre grunduddannelsen eller alternativt gav tilladelse til, at private udbydere kunne udbyde tilsvarende kvalificerende uddannelser.

9. anbefalinger

Til at imødegå de udfordringer branchen står overfor, kan der iværksættes en række initiativer. I det følgende skitseres nogle af disse initiativer. Det skal i den forbindelse understreges, at der ikke er udarbejdet en fuldstændig liste, men at der meget vel kan være andre relevante initiativer, der kan komme på tale.

Initiativerne gør sig gældende på flere forskellige niveauer inden for fokuspunkterne i grunduddannelsen samt samarbejde og rollefordeling:

- Fremtidens grunduddannelse, herunder hvad kan uddannelsesudvalget, skolerne, LUU, virksomhederne, arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationerne samt AF/kommunerne gøre.
- Samarbejdet og rollefordelingen mellem parterne, herunder hvad kan LUU, skolerne og virksomhederne gøre.

9.1 Fremtidens grunduddannelse

Evalueringen har vist, at hovedproblemet for grunduddannelsen ifølge virksomheder, undervisere og centrale ressourcepersoner er knyttet til kvaliteten og giver sig til udtryk ved, at de nyuddannedes kompetencer ikke matcher det, virksomhederne efterspørger. Dette skyldes ifølge interviewpersonerne tre forhold i uddannelsen:

- optaget (deltagernes antal og deres kompetenceniveau),
- formen (de pædagogiske metoder, undervisningsmateriale og –udstyr og eksamensformen) og
- indholdet (fordelingen mellem de faglige, ”bløde” og almene fag).

Interviewpersonerne er i evalueringen kommet med en række forslag til, hvordan fremtidens grunduddannelse på vagtområdet skal tegne sig. Det drejer sig om forslag, der både vedrører kvaliteten i optaget, undervisningsformen og indholdet i uddannelsen.

Anbefalingerne tager udgangspunkt i, at det, jf. uddannelsesudvalgets vurdering, ikke er muligt at indføre praktikforløb eller ændre uddannelsens struktur, så det introducerende grundforløb suppleres med specialiseringsmoduler. Det forudsættes ligeledes, at fastholdelse af uddannelsen, som den er i dag, ikke er en relevant løsningsmodel. I stedet tages der afsæt i den model, der foreslår, at uddannelsen forlænges til maksimalt tre måneder og forbliver bredt introducerende med ændringer i indhold og form.

Det betyder, at en række af anbefalingerne ikke er nye, men kommer fra dialogen med interessenterne i evalueringen. Anbefalingerne adresseres i forhold til, hvem af parterne, der kan gøre hvad i forhold til at forbedre kvaliteten i uddannelsen.

9.1.1 Anbefalinger til fremtidens grunduddannelse

Hvad kan uddannelsesudvalget gøre for at øge kvaliteten i uddannelsen

I forhold til uddannelsens optag:

- Uddannelsesudvalget bør udarbejde en strategi for det videre arbejde med grunduddannelsen, herunder hvilke kompetencer uddannelsen fremover skal give. Udvalget kan f.eks. nedsætte en arbejdsgruppe til at se på de faktiske muligheder i de mange gode forslag, der er kommet frem i evalueringen. Med udgangspunkt i dette arbejde kan uddannelsesudvalget diskutere, hvordan man sikrer højere kvalitet blandt de færdiguddannede vagter, så de matcher virksomhedernes behov.

I forhold til uddannelsens form:

- Uddannelsesudvalget kan diskutere, om eksamensformen skal ændres, således at den understøtter det praksisnære element i undervisningen. Uddannelsesudvalget kan i denne henseende undersøge muligheden af at ændre eksamensformen, så den integrerer det praksisnære element. Eksamensformen kunne todeles, således at der både var en teoretisk og praktik prøve, hvor teoridelen skulle bestå af derefter at sætte praksis på det til lærte. Uddannelsesudvalget kunne nedsætte et udvalg for at undersøge muligheden for ændring af eksamensformen, herunder skitsere fordele og ulemper, pris m.v. En integrering af det praksisnære element i eksamen kan endvidere give en positiv synergieffekt i forhold til undervisningen undervejs i uddannelsesforløbet.
- Uddannelsesudvalget kan diskutere, om eksamensformen skal gøres sværere med henblik på at øge det faglige niveau blandt de, der gennemfører uddannelsen.

I forhold til uddannelsens indhold:

- Uddannelsesudvalget skal sikre løbende kontakt med branchens virksomheder, når det gælder opsamling og registrering af nye behov. Uddannelsesudvalget kan styrke den løbende dialog med virksomhederne om deres behov og ønsker til uddannelsen. Der kan f.eks. være et fast punkt på dagsorden, hvor det diskuteres, i hvilken retning udviklingen går med henblik på løbende justeringer af uddannelses tilbudene.

Hvad kan skolerne gøre for at øge kvaliteten i uddannelsen

I forhold til uddannelsens optag:

- Skolerne bør forbedre deres samarbejde med AF/kommunen og sikre, at de ledige afklares før start på uddannelsen. Skolen kan f.eks. indgå i en dialog med AF/kommunen om, hvad der forventes af deltagerne på uddannelsen. Skolen kan også indgå i et samarbejde med AF/kommunen om at afklare mulige deltagere på uddannelsen via en forudgående IKA.
- Skolerne kan diskutere, om der skal oprettes/gøres øget brug af indledende moduler/forskole til at holdningsbearbejde og opkvalificere bogligt svage til start på uddannelsen. Skolerne kan endvidere gå i dialog med AF om, hvordan man får gjort øget brug af disse tilbud.

I forhold til uddannelsens form:

- Skolernes opgave er at omsætte uddannelsernes målsætninger i undervisningen. Skolerne bør derfor diskutere, hvordan det praksisnære element i uddannelsen øges og hvordan underviserne løbende vedligeholder deres

praksiserfaringer. Der kan f.eks. etableres samarbejdsordninger mellem virksomheder og skoler om kontinuerlige praktikordninger for underviserne. Skolerne kan også udarbejde en eksempelsamling af undervisningsøvelser, der kombinerer teori og praksis. Eksempelsamlingen kunne indgå i et nyt lærebogsmateriale. Skolen kan endvidere øge inddragelsen af beskæftigede medarbejdere fra branchen i undervisningen som oplægsholdere.

- Skolerne bør diskutere, om der skal investeres i et større og mere differentieret udvalg af undervisningsmaterialer og -udstyr.

I forhold til uddannelsens indhold:

- Skolerne bør diskutere, hvordan man inden for de givne rammer kan opprioritere de ”bløde” og almenfaglige fag. Det kan f.eks. overvejes, om kommunikation og konflikthåndtering, betjening af ny teknologi, herunder nye alarmsystemer og IT på brugerniveau, kan opprioriteres og om undervisningen også kan introducere et mere fremadrettet fokus og give deltagerne en forståelse for betydningen af nye serviceydelser i det fremtidige vagtarbejde.

Hvad kan LUU gøre for at øge kvaliteten i uddannelsen

I forhold til uddannelsens form:

- LUU skal fungere som et bindeled mellem uddannelsesudvalget og skolerne (en forlænget arm for uddannelsesudvalget) og være med til at fremme kvalitetssikring. LUU skal deltage i fastlæggelsen af de lokale undervisningsplaner og kan derfor internt diskutere, hvordan praksiselementet i uddannelsen styrkes – f.eks. kan en eller flere undervisere på et udvalgs møde holde et oplæg om praksisnære undervisningsformer for at give inspiration og komme med eksempler.

Hvad kan virksomhederne gøre for at øge kvaliteten i uddannelsen

I forhold til uddannelsens optag:

- I forhold til at kvalificere ansøgerfeltet kan virksomhederne som en rekrutterings- og fastholdelsesstrategi synliggøre karriere- og udviklingsmuligheder i branchen blandt andet via en uddannelseskultur, som viser de mange forskellige aspekter, der er i vagt- og sikkerhedsbranchens arbejde. Det kunne f.eks. være at vise, at der er sammenhæng mellem kompetenceudvikling og et større ansvar – at der er en jobudvikling. Virksomhederne kan internt skabe forskellige karrieremuligheder for at tiltrække den ønskede medarbejderprofil.
- Virksomhederne kan gøre brug af ”observatører”, dvs. give mulighed for, at potentielle medarbejdere kan få en fornemmelse for det at være vagt, inden de begynder på uddannelsen.

I forhold til uddannelsens form:

- Virksomhederne bør indgå i et samarbejde med skolerne om, at deres medarbejdere fungerer som oplægsholdere på uddannelsesforløbene.

- Virksomhederne bør stille sig til rådighed for praktikforløb for underviserne.

Hvad kan arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationerne gøre for at øge kvaliteten i uddannelsen

I forhold til uddannelsens optag:

- Organisationer kan være med til at sikre, at virksomhederne arbejder mere systematisk med kompetenceudvikling af medarbejderne, så virksomhederne på sigt udvikler en uddannelseskultur. Dette kan f.eks. ske gennem overenskomsterne.

Hvad kan AF/kommunerne gøre for at øge kvaliteten i uddannelsen

I forhold til uddannelsens optag:

- AF/kommunerne bør være med til at afhjælpe, at nogle af de ledige på uddannelsen får en dårlig oplevelse, fordi de reelt ikke er motiverede for at deltage i uddannelsen.
- AF/kommunerne bør indgå et samarbejde med skolerne om afklaring af de ledige gennem IKA forud for uddannelsens start. Hermed er AF/kommunerne med til at forebygge, at de ledige forbliver i dagpenge- eller kontanthjælpssystemet efter endt uddannelse.

9.2 Samarbejdet og rollefordelingen mellem partnerne

Virksomhedernes vurderinger af kvaliteten i uddannelsen er ens i forhold til begge skoler, men det er især i relation til den ene skole, at samarbejdet kritiseres. Samarbejdet er i relation til denne skole konfliktstemt og der er meget modsatrettede opfattelser af, hvad der er rigtigt og forkert i samarbejdet.

Der er blandt interviewpersonerne i uddannelsesudvalget givet forslag til, hvordan man kan forbedre – eller rettere undgå - samarbejdet. Forslaget er, at man giver en skolegodkendelse mere eller alternativt gav tilladelse til, at private udbydere kunne udbyde tilsvarende kvalificerende uddannelser for på den måde at forsøge med konkurrence på kvalitet. Sådanne beslutninger kræver imidlertid en politisk afgørelse og ligger uden for rammerne af, hvad parterne selvstændigt kan gøre.

Forslaget om en tredje skolegodkendelse er ikke målrettet løsningen af samspilsproblemerne mellem skoleledelsen og LUU/virksomhederne, men er indirekte rettet mod at forbedre kvaliteten i grunduddannelsen. Evalueringen har ikke givet dokumentation til at på- eller afvise, at en tredje skolegodkendelse vil betyde øget kvalitet i uddannelsen. Konflikten i samarbejdet mellem skolen og LUU foregår på ledelsesniveau og kan påvirke undervisernes arbejdsmiljø på skolen, men er ikke ensbetydende med, at den undervisning der foregår, ikke lever op til det, den skal. Ifølge viskvalitet.dk er der ikke forskel i kritikken af skolerne blandt deltagerne.

Virksomhedernes vurdering er, at der er forskel i kvaliteten på uddannelsen på skolerne. Resultaterne af evaluering viser dog samtidig, at der er sket et skifte i

rekrutteringsgrundlaget, og at det nu er de lidt ”tungere” deltagere, der kommer på uddannelsen. Andelen af denne gruppe af deltagere varierer på de to skoler, hvorfor der kan opleves forskelle i størrelsen af det mismatch, der er mellem medarbejderprofilen og deltagerprofilen.

En tredje skolegodkendelse kan måske påvirke uddannelseskvaliteten på andre måder, f.eks. i forhold til undervisernes opkvalificeringsmuligheder og praktikforløb i virksomheder.

9.2.1 Anbefalinger til forbedring af samarbejdet

En genetablering af et godt samarbejde mellem parterne vil være vigtigt for at sikre kvaliteten i uddannelserne:

- Samarbejdet mellem LUU og skolen bør forbedres, da LUU fungerer som sparringspartner for skoleledelsen i forhold til udbudspolitikken og som lokal partsaktør har fået et større ansvar for udformningen og implementeringen af denne.
- Samarbejdet mellem virksomhederne og skolen bør forbedres for at sikre den praksisnære undervisning og et kundegrundlag for skolen. Centrale ressourcepersoner peger endvidere på, at det dårlige samarbejde har bidraget til at udvikle de private uddannelsestilbud.

Til at forbedre samarbejdet bør skoleledelsen, LUU og uddannelsesudvalget sætte sig sammen og udarbejde en handlingsplan for det videre samarbejde. Der kan eventuelt inddrages en tredje part til at definere spillereglerne for samarbejdet, herunder forpligtigelser og rollefordeling. Spillereglerne kan blandt andet handle om overholdelse af deadlines, informationsspredning, markedsføring m.m. LUU og skoleledelsen bør indgå positivt i at overholde disse spilleregler og allokere ressourcer til at honorere de krav, der opstilles.

I forhold til samarbejdet skolen og LUU kan skolen blandt andet gøre en indsats for at overholde deadlines i forhold til LUU og gøre sig klart, at der er forskel på, hvad der kan lade sig gøre i regi af henholdsvis erhvervsuddannelserne og AMU. Dette gælder f.eks. i forhold til selvstudie. LUU kan på sin side bidrage til en bedre information og informationsspredning, herunder bidrage til at der er en løbende dialog i udvalget, der strækker sig ud over udvalgmøderne. Udvalget kan f.eks. i en periode opprioritere at udsende en netværksavis til medlemmerne af udvalget. Netværksavisen skal kort berette om, hvad der er sket mellem møderne på skolen.

I forhold til samarbejdet skolen og virksomheder kan skolen udarbejde en samlet informations- og markedsføringsstrategi på området, herunder udvikle nye materialer til information om uddannelsen og gøre materialerne let tilgængelige for aftagerne f.eks. ved mere direkte at henvende sig til virksomhederne (udsende informationsmaterialer til gamle og nye kunder og lign.). Virksomhederne kan fra deres side blandt andet være bedre til løbende at kommunikere deres behov og ønsker til uddannelsestilbudene f.eks. via LUU eller brancheorganisationerne.