

# E-FISHNET. VERKÞÁTTUR 1

## KÖNNUN Á MENNTUN OG STARFSÞJÁLFUN FISKSALA Í EVRÓPU

### HELSTU NIÐURSTÖÐUR

#### 1. Hinn hefðbundni evrópski fisksali

---

- Gerð var könnun á meðal fisksala í Evrópu. Svarendur voru **265 manns**. Meirihluti þeirra voru karlmenn (**74%**) og meðalaldurinn var **45 ár**; helmingurinn af fisksölunum sem svöruðu könnuninni voru **eigendur** og hinn helmingurinn **starfsmenn**, ástæður starfsvals þessa einstaklinga voru yfirleitt **fjölskylduhefð** eða **eigin áhugi**.
- Menntun svarenda var allt frá því að hafa eingöngu lokið **grunnenntun** í að hafa lokið gráðu á **háskólastigi (11%)**.
- Flestir fisksalanna unnu í **hefðbundinni fiskbúð (91%)** á meðan aðrir unnu í **fiskborðum stórmarkaða (9%)**.
- **Starfsaldur þeirra sem vinna** við meðhöndlun og sölu á fiskmeti var oftast langur (<15 ár). Fisksalar í Evrópu eru með **háan starfsaldur** og **mikla reynslu** en **með litla formlega starfsþjálfun**.
- Fisksalar telja að við starfsþjálfun þurfi að leggja meiri áherslu á efni eins og **“Gæði og öryggi”**, **“Meðhöndlun og framsetning”**, **“Þjónusta við viðskiptavinum”** en minni áherslu á **“Rekstrarstjórnun”** og **“Merkingar og rekjanleika”**
- Svarendur bentu einnig á að skortur á þjálfun gæti haft neikvæð áhrif til lengri tíma fyrir greinina en þó væri það ekki meginþáttur þegar kemur að framtíð fisksölu til neytenda.
- Flestir svarendur þekkja samfélagsmiðla og nýja tækni sem nýst getur í starfi þeirra. Hins vegar höfðu fæstir þeirra nýtt sér námsumhverfi á netinu (e-learning) eða einungis 2%.
- Flestir viðmælendur voru jákvæðir fyrir að nýta sér þjálfun á netinu eða 63% svarenda. Helstu ástæður þess að fólk hafði ekki áhuga á netþjálfun var að það kaus heldur þjálfun þar sem fólk hittir kennara og/eða skortur á þekkingu á notkun námsvefja.
- Fisksalar telja að neytendur meti störf þeirra ekki að verðleikum. Flestir þeirra telja að með aukinni þjálfun gæti þessi sýn á greinina batnað. Því eru hér augljós tækifæri fyrir námsvefi, hins vegar snýr þjálfunin frekar að ungu fólki með litla reynslu og þekkingu á greininni.

- Tekin voru myndbandsviðtöl við 25 fisksala sem endurspegla niðurstöður könnunarinnar og eru aðgengileg á netinu.

## 2. Starfsmöguleikar og -þjálfun

---

- Fisksala er ekki alls staðar til sem formleg starfsgrein. Til þess þurfa að vera til staðar skilgreiningar og upplýsingar með hæfniviðmiðum í opinberum gagnagrunnum eins og “National Catalogue of Qualification”. Erfitt getur verið fyrir fólk að finna sér viðeigandi starfsþjálfun ef starfsgreinar hafi ekki verið skilgreindar eða eru einfaldlega ekki til í starfsgagnagrunnum. Við höfum því bent á mikilvægi þjálfunar og hæfni í þessari starfsgrein sem hluta af þessum kerfum og gagnagrunnum
- Við höfum skilgreint nokkra þætti sem greiða fyrir þróun sértækrar þjálfunar. Þeir eru eftirfarandi:
  - ✓ Miðlægt menntakerfi (eða mjög miðstýrt): Lögsaga milli opinberra stofnana, t.d. á milli Menntamálaráðuneytis og Atvinnuáráðuneytis, stuðlar ekki að þróun tiltekinnar þjálfunar. Þetta á við um Spán. Á hinn bóginn gera miðlæg kerfi (eða mjög miðstýrð) starfsgreinum kleift að þróa sértæka þjálfun. Þetta á við í Englandi og Portúgal.
  - ✓ Sérstakur aðili sem tengist virðisæðju sjávarfangs: Í sumum löndum eins og Englandi og Portúgal, þar sem sérstakur aðili stjórnar starfsþjálfun hagsmunaaðila á mismunandi stöðum í virðisæðju sjávarfangs, er ástandið á námsframboði og þjálfun betra.
- Í Portúgal virkar kerfið vel. Hægt er að verða sér út um sérstaka þjálfun fyrir fisksala og innihald og uppsetning þjálfunarinnar er heildstæð. Þjálfunin er einnig í boði fyrir ungt fólk og einstaklinga með mismunandi bakgrunn. Þjálfunin er sveigjanleg og er metin af menntakerfinu.
- Á Englandi er ekki lengur í boði 3.stigs vottun fyrir fisksala. Engu að síður er fjöldi námskeiða í boði sem samanlagt skila viðunandi þjálfun. Hægt væri að bæta kerfið í Englandi með því að setja saman einn þjálfunarpakka úr þessum námskeiðum sem væri viðurkenndur í menntakerfinu.
- Á Íslandi og Tyrklandi eru ekki gerðar kröfur um faglega færni og fisksala er ekki lögvernduð grein. Á Íslandi er það skiljanlegt þar sem einungis eru um 30 fiskbúðir á landinu en í Tyrklandi þykir það skjóta skökku við þar sem er stórt samfélag fisksala.
- Á Spáni, jafnvel þó að fisksala sé meðal starfsgreina í “National Catalogue of Qualifications”, er lögsögunni skipt á milli tveggja ráðuneyta (Menntunar- og Atvinnuáráðuneytis). Einnig eru lagaleg skilyrði, sérstaklega þau sem tengjast aðstöðu, sem mjög erfitt er að mæta þannig að opinber þjálfun fyrir fisksala er raunverulega ekki í boði. Efnið sem skilgreint er fyrir fisksala á betur við fyrir virðisæðju sjávarafurða sem miðuð er að sjávarútvegsfyrirtækjum og passar því ekki raunverulegum þörfum greinarinnar. Segja má að fisksalar á Spáni geti ekki fengið þjálfun á vegum menntakerfisins þar sem lögð er áhersla á raunverulegar þarfir atvinnugreinarinnar.

### 3. Núverandi staða vefnáms (e-learning)

---

- Vefnám (e-learning) sem tól í þjálfun fisksala er mismunandi eftir þátttökulöndum. Fyrir utan Bretland hefur ekkert þátttökulandanna hvorki opinbera- né einkaaðila sem bjóða upp á vefnám fyrir fisksala.
- Í Tyrklandi er ekkert nám eða þjálfun í boði fyrir fisksala. Þó er hægt að nálgast áfanga í námsleiðum í sjávarútvegs- og fiskeldisfræði, matvælafræði og í framhaldsskólum sem eru með sjávarútvegsnám sem henta fisksölum. Að auki er hægt að taka áfanga fyrir fiskvinnslufólk sem henta fisksölum vel.
- Á Bretlandi er nokkuð góður aðgangur að námskeiðum fyrir fisksala á sumum svæðum. Flest námskeiðin eru frá nokkrum klukkustundum upp í nokkra daga, eða læringsstöður sem taka frá nokkrum mánuðum upp í ár. Hins vegar er engin þjálfun í boði (hvorki hefðbundin né á vefnum) fyrir fisksala í nauðsynlegum hliðargreinum eins og í viðskipta- og rekstraráætlunum, samskiptum við viðskiptavini, sölu- og markaðsstafi, meðhöndlun á úrgangi, skráningum og skýrslugerð.
- Í Portúgal bjóða hvorki opinberir- né einkaaðilar upp á vefnám sem er sérstaklega ætlað fyrir fisksala.
- Á Spáni er ekki í boði vefnám sérstaklega ætlað fisksölum. En margir aðilar og fyrirtæki bjóða upp á almennari námskeið eins og “Meðhöndlun matvæla” og “Gæðastjórnunarkerfi HACCP”.
- Á Íslandi er ekki í boði vefnám sérstaklega ætlað fisksölum. En nokkrir aðilar og fyrirtæki bjóða upp á almennari námskeið eins og “Meðhöndlun matvæla” og “Gæðastjórnunarkerfi HACCP”.
- Niðurstaðan er sú að mjög takmarkað námsframboð er í gegnum netið fyrir fisksala. Í Bretlandi er lítið framboð á vefnámi fyrir þennan hóp en meiri hluti allrar þjálfunar krefst viðveru. Vefnám virðist eingöngu henta fyrir hluta þjálfunar fisksala.
- Í Tyrklandi er u.þ.b. helmingur fisksala jákvæður gagnvart þjálfun á netinu. Í öðrum löndum voru um 63% svarenda sem höfðu áhuga á vefnámi fyrir fisksala.

#### 4. Þarfir og kröfur neytenda

---

- Neytendur líta á aukna menntun og/eða þjálfun fisksala jákvæðum augum. Neytendur telja að slík menntun ætti að taka á eftirfarandi hlutum:
  - ✓ Þjónusta við viðskiptavini
  - ✓ Framsetning vöru
  - ✓ Þekking á næringarinnihaldi og -vandamálum sem gætu snert viðskiptavini
  - ✓ Meðhöndlun hráefnis
- Það sem neytendum í öllum þáttökulöndum finnst mikilvægasti hluti þjálfunar fisksala er **ÞJÓNUSTA VIÐ VIÐSKIPTAVINI**. Eftirfarandi atriði eru röðuð eftir mikilvægi:
  - ✓ Uppskriftir
  - ✓ Tilboð
  - ✓ Hægt að smakka
  - ✓ Rád um næringu
  - ✓ Ráðgjöf um vöru
  - ✓ Viðskiptavinir voru 75% líklegri til að versla við fisksala sem veita þessa þjónustu
- Ástæður þess að neytendur versla fisk í stórmörkuðum frekar í fiskbúðum eru þær að það er fljótlegt, þægilegt og hægt er að versla fleiri vörflokka í leiðinni.
- Neytendur sem kjósa að versla fisk hjá fisksölum gera það vegna þess að þeir hafa trú á faglegri þekkingu fisksalans og meta þá persónulegu þjónustu sem þeir fá.
- Lögboðin og sértæk þjálfun fyrir fisksala er litin jákvæðum augum og ætti að taka á þjónustu við viðskiptavini, framsetningu á vörum, þekkingu á næringarinnihaldi og -vandamálum sem gætu snert viðskiptavini auk meðhöndlunar á hráefninu.
- Viðskiptavinir eru líklegri til að versla í fiskbúðum ef uppskriftir, tilboð, smakk, næringarupplýsingar og ráðgjöf um vörurnar eru í boði – þessi atriði flokkast öll sem þjónusta við viðskiptavini – sem er það sem neytendur vilja.

## Tillaga að starfsþjálfun fyrir fisksala

1. HLUTI	• ALMENNT YFIRLIT: Virðisikeðja sjávarafurða
2.HLUTI	• VÖRUFLOKKAR: Fiskur og aðrar sjávarafurðir
3.HLUTI	• MATVÆLAÖRYGGI
4.HLUTI	• SJÁLFBÆRNI OG UMHVERFI
5.HLUTI	• MARKAÐSSETNING OG SAMSKIPTI
6.HLUTI	• REKSTUR OG STJÓRNUN

### 1. HLUTI: ALMENNT YFIRLIT: VIRÐISKEÐJA SJÁVARAFURÐA

Tillaga að námsefni:

- i. Virðisikeðja sjávarafurða (Almenn þekking)
- ii. Veiðarfæri (Almenn þekking)
- iii. Fiskeldi (Almenn þekking)

### 2. HLUTI: VÖRUFLOKKAR: FISKUR OG AÐRAR SJÁVARAFURÐIR

Tillaga að námsefni:

- i. Þekking á fisktegundum
- ii. Skurður/ Flökun
- iii. Ferskleiki
- iv. Næringarinnihald og -vandamál
- v. Matreiðsla og uppskriftir

### 3. HLUTI: MATVÆLAÖRYGGI

Tillaga að námsefni:

- i. Hráefnismeðferð (réttu handtökin)
- ii. Kæling og geymsla
- iii. Gæðastjórnunarkerfi HACCP: þrif, vatnsnotkun, þjálfun í vörnum gegn smitberum, viðhald búnaðar, úrgangsstjórnun, aukaafurðir...
- iv. Hættur sem tengjast sjávarafurðum (Anisakis, Listeria, Histamine, Bivalve Biotoxins...)

#### 4. HLUTI: SJÁLFBÆRNI OG UMHVERFI

Tillaga að námsefni:

- i. Matarsóun
- ii. Orkustjórnun og -sóun í rekstri
- iii. Auðlindir (Almenn þekking)
- iv. Fiskveiðistjórnunarkerfi (Almenn þekking)
- v. Umhverfismerki (MSC, Friends of the sea...)
- vi. Úrgangur (Almenn þekking)
- vii. Dýravelferð (Almenn þekking)
- viii. Undirmálsaflí
- ix. Fiskeldi og sjálfbærni
- x. Hlutar í virðiskeðjunni og sjálfbærni

#### 5. HLUTI: MARKAÐSSETNING OG SAMSKIPTI

Tillaga að námsefni:

- i. Samfélagsmiðlar
- ii. Samskipti
- iii. Vörusmakk
- iv. Samskipti og miðlun upplýsinga um hættur tengdar sjávarfangi
- v. Ímyndarvinna (val)
- vi. Þróun og stjórnun heimasíðu (val)
- vii. Fullnir vöruflokkar sem seldir eru í fiskbúðum (kennt af fisksala)



## **6. HLUTI: REKSTUR OG STJÓRNUN**

Tillaga að námsefni:

- i. Viðskiptalíkan
- ii. Rekstur og stjórnun
- iii. Vistun og geymsla upplýsinga
- iv. Skattar
- v. Verðmyndun
- vi. Verkalýðsfélög