

Rambøll



AF-regionerne i Ringkøbing, Viborg, Århus og Nordjylland

Analyse af forretningsservice

Rapport

November 2005

AF-regionerne i Ringkøbing, Viborg, Århus og Nordjylland Analyse af forretningservice

Rapport

November 2005

Rambøll Management
Olof Palmes Allé 20
DK-8200 Århus N
Denmark

Tlf: 8944 7800
www.ramboll-management.dk

Indholdsfortegnelse

1.	Resumé og anbefalinger	1
1.1	Branchens overordnede struktur	1
1.2	Vækst og udviklingstendenser	2
1.3	Branchens brug af arbejdskraft og kompetencer	4
1.4	Udfordringer vedr. adgang til nødvendige kompetencer	7
1.5	Udfordringer vedrørende branchens udvikling	12
2.	Formål og indhold	14
2.1	Den gennemførte spørgeskemaundersøgelse	14
2.2	Rapportens struktur og indhold	15
3.	Branchens struktur og udvikling	16
3.1	Status for beskæftigelsen i forretningsservice i de fire amter	16
3.2	Den generelle udvikling i branchen	24
3.3	Udviklingstendenser i operationel forretningsservice	30
3.4	Vækstfaktorer og udviklingstrends på IT og data området	39
3.5	Konklusioner og anbefalinger vedr. branchens struktur og udvikling	52
4.	Branchens efterspørgsel efter arbejdskraft og kompetencer	58
4.1	Arbejdskraftens sammensætning på jobfunktioner	58
4.2	Arbejdskraftens sammensætning på uddannelsesniveau	62
4.3	Branchens brug af ufaglærte	65
4.4	Alders og kønsfordeling	71
4.5	Kompetencekrav og rekruttering	73
4.6	Rekrutteringsmønstret vedr. ufaglærte	81
4.7	Konklusioner og anbefalinger vedr. kompetencer og arbejdskraft	83
Bilag 1	Brancheopdeling	91
Bilag 2	Statistiske tabeller	93
Bilag 3	Virksomhedernes vækstforventninger	101

1. Resumé og anbefalinger

Formålet med undersøgelsen af forretningsservicebranchen har været at skabe grundlag for udarbejdelse af handlingsplaner og for udvikling af handlingsrettede, arbejdsmarkedspolitiske eller andre initiativer. Det videre formål er at sikre branchens fremtidige adgang til den nødvendige kompetence og arbejdskraft. Undersøgelsen omfatter de fire AF-regioner Ringkøbing, Viborg, Århus og Nordjylland.

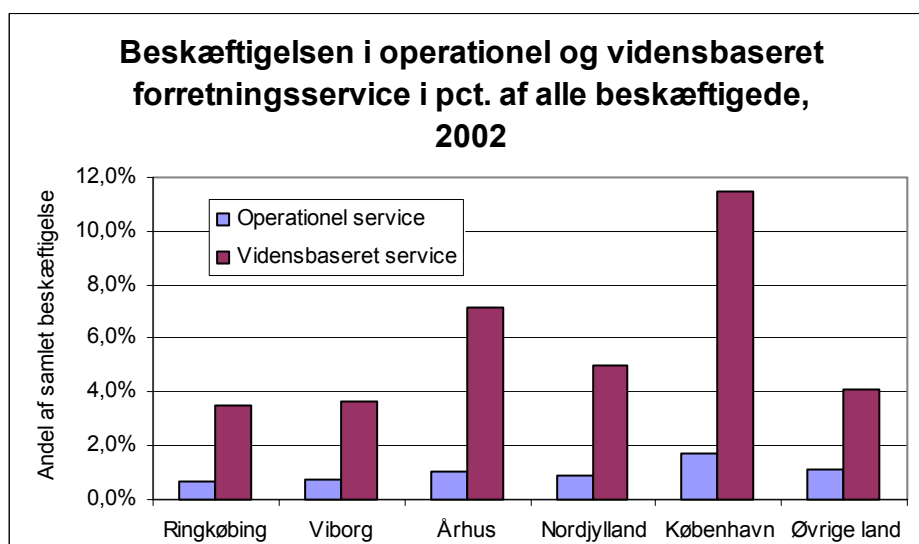
Undersøgelsen er baseret på statistisk materiale fra Danmarks Statistik, en spørgeskemaundersøgelse blandt 400 virksomheder, en interviewundersøgelse og en omfattende litteraturgennemgang omfattende rapporter og andet relevant materiale fra ind- og udland.

1.1 Branchens overordnede struktur

Forretningsservicebranchen dækker en bred vifte af meget forskellige typer forretnings-relaterede serviceydelse, der opdeles i operationel forretningsservice, omfattende forskellige former for rengøring samt kontorservice o.l., og vidensbaseret forretningsservice. Branchen beskæftigede i 2002 cirka 42.000 medarbejdere i Ringkøbing, Viborg, Århus og Nordjyllands amter. Ud af disse er omkring 85% beskæftiget med vidensbaseret forretningsservice mens 15% arbejder med operationel forretningsservice.

Operationel og vidensbaseret forretningsservice står til sammen for godt 8% af den samlede beskæftigelse i Århus Amt, 6% i Nordjylland og godt 4% i Viborg og Ringkøbing amter. I København beskæftiger forretningsservicebranchen over 13% af den samlede beskæftigelse hvilket svarer til internationale storbyområder som Hamborg i Tyskland samt Boston i USA.

Figur 1.1 Geografiske variationer i branchens beskæftigelse



Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

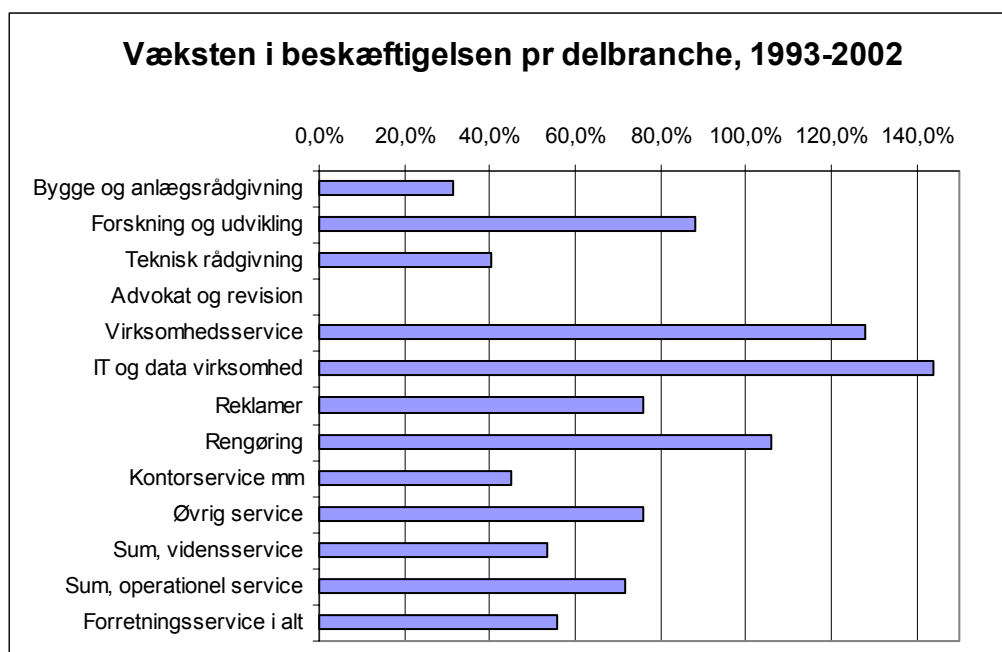
Der er således store forskelle i branchens betydning mellem de fire amter. En del af forskellene kan forklares med en forskellig urbaniseringsgrad. Der er generelt en klar koncentration af forretningsservice omkring de større byer. Det gælder især IT- og data, men også anden vidensbaseret forretningsservice. Tendensen har været svagest i den operationelle forretningsservice.

En sammenligning på kommunalt niveau mellem bykommunerne Århus, Aalborg og Herning kommuner viser langt mindre forskelle i branchens andele af beskæftigelsen end på amtsplan. Der er dog stadig stor forskel på Århus kommune, hvor beskæftigelsen i forretningsservice udgør over 11%, og Viborg kommune med under 7% af de beskæftigede i forretningsservicebranchen.

1.2 Vækst og udviklingstendenser

Forretningsservicebranchen har oplevet en betydelig vækst både i Danmark og i udlandet. I den periode, der har været belyst i undersøgelsen, 1993-2002, har branchen med vækstrater på over 6% p.a. oversteget den generelle beskæftigelsesvækst i samfundet.

Figur 1.2 Væksten i beskæftigelsen pr. underbranche



Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

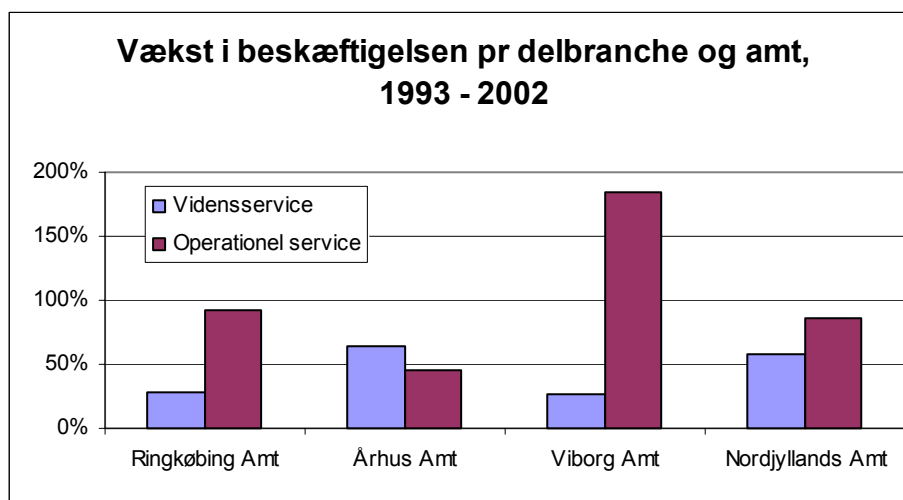
Figur 1.2 viser forskellene mellem underbranchernes beskæftigelsesvækst, der varierer fra nul-vækst indenfor advokat og revision til 144% vækst på IT og data området.

Væksten har været størst i den operationelle forretningsservice, hvor beskæftigelsen er øget med 72% i perioden 1993 – 2002, svarende til 6,2% p.a. I den vidensbaserede forretningsservice steg beskæftigelsen i samme periode med 53%, svarende til 4,9 p.a.

1.2.1 Det regionale mønster

Væksten i beskæftigelsen inden for vidensbaseret forretningservice har været højest i de amter, hvor beskæftigelsesandelen i forvejen var størst (Århus og Nordjyllands amter). Omvendt har den procentuelle vækst inden for operationel forretningservice haft sine højdepunkter uden for de større byer og i de amter, hvor der i udgangspunktet var den laveste aktivitet på området. Derved er der sket en regional udjævning af beskæftigelsen i denne del af branchen.

Figur 1.3 Regionale vækstforskelle pr. delbranche



Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Den tiltagende koncentration af vidensbaseret forretningservice i de større byer hænger sammen med flere forskellige forhold. Den lettere adgang til højtuddannet arbejdskraft i byer med videregående uddannelsesinstitutioner og en større kundekonzentration i form af flere store virksomheder og institutioner, har således været vigtige faktorer. Strukturen i serviceefterspørgslen bidrager også i nogle tilfælde til udviklingen i de større byer. F.eks. er der flere eksempler på, at servicevirksomheder får større synlighed og tiltrækningskraft ved at flytte adresse til en større by.

Den regionale udvikling følger i høj grad amternes urbaniseringsgrad, og en analyse på kommunalt niveau viser, at Århus og Aalborg kommuner og til en vis grad Herning kommune er på et sammenligneligt niveau med hovedstaden mht. underbranchens beskæftigelsesandel.

Den udjævning, der sker indenfor operationel forretningservice hænger primært sammen med, at denne delsektors ydelser er mere stedbundne. Faktorer som øget tryghed samt ønske om nærhed til kunder kan spille en vis rolle for såvel vidensbaseret som operationel forretningservice. Det er bl.a. tilfældet i forbindelse med servicering af mindre virksomheder på IT og dataområdet.

1.2.2 Vækstfaktorer

Branchens virksomheder nævner innovation i form af udvikling af sortiment, processer og medarbejderkompetencer som en af de væsentligste interne vækstfaktorer. Desuden fremhæves virksomhedernes konkurrenceevne og den teknologiske udvikling som vigtige eksterne vækstfaktorer. Virksomhe-

deres innovationen sker typisk i forbindelse med enkeltsager uden noget videre udviklingsperspektiv. Det indikerer, at der er behov for en systematisering og strukturering af innovationsprocessen i branchen. Derved kan sikres en bedre udnyttelse af de ideer og konkrete løsninger, der ellers kun udnyttes én gang.

Den væsentligste eksterne vækstfaktor er ifølge spørgeskemaundersøgelsen, efterspørgselsudviklingen fra private virksomheder og en øget outsourcing. Tendensen til øget specialisering og fokusering på kernekompetencer medfører, at mange virksomheder outsourcer aktiviteter, der ligger uden for deres kernekompetencer og fokusområder. Det betyder, at der skabes gode vækstmuligheder for forretningsservicefagene. Det gælder ikke mindst inden for typiske outsourcing områder som rengøring og kontorservice, drift af IT-systemer, reklame og markedsføring, bygningsdrift m.m.

Ved outsourcing af service sker der det, at et serviceområde ændres fra at være en nødvendig sideaktivitet i en virksomhed eller institution til at være det centrale produkt i en anden virksomhed med effektivisering til følge. Drivkraften er netop, at den outsourcende virksomhed opnår en besparelse og en øget konkurrencedygtighed og vækst, og på sigt kan resultatet derfor også blive, at serviceleverandøren bliver i stand til at generere vækst udover den konkrete outsourcing. Der er således nok tale om overflytning af aktiviteter fra en branche til en anden, men på en måde, der kan være med til at skabe øget vækst og beskæftigelse. Det indebærer samtidigt en forandring af de vilkår, der arbejdes under, og det kræver i mange tilfælde andre kompetencer.

Andelen af forretningsservice virksomheder med eksport er relativt lille, og de fremtidige vækstforventninger baseres helt på forventninger til primært private virksomheder på det danske marked. Det gælder især inden for operationel forretningsservice, hvor ydelserne typisk er stedbundne, og hvor kun godt 10% af virksomhederne eksporterer. Blandt de vidensbaserede forretningsservice virksomheder er der flere, nemlig næsten 30% af virksomhederne, der eksporterer.

Alt tyder på, at væksten vil fortsætte. To ud af fem virksomheder i branchen forventer fremgang i beskæftigelsen over de næste tolv måneder, og mere end to ud af tre forventer vækst over de næste fem år.

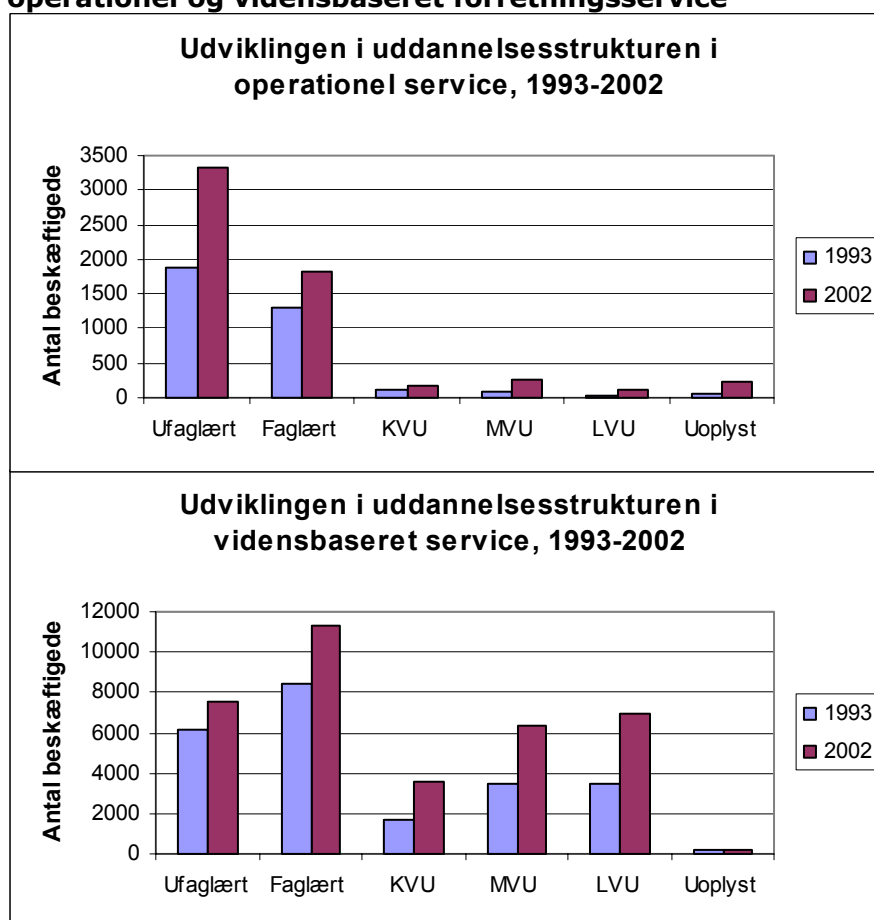
1.3 Branchens brug af arbejdskraft og kompetencer

Der er i sagens natur en markant forskel på operationel og vidensbaseret forretningsservice mht. sammensætning af medarbejderstaben efter uddannelsesniveau og jobfunktion.

De langvarigt uddannede medarbejdere udgør en høj og voksende andel af beskæftigelsen i den vidensbaserede del af branchen. Inden for operationel forretningsservice beskæftiges primært ufaglærte og anden primært manuel arbejdskraft. Den operationelle forretningsservice beskæftiger dog i de fire amter et meget lille, men voksende, antal langvarigt uddannede. Ifølge de statistiske opgørelser af jobfunktioner er der imidlertid slet ikke ansat IT medarbejdere delbranchen.

Der er ikke nogen nævneværdige forskelle mellem de enkelte amter i anvendelsen af højt uddannede pr. underbranche.

Figur 1.4 Udviklingen i medarbejdersammensætningen i operationel og vidensbaseret forretningsservice



KVVU: Kort videregående uddannelse MVU: Mellemlang videregående uddannelse

LVU: Lang videregående uddannelse

Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

De overvejende positive forventninger til den fremtidige beskæftigelsesudvikling gælder hele forretningsservicebranchen. Inden for operationel forretningsservice er der positive forventninger vedrørende alle jobfunktioner med undtagelse af IT, økonomi, administration og ledelse. Det er bemærkelsesværdigt, at omkring en fjerdedel af virksomhederne indenfor operationel forretningsservice, som det fremgår af Tabel 1.1, forventer at beskæftige flere højt uddannede i kategorien 'fagligt arbejde på højeste niveau'.

Mønstret er meget forskelligt mellem de to delbrancher, men generelt forventer en stor andel i begge delbrancher at ansætte flere højt uddannede.

Tabel 1.1 Andel af virksomhederne, der forventer at ansætte flere ufaglærte hhv. højt uddannede

	Ufaglærte ¹⁾	Højt uddannede
Operationel forretningsservice	50%	25%
Vidensbaseret forretningsservice	10%	60%
IT og data forretningsservice	15%	85%

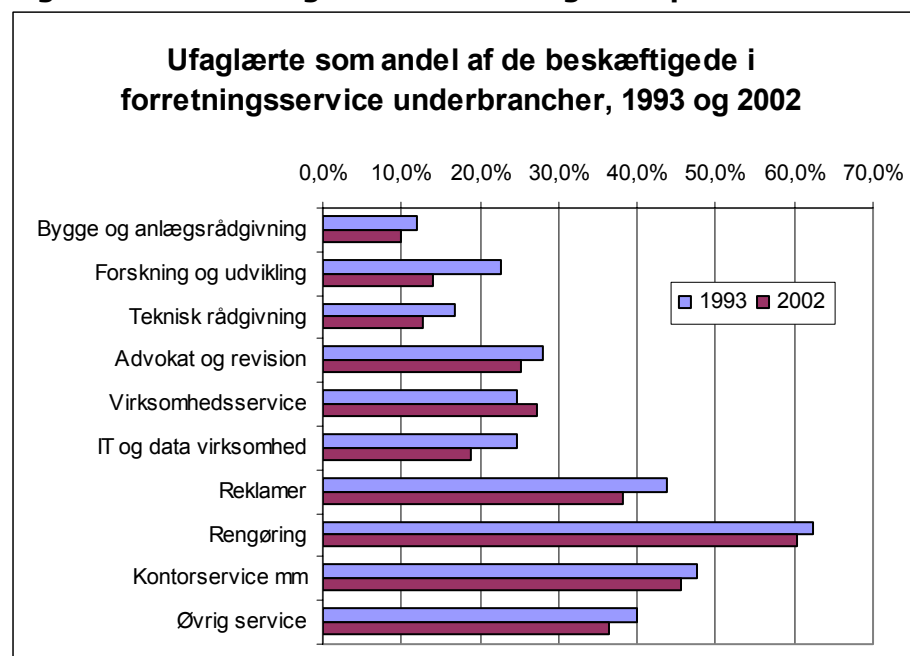
¹⁾ Vægtet gennemsnit mellem servicemedarbejdere og 'lavt kvalificeret manuelt arbejde'

Kilde: Rambøll Management Survey, 2005.

Ud af de ca. 42.000 ansatte i forretningsservice i de fire amter er godt 10.000, eller 24%, ufaglærte. Det svarer til 5,1% af alle ufaglærte i området. En tredjedel er ansat i den vidensbaserede forretningsservice og to tredjedele i operationel service. De ufaglærte omfatter mange forskellige typer af ansatte fra rengøringsassistenter, kontormedhjælpere mv. til studentermedhjælpere og højt kvalificerede personer, der ikke har afsluttet nogen formel uddannelse.

Andelen af ufaglærte på de enkelte brancheområder, som er vist i Figur 1.5, har generelt været faldende i den betragtede periode. Inden for operationel service har denne andel været stort set konstant. Pga. af branchens samlede vækst er antallet af ufaglærte i branchen i absolutte størrelser steget med 34% i perioden, svarende til 3,3% p.a.

Figur 1.5 Udvikling i andelen af ufaglærte pr. område



Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Virksomhederne i branchen har ikke generelt problemer med at skaffe den nødvendige arbejdskraft, men inden for vidensbaseret forretningsservice og IT og data har virksomheder i yderområderne haft problemer med at skaffe tilstrækkeligt med højt uddannede og medarbejdere med meget specialise-

rede, branchespecifikke kvalifikationer, herunder IT medarbejdere. En stor del af virksomhederne i branchen har generelt problemer med rekruttering af højt uddannet arbejdskraft. Set i lyset af betydningen af let adgang til kvalificeret rådgivning og forretningsservice for udviklingen af det øvrige erhvervsliv i yderområderne er dette et problem, der bør rettes fokus på.

Blandt de kompetencer, mange virksomheder har vanskeligst med at skaffe, er branchekendskab, produkt- og proceskendskab samt forretningsforståelse. Andre kompetencer, som virksomhederne vurderer centrale og relevante, er:

- Servicemindedhed
- Udadvendthed
- Resultatorientering
- Evne til samarbejde
- Evne til at dele viden

Disse kompetencer nævnes som relevante og som kriterier for en god medarbejder, men har angiveligt ikke hidtil voldt virksomhederne de store problemer. Desuden understreges fleksibilitet som en vigtig kvalitet i de gennemførte virksomhedsinterview. I lyset af de store overførsler af arbejdskraft, der fortsat ventes at ske fra fremstillingserhvervene til servicesektoren, må disse behov alligevel tages alvorligt. Det er afgørende for branchens konkurrencedygtighed på sigt, at disse nytilkomne klædes på til branchens særlige behov.

Blandt de centrale faktorer bag udviklingen i efterspørgslen efter arbejdskraft og kompetencer er især den fortsatte specialisering, den demografiske udvikling, og den tekniske udvikling af stor betydning. Den tekniske udvikling spiller på flere måder en rolle, idet den påvirker arbejdsdelingen mellem ufaglært og højt uddannede på den enkelte arbejdsplads og arbejdsdelingen mellem forretningsservice virksomheder og deres kundevirksomheder.

1.4 Udfordringer vedr. adgang til nødvendige kompetencer

Generelt ser virksomhederne de største rekrutteringsproblemer i forhold til de jobfunktioner, hvor der forventes størst fremtidig vækst. Det drejer sig om højt uddannede, medarbejdere til salg og kundebetjening samt håndværksorienterede funktioner. Der er specielt problemer med at rekruttere højt uddannede og specialiserede IT medarbejdere til den vidensbaserede forretningsservice i yderområderne. Dette problem skal ses i lyset af, at adgangen til kvalificeret rådgivning og forretningsservice er et vigtigt parameter for udviklingen af det øvrige erhvervsliv.

En del virksomheder har desuden peget på vanskeligheder med at skaffe arbejdskraft med de ønskede kompetencer. Det har især drejet sig om meget specialiserede kvalifikationer, men med den tiltagende specialisering inden for forretningsservicebranchen kan dette på sigt udvikle sig til et alvorligt problem. Der er dog ikke konstateret eksempler på konkrete uddannelsesgab af nogen generel relevans.

Virksomhederne har peget på en række kompetencer, som de lægger vægt på ved nyansættelser, og som har en speciel relevans inden for serviceområdet. Det drejer sig om kendskab til branche og produkt, men også om kvaliteter som fleksibilitet, servicemindedhed, udadvendthed, samarbejdsevne og evne til vidensdeling. Set i lyset af de store overførsler af arbejdskraft, der fortsat ventes at ske fra fremstillingsvirksomheder til serviceerhvervene,

er det væsentligt, at arbejdskraften klædes på til forretningsservicebranchens særlige behov.

Blandt de øvrige udfordringer vedrørende branchens adgang til nødvendige kompetencer og arbejdskraft skal nævnes den demografiske udvikling med en gradvis reduktion af arbejdsstyrken og dermed en øget konkurrence om arbejdskraften. Samtidigt kan der peges på potentialet i et øget brug af medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk.

Rambøll Management foreslår på ovenstående baggrund initiativer iværksat, hvoraf nogle primært henvender sig til Arbejdsmarkedsrådene og andre til uddannelsesinstitutioner.

Kendskab til gældende ordninger

Undersøgelsen peger på at løntilskud og virksomhedspraktik er effektive midler til at understøtte overførslen af bl.a. ufaglært arbejdskraft fra fremstillingserhverv til forretningsservice. Kendskabet til virksomhedspraktik er imidlertid begrænset, og der er tilsyneladende forskellig grad af forbehold i brugen af ordningerne i de fire regioner.

Det vurderes på denne baggrund, at der er behov for mere åbenhed og information om virksomhedspraktikordningen og om den værdi, denne kan medføre for virksomhederne. Der er imidlertid også behov for større åbenhed og evt. en offensiv indsats mht. brugen af ordningen. Det er naturligvis vigtigt, at der ikke ved en øget brug af tilskud sker fortrængning af ordinært ansatte, men en forudsætning for ordningernes effekt og værdi er samtidigt, at målgruppevirksomhederne har fuldt kendskab til mulighederne og opfordres til at gøre brug af dem. Her, som i forbindelse med andre beskæftigelsesfremmende initiativer, er det vigtigt at sætte sig i virksomhedernes sted og sikre sig, at incitamentet er stærkt nok til at sikre effekt.

Det anbefales, at Arbejdsmarkedsrådene opstiller konkrete mål og kriterier for anvendelsen af virksomhedspraktik og løntilskudsordningerne inden for den operationelle forretningsservice.

Udvidelse af virksomhedspraktik og løntilskud med kursusforløb

En stor del af virksomhederne oplever problemer med at skaffe medarbejdere med tilstrækkeligt produkt- og branchekendskab. Virksomhedspraktikordningen ses som et godt instrument til at give den nyansatte et ganske basalt kendskab til branchen og til den service, virksomheden tilbyder, men det vil langt fra være tilstrækkeligt til at imødekomme virksomhedernes krav om produkt- og branchekendskab.

Der er ikke konstateret noget konkret ønske om, eller behov for, en udvidelse af varigheden af de gældende ordninger. Desuden ligger dette antageligt uden for Arbejdsmarkedsrådenes muligheder. En styrkelse af ordningerne kani stedet sikres gennem tilbud om et forberedende eller parallelt undervisningsforløb.

Det anbefales, at ledige, der tilbydes et virksomhedspraktik eller løntilskudsforløb inden for forretningsservice, samtidigt tilbydes et indledende eller parallelt kursus, f.eks. med introduktion til produkter og processer i en konkret underbranche

Kvalifikationsopbygning hos medarbejdere

Virksomhederne i branchen peger på en række kompetencer, de har problemer med at skaffe. En stor del af virksomhederne nævner branche- produkt og proceskendskab, dvs. erfaring fra det konkrete specifikke område som kvalifikationer, der er vanskelige at finde. Desuden har mange vanskeligheder med at finde medarbejdere med tilstrækkelig forretningsforståelse og resultatorientering. Blandt de øvrige kompetencer, som virksomhederne vurderer som centrale og relevante, er:

- Servicemindedhed
- Udadvendthed
- Resultatorientering
- Evne til samarbejde
- Evne til vidensdeling

Disse kompetencer nævnes som relevante og som kriterier for en god medarbejder, men har angiveligt ikke hidtil voldt virksomhederne de store problemer. I lyset af de store overførsler af arbejdskraft, der fortsat ventes at ske fra fremstillingserhvervene til servicesektoren, må disse behov alligevel tages alvorligt. Det er afgørende for branchens konkurrencedygtighed på sigt, at disse nytilkomne klædes på til branchens særlige behov.

Samtidig vurderes det, at en indsats for at give arbejdskraften disse kvalifikationer vil forbedre adgangen til beskæftigelse i forretningservicebranchen.

Analysen viser, at virksomhederne inden for forretningservice bruger ganske få ressourcer – målt ved uddannelsesaktiviteter på de ufaglærte medarbejdere. Det hænger måske sammen med karakteren af de kompetencer, der efterspørges, og manglende viden om mulighederne for kompetenceudvikling på disse områder.

En uddannelsesindsats, rettet mod grupper af medarbejdere, der overflødiggøres i fremstillingsindustrien, sigtende på at klæde deltagerne på til at arbejde i forretningservicebranchen, før de får ansættelse her, vil være et effektivt redskab til fremme af strukturtilpasningen og til smidiggørelse af nødvendige bevægelser på arbejdsmarkedet.

Det anbefales, at Arbejdsmarkedsrådene igangsætter en udvikling af efteruddannelsestilbud, herunder korte kurser for potentielle medarbejdere i forretningservicebranchen. Der skal her lægges vægt på kurser for gruppen af ufaglærte for derved at ruste de ledige inden for dette område til jobåbningerne i de private serviceerhverv. Kursusaktiviteterne bør fokusere på følgende temaer:

- ***Forretningsforståelse***
- ***salg og kundebetjening***
- ***IT og teknologi***
- ***Kommunikation og service***

Tilbuddene kan eventuelt sammensættes i pakker, målrettet forskellige stillingskategorier.

Geografisk og faglig mobilitet for de ufaglærte

Inden for gruppen af ufaglærte er der en meget lav mobilitet mellem forretningservice og øvrige brancher. Tidligere undersøgelser viser også, at de

ufaglærte har en lav geografisk mobilitet¹), og andre undersøgelser peger her på behovet for en holdningsændring²

Det anbefales, at Arbejdsmarkedsrådene i samarbejde med branchen iværksætter en informationskampagne om beskæftigelsesmulighederne i delbranchen over for ufaglærte, der kommer fra beskæftigelse i andre brancher.

Brug af højt uddannede i operationel forretningsservice

Undersøgelsen viser, at forretningsservicebranchen fokuserer for lidt på innovation, og meget tyder på, at mange af de nyere, hurtigt voksende virksomheder har behov for en professionalisering af ledelsen. Et middel til fremme heraf kan være ansættelse af højtuddannede. Tidligere undersøgelser viser, at ansættelsen af en højt uddannet medarbejder fører til ansættelse af 4 medarbejdere inden for andre kategorier.

Det anbefales, at der i samarbejde med erhvervsfremmeorganisationerne gennemføres en målrettet kampagne for at ansætte akademikere o.l. over for den gruppe af de små og mellemstore virksomheder, som dette vurderes relevant for.

Incitament til ansættelse af medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk

Mange virksomheder har haft gode erfaringer med ansættelse af medarbejdere med anden etnisk baggrund, men der er fortsat mange, der ingen erfaring har hermed. 80% af de virksomheder, der har prøvet en sådan ansættelse, er ifølge det gennemførte survey tilfredse og har viljen til at prøve igen.

Incitamentet til at førstegangsansætte medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk kan øges gennem eksisterende ordninger som virksomhedspraktik og løntilskud, men vil også kunne forbedres gennem fremme af brugen af vikarordninger, der giver virksomhederne mulighed for at afprøve nye medarbejdere uden risiko. Dette vil reelt forlænge den gensidige prøveperiode, og denne fleksibilitet kan for nogle virksomheder være mere attraktivt end løntilskudsordningen.

Det anbefales på den baggrund, at der i et samarbejde mellem AF, vikarbureauer og virksomheder i forretningsservicebranchen etableres aftaler om rammer og procedurer for rekruttering af arbejdskraft med anden etnisk baggrund gennem vikarordninger, evt. kombineret med løntilskud.

Incitamentet til at ansætte medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk inden for forretningsservice kan evt. også øges ved brug af forslaget om kombineret løntilskud og virksomhedspraktik med kursustilbud. Det kan f.eks. være tilbud om faglig undervisning og danskundervisning parallelt med løntilskuds- eller praktikforløbet.

¹ Rambøll Management (2005) for AF Nordjylland: "Undersøgelse af pendlingsmønstrene i den nye region Nordjylland"

² Rambøll Management (2004) for Ugebrevet A4: "Scenarier for fremtidens ufaglærte arbejdsmarked"

Behov for papir på kvalifikationer

IT og data-baseret forretningsservice beskæftiger en del mennesker med værdifulde, specialiserede kompetencer, der er opbygget gennem års erfaring på eller uden for arbejdsmarkedet. Uden formelle kvalifikationer (eksamenspapirer) er der risiko for at disse personer stavnsbindes til deres nuværende arbejdsplads og får svært ved at komme i job igen i tilfælde af arbejdsløshed. Mange er tilbageholdende med at tilmelde sig en uddannelse og komme på skolebænken igen – ikke mindst på grund af de økonomiske konsekvenser dette kan have for den enkelte og dennes familie.

Det foreslås, at der sammen med lokale uddannelsesinstitutioner skabes mulighed for certificering af selvlærte kompetencer via forhåndstilmelding til åbne eksamener. Dette kan f.eks. være eksamen i SQL-programmering, webprogrammering eller andre emner, der afholdes årligt på den lokale handelsskole eller lign.

Fokus på forretningsforståelse

Øget forretningsforståelse og forståelse for kundernes behov og tænkemåde er udpeget som en af de vigtigste kompetencer for branchens fremtidige medarbejdere. Samtidig oplever mere end en fjerdedel af virksomhederne, at disse kompetencer er svære at skaffe. Dette gælder primært inden for vidensbaseret forretningsservice og IT og data, men også inden for operationel forretningsservice. En god forretningsforståelse og evne til at sætte sig i virksomhedens sted er vigtig for såvel nye medarbejdere som for de AF medarbejdere, der skal vejlede disse.

Pga. det nære forhold til kunderne, er der behov for, at de ansatte, i langt højere grad end i fremstillingssektoren, er i stand til at sætte sig i virksomhedens sted for derved at kunne træffe rigtige beslutninger i det daglige arbejde.

Det foreslås, at der i samarbejde med branchen udvikles og udbydes uddannelsestilbud vedrørende forretningsdrift for medarbejdere i servicebranchen med læring om det at drive forretning og foretage økonomistyring m.m.

Kurset kan evt. tilbydes branchens nuværende og potentielle medarbejdere som etårigt aftenkursus i samarbejde med uddannelsesinstitutioner.

Synliggør jobs i yderregionerne over for uddannelsesinstitutioner

Specielt inden for vidensbaseret forretningsservice og på IT og data området er der konstateret et behov for synliggørelse af jobmuligheder, projekter og virksomheder i yderregionerne, således at studerende i storbyernes uddannelsesmiljøer får skabt et billede af, hvilke jobmæssige muligheder og roller, der her måtte være for dem efter endt uddannelse.

Det foreslås, at der i samarbejde med uddannelsesinstitutioner, tages initiativ til at knytte eller forstærke forbindelser mellem uddannelsesinstitutioner og relevante virksomheder i yderområderne.

Dette kan f.eks. ske ved at regionale virksomheder byder ind med projekter, der kan integreres i konkrete uddannelsesforløb, eller ved at repræsentanter for regionale virksomheder præsenterer disse på uddannelsesinstitutionerne som optakt til case-opgaver o.l.

Samarbejd med store/markante virksomheder om at profilere regionen

På baggrund af vanskelighederne med at tiltrække højt uddannet arbejdskraft inden for den vidensbaserede forretningsservice og herunder på IT og data området anbefales, at der etableres et bredt samarbejde herom. Store og kendte virksomheder med et godt navn i markedet kan være med til at gøre området mere attraktivt for disse grupper.

Det foreslås derfor, at jobmulighederne synliggøres i området gennem samarbejde med en række af de største virksomheder.

Et eksempel herpå er Danfoss' betydning for synliggørelse af Als.

1.5 Udfordringer vedrørende branchens udvikling

Globaliseringen betyder øget eksponering af forretningsservice på det internationale marked, i første omgang på områder med ydelser, der ikke er specielt stedbundne eller bundne til nationalitet og sprog. På længere sigt må globaliseringen ventes at være en udfordring for praktisk talt hele branchen. I hvilken takt dette sker, afhænger af de internationale handelsaftaler, der indgås.

Selv om branchen i mange år har oplevet medvind og tror på fortsat vækst, er det Rambøll Managements vurdering, at det er afgørende vigtigt for branchens fortsatte fremgang og eksistens, at sikre fokus på udviklingen af branchens konkurrencedygtighed. Sker det ikke, er der risiko for en negativ beskæftigelsesmæssig udvikling som resultat af en øget globalisering og international liberalisering.

Rambøll Management foreslår på den baggrund følgende initiativer igangsat:

Fortsat vækst fra outsourcing

Der er et stort potentiale i en fortsat indenlands outsourcing inden for såvel operationel som vidensbaseret service og herunder IT. Hvorvidt dette bliver udnyttet afhænger primært af, om det indebærer en økonomisk fordel for kundevirksomhederne og herunder de offentlige institutioner, og dernæst om disse forstår at udnytte potentialet.

Den begrænsende faktor vurderes her at ligge i samspillet mellem den offentlige og private sektor. En vellykket outsourcing fra en virksomhed eller en offentlig institution kræver stor ledelseskapacitet, gennemskuelighed og tillid fra begge parter. Det gælder især i den proces, der leder frem til den første outsourcing.

Det anbefales, at de regionale erhvervsfremmeorganisationer, i samarbejde med de involverede brancher, tilbyder outsourcing institutioner og virksomheder rådgivning eller kapacitetsudvikling i forbindelse med planlægning, indgåelse og drift af outsourcing aftaler.

Fortsat vækst kræver organisatorisk tilpasning

Som følge af den stærke vækst fra et meget lavt udgangspunkt er forretningsservicebranchen præget af mange små og mellemstore virksomheder. Det gælder især inden for operationel forretningsservice, hvor der i forhold til andre brancher er relativt få virksomheder med over 100 ansatte. IT og data servicevirksomhederne skiller sig dog ud med en overrepræsentation af virksomheder med over 200 ansatte.

Der er således et stort overtal af små og ekspanderende mellemstore virksomheder i branchen. I den situation har virksomhederne behov for en mere

struktureret og funktionsopdelt organisation med fokus på centrale funktioner. Det kan f.eks. være en specialiseret salgs- og marketingfunktion eller eventuelt en udviklingsfunktion.

Det anbefales, at der i regi af f.eks. de regionale erhvervsfremme organisationer igangsættes vækstgruppetforløb for hurtigt voksende, små og mellemstore virksomheder med henblik på udvikling og professionalisering af hele organisationen samt udnyttelse af de stor-driftsfordele, deres størrelse giver mulighed for.

Effektivisering og innovationsfremme

Det vurderes, at branchens virksomheder har et stort uudnyttet potentiale i anvendelsen af en mere struktureret innovationsproces. Innovation sker typisk i de enkelte kundeprojekter og udnyttes typisk ikke udover det enkelte projekt.

Man vil kunne opnå en bedre konkurrencedygtighed til gavn for kunderne ved at lære forretningsservice virksomhederne om mulighederne i lean management og om etablering af processer for gensidig læring og udvikling af de ideer til organisering af arbejdet, der f.eks. udvikles i forbindelse med enkeltprojekter.

Det anbefales, at der tages initiativ til at sætte fokus på effektivisering og innovation i forretningsservicebranchen, f.eks. gennem orienterings- og temamøder for branchens aktører.

Større udnyttelse af mulighederne ved IT

Analyser viser, at virksomheder, der formår at tage nye IT-værktøjer hurtigt i brug, opnår en konkurrencemæssig fordel og klarer sig bedre end andre i det lange løb. Væksten inden for branchen kan således delvist hænge sammen med erhvervslivets modenhed i forhold til IT. En del af ansvaret for at modne markedet ligger hos de regionale IT- og dataserviceleverandørerne.

Det foreslås, at der etableres vækstgrupper eller temamøder omkring forretningsudvikling og IT strategier for forretningsservice virksomheder med fokus på mulighederne ved brugen af forskellige IT-værktøjer.

2. Formål og indhold

Formålet med analysen af forretningsservice i de fire AF-regioner, Ringkøbing, Viborg, Århus og Nordjylland, er at skabe grundlag for udvikling af handlingsrettede arbejdsmarkedspolitiske eller andre initiativer for at sikre branchen fremtidig adgang til den nødvendige kompetence og arbejdskraft, således at vækstmulighederne for branchen bliver udnyttet i de fire regioner.

Forretningsservicebranchen blev i forbindelse med opstarten af analysen, defineret som omfattende NACE koderne 72: Data og computervirksomhed, 73: Forskning og udvikling og 74: Tjenesteydelser til virksomheder. Disse er her opdelt i elleve delbrancher, der tidligere er anvendt af Århus AF i en analyse af forretningsservicebranchen.

I tillæg hertil skelnes der i analysen mellem operationel og vidensbaseret service, defineret som i Økonomi- og Erhvervsministeriets "Service i forandring" fra 2000, hvor hele serviceområdet opdeltes i vidensbaseret, operationelt og øvrige services. Afgrænsningen af forretningsservicebranchen og opdelingen på delbrancher er beskrevet i bilag 1.

Analysen blev igangsat i april 2005. De væsentligste kilder, der er anvendt i forbindelse med studiet er

- Gennemgang af rapporter, artikler og andre publikationer om forretningsservice og relaterede emner.
- En spørgeskemaundersøgelse blandt over 400 virksomheder i branchen, hvor der er spurgt om vækst og udviklingstendenser, efterspurgte kompetencer, rekruttering og rekrutteringsproblemer.
- Specialkørsler på Danmarks Statistiks IDA database, opdelt på amter, uddannelsesniveauer og jobfunktioner.
- En lang række kvalitative, personlige og telefoniske interview med virksomheder og med nøglepersoner med særligt henblik på en nærmere belysning af tre temaer, der er udvalgt i samarbejde med styregruppen.

De tre temaer, der af Følgegruppen er valgt som særlige fokusområder, er:

- Den operationelle forretningsservice
- IT-data forretningsservice
- Ufaglærte inden for forretningsservice

Resultaterne af disse tre temastudier er indarbejdet i rapporten til illustration og eksemplificering af branchens generelle udvikling.

2.1 Den gennemførte spørgeskemaundersøgelse

Spørgeskemaundersøgelsen gennemførtes i perioden fra medio maj til medio juni, 2005. En stikprøve på i alt 1000 virksomheder blev i første omgang udvalgt med henblik på i videst mulige omfang at opnå en ensartet repræsentation i alle virksomhedsgrupper, defineret ved to størrelseskategorier (2-9 og over 10 ansatte), operationel og vidensbaseret service (se bilag 1), samt amtstilhørsforhold. Antallet af faktisk eksisterende virksomheder inden for hver af disse kategorier lægger imidlertid en begrænsning på stikprøveudvælgelsen.

Følgende tabel viser sammensætningen af den stikprøve på ca. 1000 virksomheder, der blev kontaktet i første omgang.

Tabel 2.1 Stikprøve sammensætning

	Operationel			Viden			Total
	2-9	10+	i alt	2-9	10+	i alt	
Størrelse:							
Ringkøbing	45	20	65	80	80	160	225
Viborg	45	13	58	80	80	160	218
Århus	63	68	131	80	80	160	291
Nordjylland	63	47	110	80	80	160	270
I alt	216	148	364	320	320	640	1004

Som følge af en lav svarprocent var det nødvendigt at supplere med yderligere virksomheder. Da der på nogle felter blev nået 100% dækning af populationen ændredes stikprøvesammensætningen. Den samlede stikprøve fik herefter en struktur som vist i nedenstående tabel.

Tabel 2.2 Fordeling af respondenter

	Operationel service			Videnservice			Total
	2-9	10+	i alt	2-9	10+	i alt	
Størrelse:							
Ringkøbing	14	4	18	34	17	51	69
Viborg	12	3	15	36	20	56	71
Århus	16	15	31	72	47	119	150
Nordjylland	24	9	33	38	43	81	114
I alt	66	31	97	180	127	307	404

Udvælgelsen af respondenter inden for stikprøvens enkelte elementer er sket tilfældigt på basis af Købmandsstandens Oplysnings Bureaus virksomhedsdatabase.

2.2 Rapportens struktur og indhold

Rapporten består af to hovedkapitler, nemlig kapitel 3, hvor der ses på branchens sammensætning, udvikling og dens vækstforventninger, og kapitel 4, hvor der gives en præsentation af de beskæftigede i branchen, deres jobfunktioner og uddannelsesniveau, branchens kompetencebehov og dens problemer med at skaffe sig de nødvendige kompetencer.

De to kapitler indeholder begge en række beskrivende delafsnit med præsentation af en del data og survey resultater. De indeholder desuden analyseafsnit med fokus på vækstfaktorer, fremtidsperspektiver og de områder, der er udvalgt som særlige temaer for undersøgelsen. Det drejer sig om operationel forretningsservice og IT og data underbranchen i kapitel 3 og branchens brug af ufaglært arbejdskraft i kapitel 4.

Begge hovedkapitler sluttet af med en konklusionsdel, hvor også rapportens anbefalinger til fremme af vækst og beskæftigelse i branchen præsenteres.

3. Branchens struktur og udvikling

I dette kapitel etableres basis for undersøgelsen i form af en beskrivelse af status og den hidtidige udvikling i forretningsservice i Ringkøbing, Viborg, Århus og Nordjyllands amter. Branchen har været en af de hurtigst voksende, målt i antal beskæftigede, og baggrunden for og faktorerne bag denne vækst søges belyst. Der ses dels på branchens omfang og udviklingstendenser og dels på forventningerne i branchens virksomheder om videre udvikling og vækst. Der sigtes på at etablere et grundlag for en vurdering af branchens fortsatte udvikling.

Kapitlet baseres på statistisk materiale, og herunder primært kørsler på Danmarks Statistiks IDA database og på det gennemførte survey, benchmark analyser og gennemgang af tilgængelige rapporter, artikler og andet skriftligt materiale.

3.1 Status for beskæftigelsen i forretningsservice i de fire amter

Der var i alt ansat 41.900 medarbejdere i forretningsservicebranchen i de fire amter, Ringkøbing, Viborg, Århus og Nordjylland i 2002. Beskæftigelsen var fordelt som vist i nedenstående

Tabel 3.1, der viser, at næsten 22.000, eller over halvdelen, er beskæftiget i Århus Amt, mens der er beskæftiget 4-5.000 eller godt 10% i Ringkøbing hhv. Viborg amter. Den store forskel skyldes primært amternes forskellige størrelse mht. befolkning og arbejdsstyrke, men som det fremgår, er skævheden større end i fordelingen af den samlede beskæftigelse.

Forretningsservice branchen består af operationel og vidensbaseret service, der tilsammen omfatter et meget bredt udsnit af virksomheder, hvis fælles træk er, at de producerer serviceydelser og at kundegrundlaget primært er andre virksomheder og det offentlige.

Branchen har en stor koncentration i de større byer, og er bl.a. karakteriseret af, at en relativt stor del af de beskæftigede er ansat i mindre virksomheder.

Tabel 3.1 Beskæftigelsen i forretningsservice pr. amt, 2002

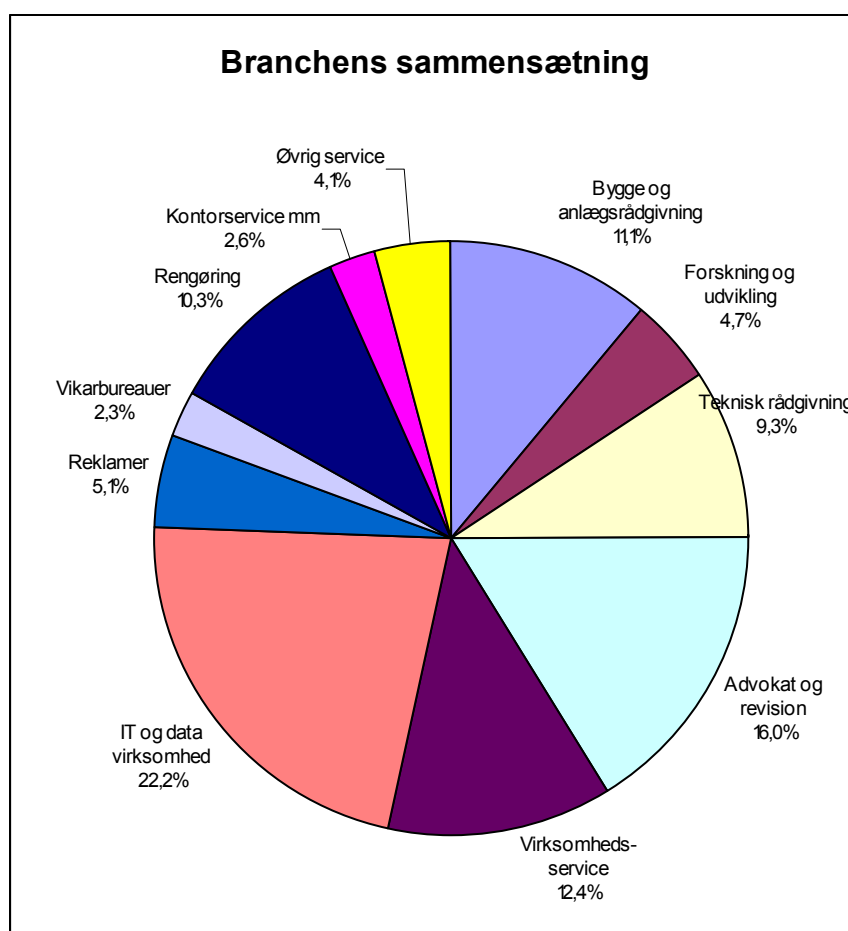
	Antal ansatte i forretningsservice	Procentvis fordeling af beskæftigelse i forretningsservice	Procentvis fordeling af samlet beskæftigelse
Ringkøbing Amt	4.817	11,5 %	17,4 %
Viborg Amt	4.211	10,1 %	14,2 %
Århus Amt	21.779	52,0 %	40,0 %
Nordjyllands Amt	11.089	26,5 %	28,4 %
I alt	41.896	100,0 %	100,0 %

Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Branchens beskæftigelse i de fire amter fordelte sig i 2002 på underbrancher som illustreret i nedenstående Figur 3.1.

Det fremgår, at hver femte medarbejder i branchen (22,2%) arbejder inden for IT og data området, og at over halvdelen af branchens beskæftigelse ligger inden for de tre største områder, nemlig IT og data, Advokat og revision samt virksomhedsservice (der omfatter landbrugskonsulenter, virksomhedskonsulenter og analysefirmaer).

Figur 3.1 Beskæftigelsen i forretningsservice pr. underbranche i 2002



Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Det ses af nedenstående

Tabel 3.1, at branchens sammensætning er meget forskellig i de fire amter.

I Århus og Aalborg er der således en væsentlig større andel inden for IT og data end i Ringkøbing og Viborg, mens det modsatte er tilfældet for teknisk rådgivning. Andelen inden for advokat og revision er mindst i Århus og størst i Ringkøbing. Det ses ligeledes, at andelen, der er registreret inden for forskning og udvikling, er størst i Viborg, samt at Aalborg har en lidt over gennemsnitlig beskæftigelse inden for virksomhedsservice og rengøring.

Tabel 3.2 Beskæftigelsen i forretningsservice procentfordeling fordelt pr. underbranche og amt i 2002

	Ringkøbing Amt	Viborg Amt	Århus Amt	Nordjyllands Amt	De fire amter
Bygge og anlægsrådgivning	10,5%	6,1%	12,9%	10,0%	11,1%
Forskning og udvikling	0,4%	14,9%	4,3%	3,3%	4,7%
Teknisk rådgivning	13,4%	13,4%	8,2%	8,1%	9,3%
Advokat og revision	23,8%	17,8%	13,8%	16,1%	16,0%
Virksomhedsservice	11,4%	11,4%	11,7%	14,5%	12,4%
IT og data virksomhed	12,3%	8,2%	25,2%	25,7%	22,2%
Reklamer	5,1%	4,7%	6,0%	3,3%	5,1%
Vikarbureauer	3,1%	2,7%	1,9%	2,7%	2,3%
Rengøring	11,4%	10,4%	9,0%	12,3%	10,3%
Kontorservice mm	3,3%	5,7%	2,0%	2,4%	2,6%
Øvrig service	5,3%	4,9%	4,9%	1,7%	4,1%
Sum, vidensservice	84,8%	82,5%	87,2%	84,5%	85,8%
Sum, operationel service	15,2%	17,5%	12,8%	15,5%	14,2%
Sum	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

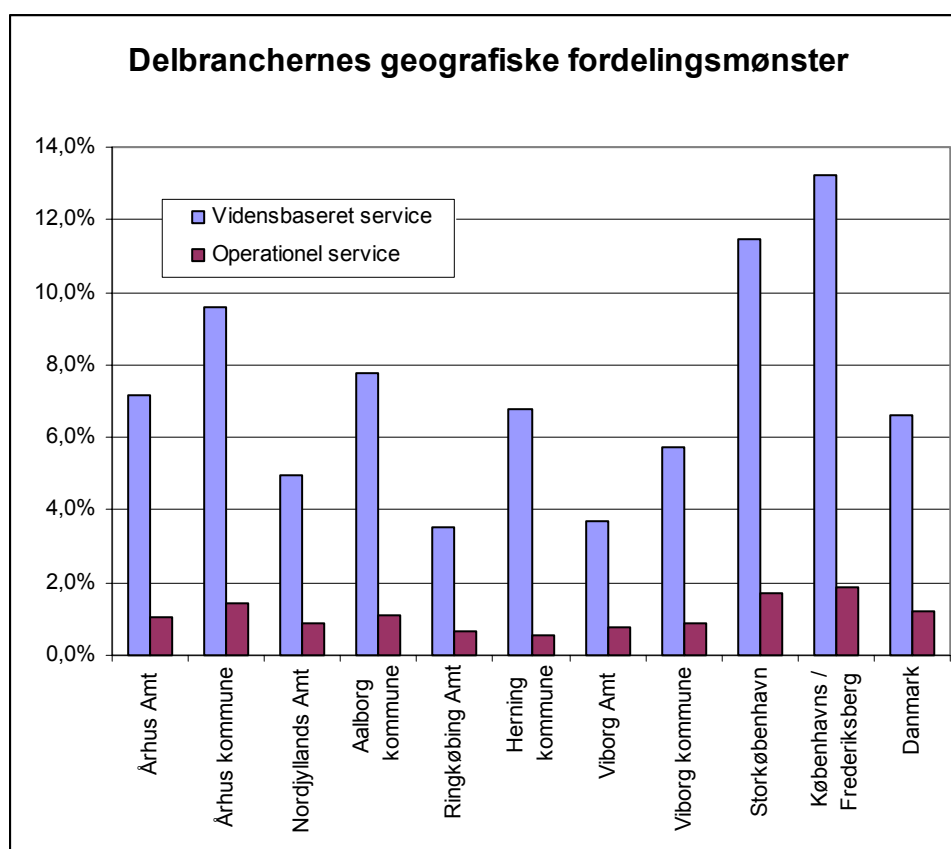
Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Den geografiske fordeling af forretningsservicebranchen er illustreret med angivelse af beskæftigelsesandele for vidensbaseret og operationel forretningsservice i de fire amter og i deres hovedbyer (Herning er her valgt i Ringkøbing Amt).

Det fremgår, at der for den vidensbaserede forretningsservice er en klar sammenhæng mellem byernes størrelse og de tilhørende bykommuners beskæftigelsesandele. Desuden ses, at der generelt er omkring 2% færre ansatte i branchen i amterne end i de tilhørende hovedby-kommuner.

For operationel forretningsservice kan der anes et lignende mønster, men her er den relative forskel mellem de to delbrancher ikke så markante. Kun i Århus Amt er der stor forskel (38%) på beskæftigelsesandelen i amtet og i hovedbyens kommune. For vidensbaseret forretningsservice er forskellen mellem amt og hovedby-kommune 33%.

Figur 3.2 Beskæftigelsesandele pr. delbranche, 2002



Kilde: Danmarks Statistik, IDA Database

3.1.1 *Operational forretningservice*

Denne delbranche udgør et af de tre temaer, undersøgelsen særligt fokuserer på. Der gives derfor i det følgende en kort, generel præsentation af denne delbranche.

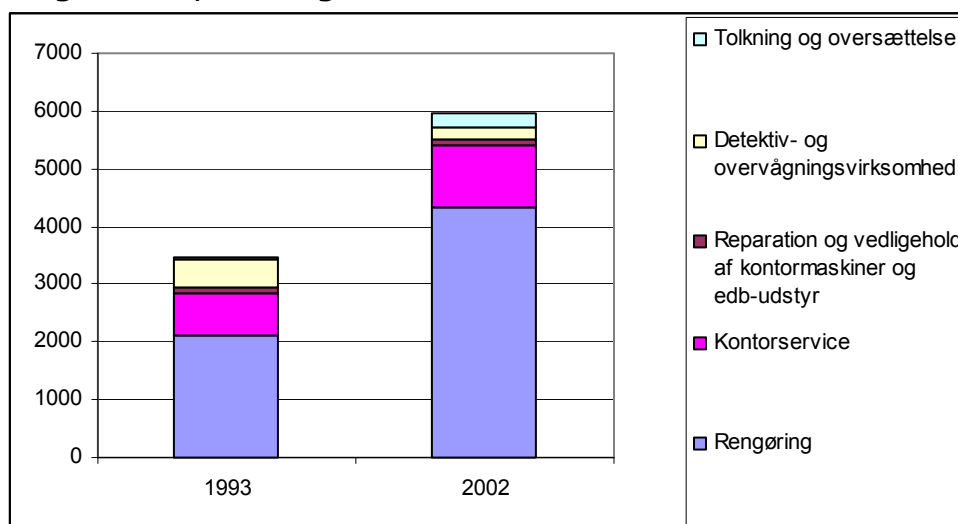
Operational forretningservice består for en stor del af rengøring. En høj og stigende andel på ca. 70% af beskæftigelsen i delbranchen er knyttet til rengøring af den ene eller anden slags. Den anden større del af branchen er kontorservice, som udgør 20%. Resten er tolkning/oversættelse, detektiv og overvågning samt reparation og vedligehold af IT udstyr o.l.

Rengøringsområdet omfatter primært almindelig rengøring, der udgør omkring fire femtedele, mens specialiseret rengøring, vinduespolering, skorstensfejning og desinfektion mv. deler om den resterende femtedel.

Underbranchen kontorservice, der ret stabilt over den betragtede periode har udgjort ca. 20% af beskæftigelsen inden for operational forretningservice, består primært af pakkerier og fotorelaterede serviceydelser. Over perioden siden 1993 har pakkerier overtaget en stigende andel, mens de fotorelaterede serviceydelser har været stagnerende med en faldende andel af beskæftigelsen til følge. Dette hænger sammen med udviklingen på IT området med e-handel og en forøget tilgængelighed til instrumenter og programmel til billedbehandling.

En særlig komponent af operationel forretningsservice er plejeserviceydelser, der vokser frem som følge af lovgivningen om frit valg mellem offentlig og privat plejepersonale. Dette er dog så nyt, at dens eksistens ikke kan aflæses i statistikkerne frem til 2002.

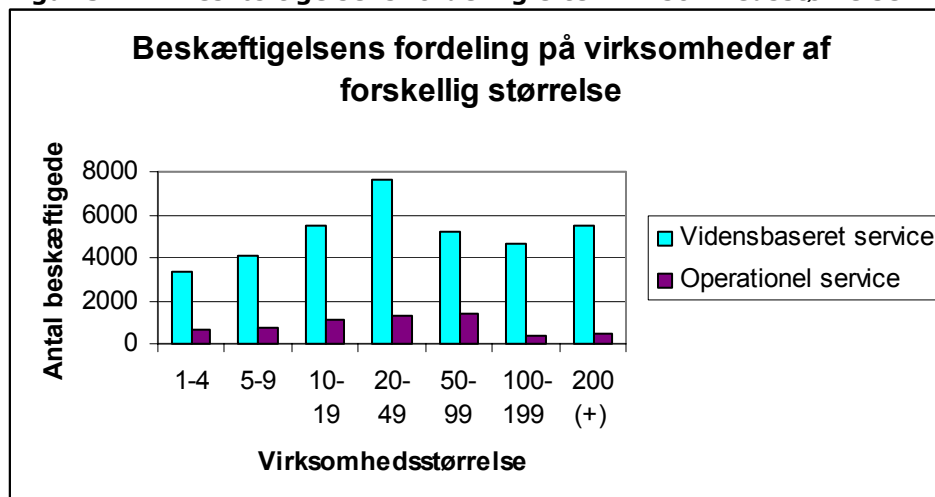
Figur 3.3 Sammensætningen af den operationelle forretningsservice, 1993 og 2002



Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Branchens struktur mht. virksomhedsstørrelse fremgår af nedenstående Figur 3.4. Her skiller operationel service sig ud med en meget lille beskæftigelse i de helt store virksomheder.

Figur 3.4 Beskæftigelsens fordeling efter virksomhedsstørrelse

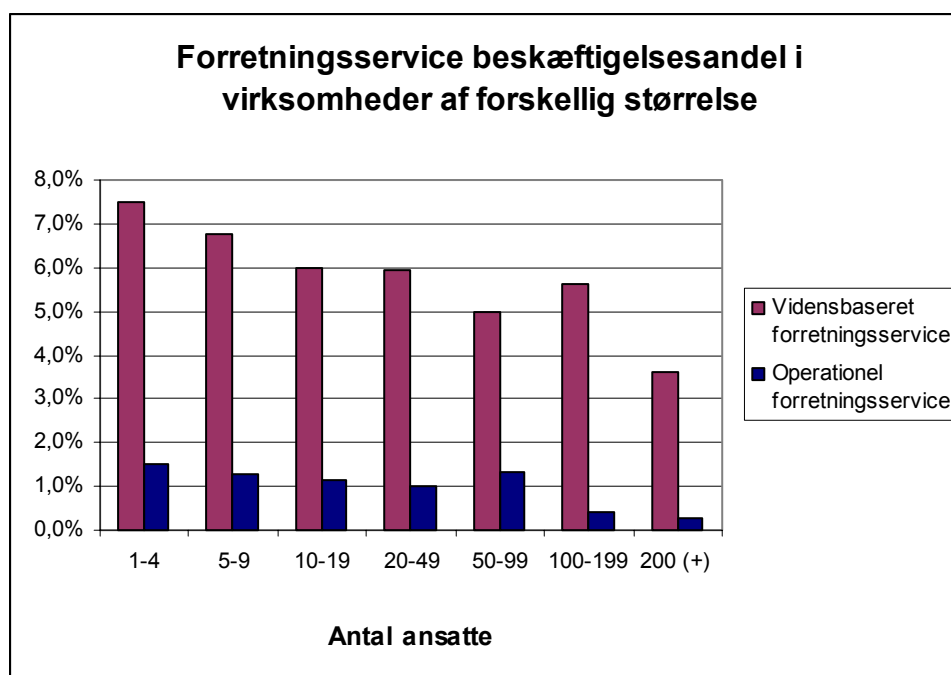


Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Figur 3.5 viser andelen af beskæftigede i forretningsservice i virksomheder af forskellig størrelse. Blandt de ansatte i helt små virksomheder med 1-4 ansatte, er i alt ca. 9% beskæftiget i forretningsservice, mens denne andel kun er 4% blandt ansatte i store virksomheder med over 200 ansatte. Dette skal sammenlignes med den andel, forretningsservicebranchen overordnet beskæftiger i de fire amter, nemlig 6,3%. Branchen er altså stærkt underrepræsenteret blandt de helt store virksomheder med over 200 ansatte.

Det er især inden for den operationelle forretningsservice, de små virksomheder dominerer. Her er der relativt få virksomheder med over 100 ansatte. Operationel forretningsservice står for omkring 0,9% af den samlede beskæftigelse i de fire amter, men kun 0,4% af beskæftigelsen er ansat i virksomheder i de to grupper med over 100 ansatte. Det hænger formodentligt sammen med delbranchens ringe størrelse og den hurtige udvikling, den mange steder har gennemlevet. Det har givet grobund for mange små virksomheder, der har kunnet etablere sig inden for nye forretningsområder.

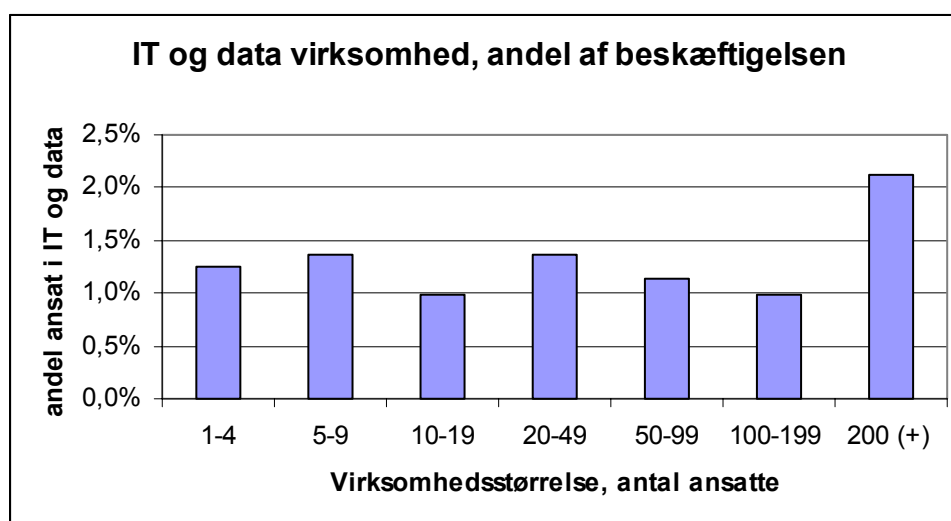
Figur 3.5 De beskæftigedes fordeling på virksomhedsstørrelse inden for forretningsservice



Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

I forhold til de øvrige underbrancher inden for forretningservice adskiller IT og dataservice sig ved i højere grad at være præget af større virksomheder. Underbranchens andel af det samlede antal medarbejdere, der er beskæftiget i store virksomheder med over 200 medarbejdere, er således større end underbranchens samlede andel af beskæftigelsen. Andelen af beskæftigede i IT- og dataservicebranchen blandt forskellige virksomhedsstørrelser fremgår af Figur 3.6.

Figur 3.6 Beskæftigelsesandele pr. virksomhedsstørrelse inden for IT og data

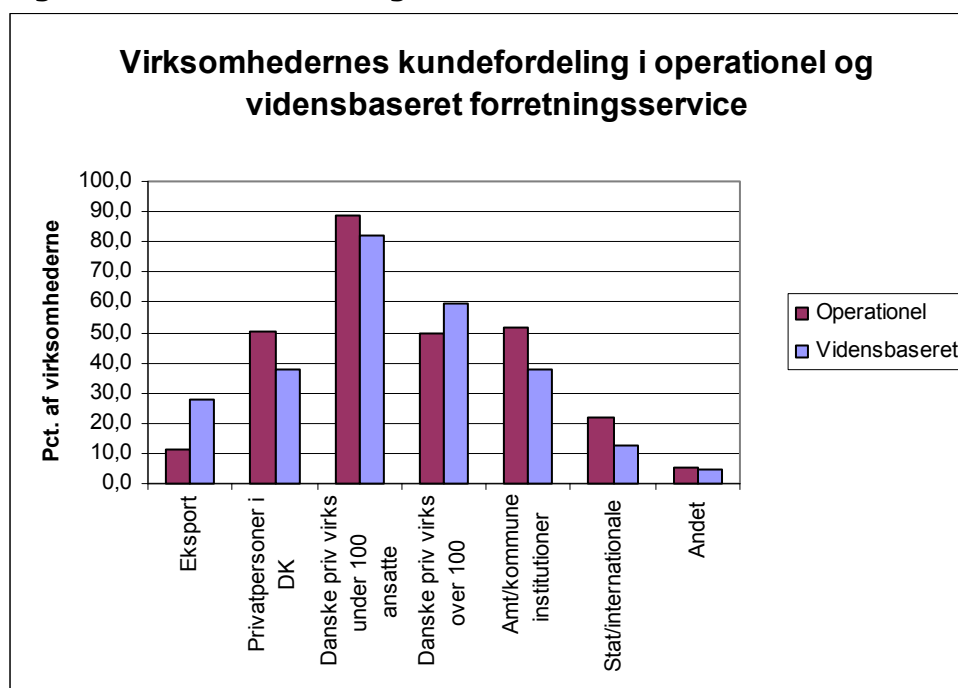


Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Kundefordelingen blandt virksomheder i hhv. den operationelle forretnings-service og den vidensbaserede (Figur 3.7) afspejler det forhold, at den førstnævnte i højere grad er stedbunden og afhængig af kunderne i egen region end vidensbaseret service. Kun godt 10% har eksport imod næsten 30% af virksomhederne i den vidensbaserede forretnings-service. Det betyder ikke, at den operationelle forretnings-service ikke internationaliseres eller påvirkes af globaliseringen. Pga. serviceydelsernes stedbundne karakter, sker det blot ikke gennem eksport, men snarere gennem etablering af udenlandske afdelinger. ISS, Falck og Berendsen er gode eksempler på internationale virksomheder inden for operationel forretnings-service.

I forhold til operationel forretnings-service er omsætningen i den vidensbaserede forretnings-service mere domineret af større, danske virksomheder. Denne kunde-gruppe er dog den vigtigste for begge grupper, og 80-90% af alle virksomheder inden for forretnings-service har større virksomheder med i deres kundeportefølje. Alle øvrige kunde-grupper dominerer mest blandt virksomhederne i operationel forretnings-service. Især er der flere firmaer inden for denne gruppe, der sælger til privatpersoner og offentlige institutioner.

Figur 3.7 Kundefordeling

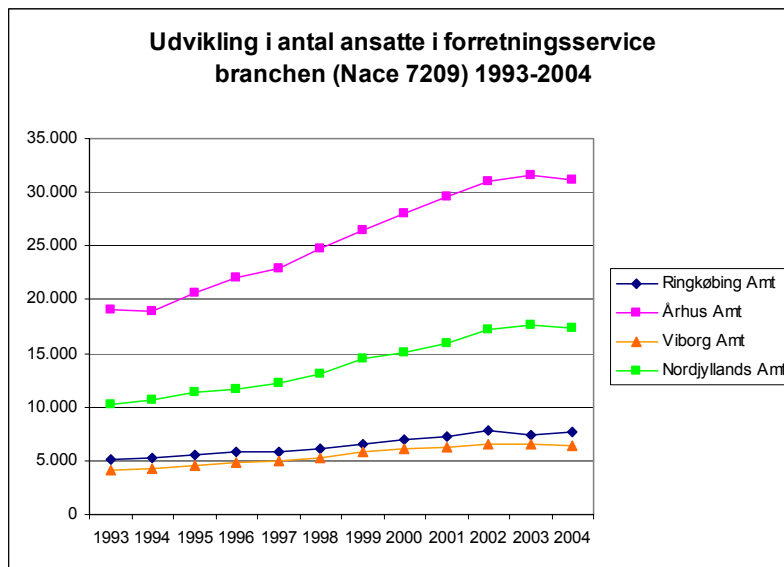


Kilde: Rambøll Management survey, 2005

3.2 Den generelle udvikling i branchen

Som det fremgår af Figur 3.8, har beskæftigelsen i branchen været gradvist voksende i hele perioden siden 1993, dog med en mindre nedgang efter 2002. Først i Ringkøbing og Viborg amter og i 2004 i Århus og Nordjyllands amter. For at belyse udviklingen helt frem til 2004 er der her anvendt en lidt bredere definition af forretningsservice, nemlig omfattende hele kode 7209 (Dansk Branchekode, Gruppe 27), som anvendes i www.statistikbanken.dk.

Figur 3.8 Udvikling i beskæftigelsen i forretningsservicebranchen (her defineret som hele Nace kode 7209)



Kilde: Danmarks Statistik, Statistikbanken

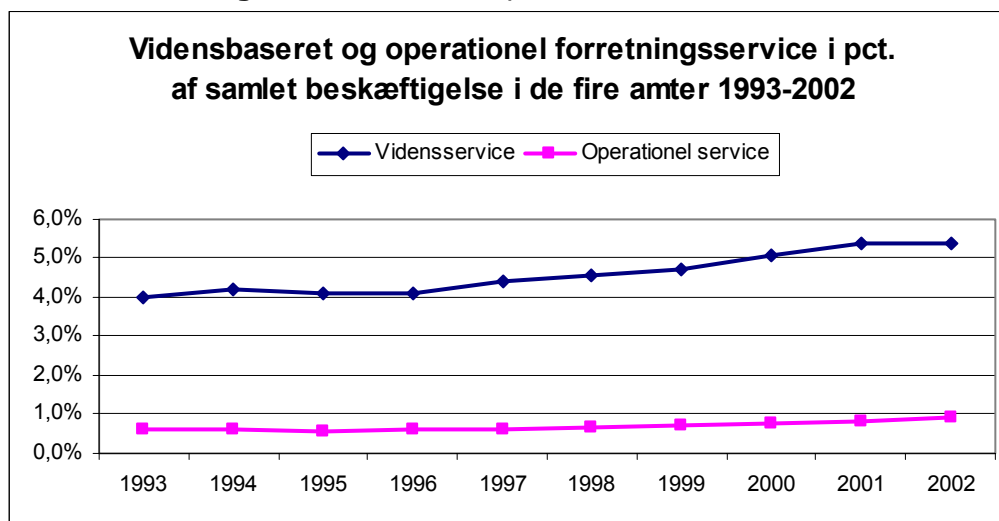
Branchen har oplevet en meget stor beskæftigelsesvækst op igennem 1990'erne. Væksten har været størst i byerne og indenfor områder som IT og data, rengøring og kontorservice. Generelt har væksten været højest i den operationelle forretningsservice. Mere traditionelle områder som advokat og revision har ikke oplevet nogen vækst i perioden.

Mens den vidensbaserede forretningsservice har haft størst vækst i de områder, hvor den i forvejen stod stærkest, har den operationelle forretningsservice udvist tendenser i retning af en regional udjævning.

Beskæftigelsesfordeling på vidensbaseret og operationel forretningsservice er vist i nedenstående to figurer. Opdelingen er foretaget som beskrevet i bilag 1.

Godt 6% af de beskæftigede i de fire amter arbejder med forretningsservice, fordelt på godt 5% i vidensservice og ca. 1% i operationel forretningsservice, (se Figur 3.9). Branchens beskæftigelsesandel har været stigende fra godt 4,5% i 1993. Væksten er sket i perioden efter 1996.

Figur 3.9 Beskæftigelsen i forretningsservice som andel af den samlede beskæftigelse i de fire amter, 1993-2002



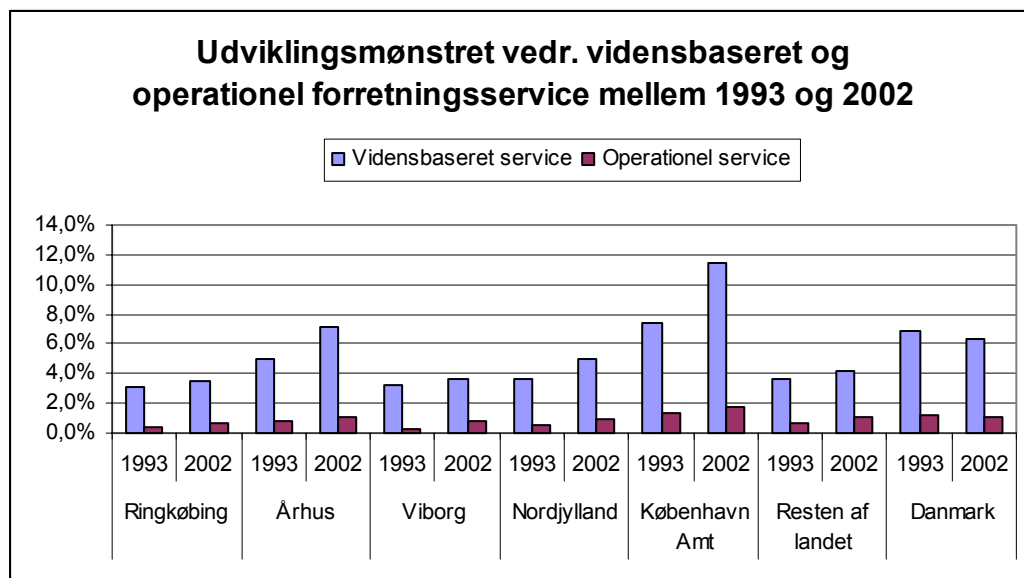
Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

De store forskelle mellem amterne i antal beskæftigede i branchen skyldes ikke kun amternes forskellige størrelse, men også branchens relative betydning i de enkelte amter. Det fremgår af Figur 3.10, at andelen af beskæftigede i forretningsservice varierer fra ca. 4% i Ringkøbing og Viborg amter (summen af de to søjler) til over 8% i Århus Amt, svarende til landsgennemsnittet. I alt er over 13% af de beskæftigede i Københavnsområdet (København Amt samt København og Frederiksberg kommuner) tilknyttet sektoren.

Til sammenligning er beskæftigelsesandelen i det, der bedst svarer til forretningsservice, 12,6% i Hamborg (2004), 12,5% i USA, og 14,1% i den meget urbaniserede østkyststat, Massachusetts, hvor Boston befolkningsmæssigt udgør over 90%.

Beskæftigelsen i operationel forretningsservice udgør generelt en mindre del, omkring 15%, af branchens samlede beskæftigelse. Fordelingen på de to delbrancher varierer ikke meget mellem regionerne.

Figur 3.10 Beskæftigelsen i forretningsservice som procentvise andele af den samlede beskæftigelse, 2002



Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

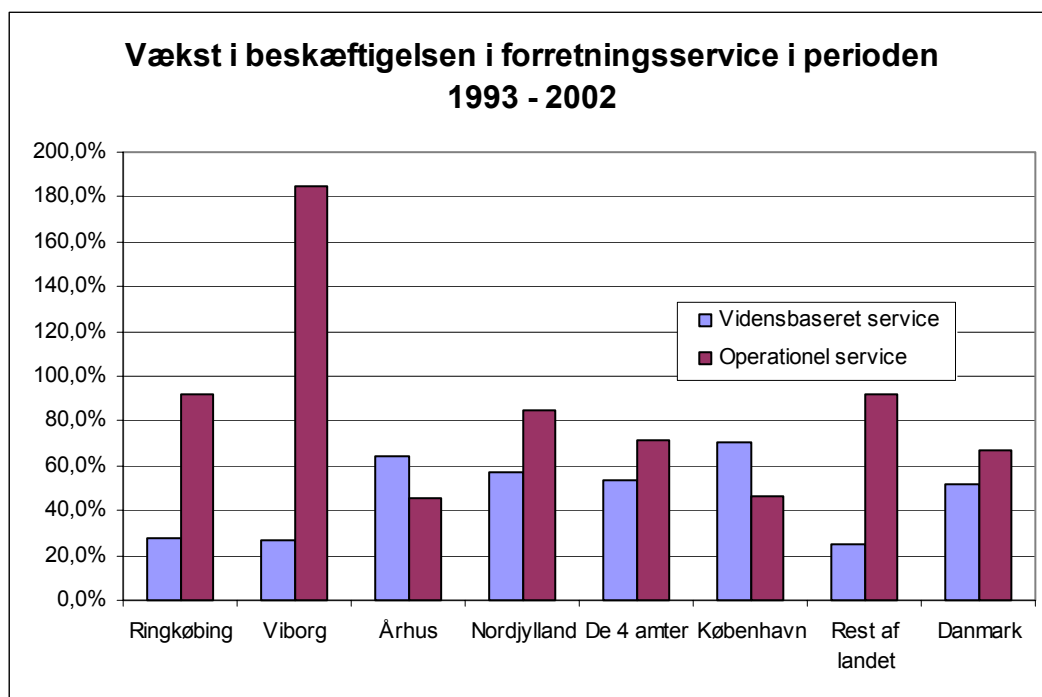
Væksten har over den betragtede 10 års periode beløbet sig til hhv. 53% og 72% for vidensbaseret henholdsvis operationel forretningsservice. Dette svarer til årlige vækstrater på 4,9% og 6,2%.

Væksten i beskæftigelsen i vidensbaseret forretningsservice har været meget ujævnt fordelt mellem regionerne. Den regionale ulighed var forholdsvis begrænset i 1993, men som det ses af Figur 3.10 og Figur 3.11 har væksten frem til 2002 været højest i regioner med størst beskæftigelsesandel i udgangssituationen. Kun forholdet mellem Ringkøbing og Viborg afviger lidt herfra.

Denne udvikling har medført en situation med en langt mere markant ulighed mht. beskæftigelsesandele i vidensbaseret forretningsservice mellem amterne i 2002.

Præcist det modsatte billede gør sig gældende mht. operationel service, hvor der er sket en relativ, men ikke nødvendigvis en absolut, regional udjævning. Væksten har her været størst, hvor beskæftigelsesandelene i 1993 var lavest. I Viborg, hvor der i udgangspunktet var meget få ansatte i operationel forretningsservice, har man oplevet en meget høj vækstrate, der har bragt amtet tæt på det gennemsnitlige niveau for de fire amter.

Figur 3.11 Det regionale vækstmønster i forretningservice



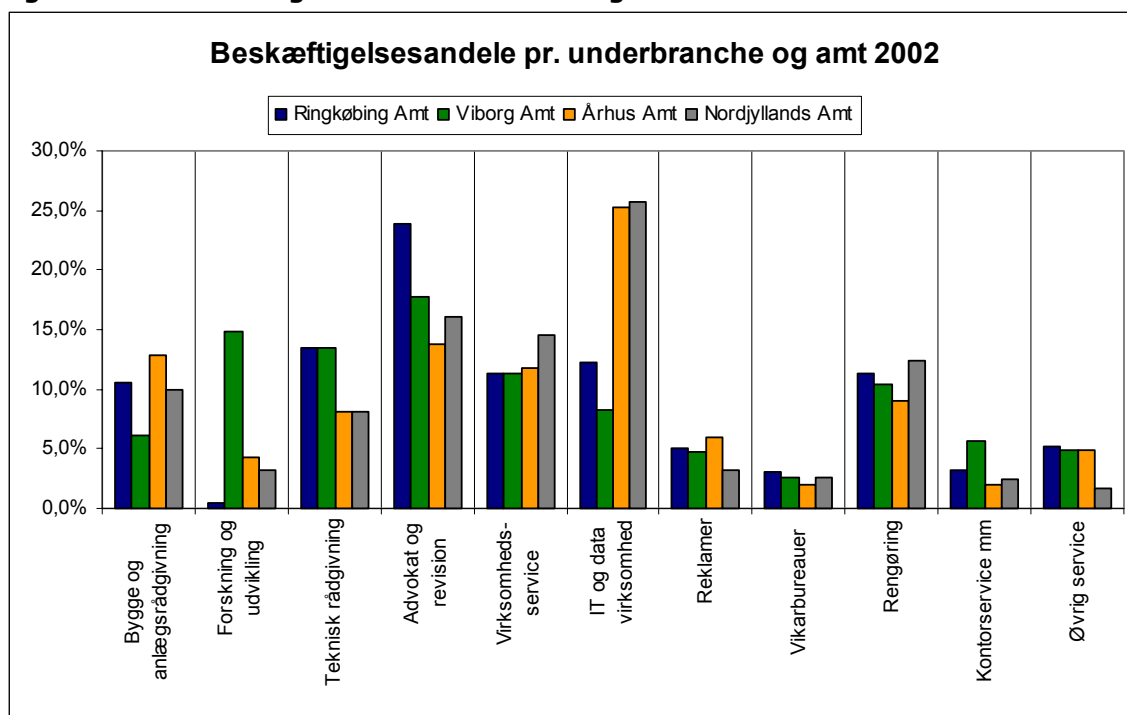
Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

En mere detaljeret opgørelse af vækstprocenterne for de enkelte underbrancher og amter er givet i Figur 3.12 og Figur 3.13, hvor de enkelte underbranchers procentvise andel af beskæftigelsen i 2002 (jf. tabel 3.2) og deres procentvise vækst i hvert af de fire amter.

Her er ikke medregnet underbranchen vikarservice, idet de beskæftigelses-tal, de statistiske kørsler er baseret på, giver misvisende tal pga. indberetnings- og opgørelsesmåden. Et udtræk fra en anden statistisk kørsel omfattende Århus Amt og hele landet viser imidlertid, at beskæftigelsen i vikarbureauer er forøget med over 140% fra 1995 til 2004. Heraf er størsteparten af væksten sket før 2002.

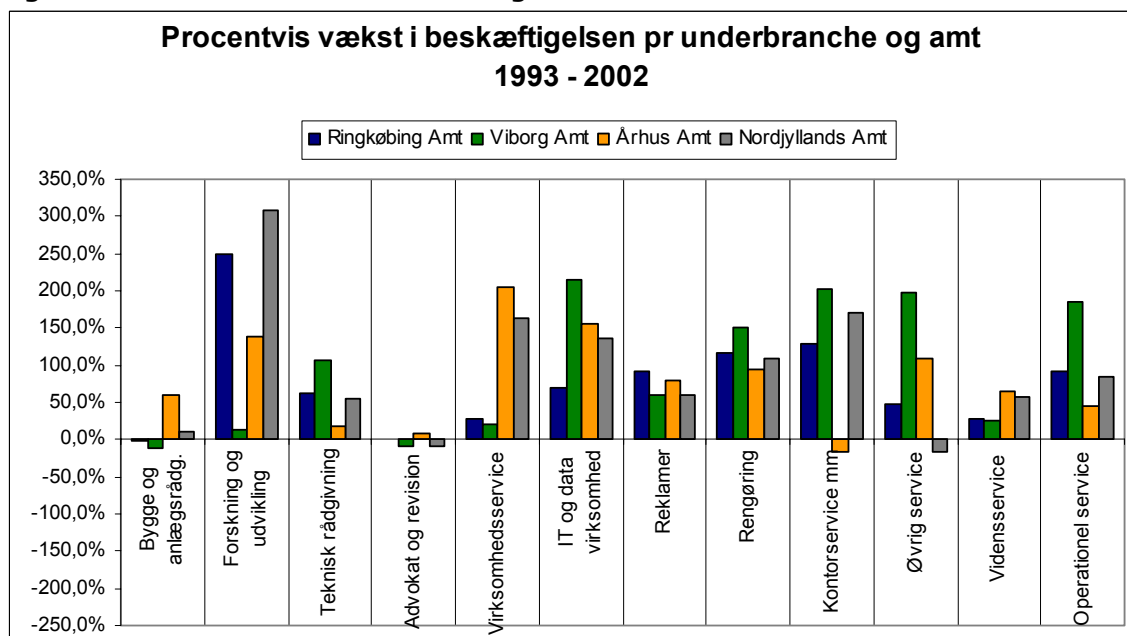
De meget forskellige vækstrater indenfor enkelte underbrancher og regioner skal naturligvis fortolkes på baggrund af deres beskæftigelsesmæssige betydning i de enkelte amter, og en ekstremt høj vækstrate indebærer derfor ikke nødvendigvis, at væksten har skabt et stort antal nye arbejdspladser i perioden.

Figur 3.12 Beskæftigelsesandele i forretningsservice i de fire amter



Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Figur 3.13 Vækstmønstre i forretningsservice i de fire amter



Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Det fremgår, at udviklingsmønstret er meget forskelligt fra amt til amt, men under hensyntagen til de enkelte underbranchers og amters meget forskellige udgangspunkter kan følgende konkluderes vedrørende udviklingen i perioden 1993 - 2002:

- De største vækstrater på over 100% over perioden er opnået inden for IT og data, virksomhedsservice og rengøring, der alle udgør en betydelig andel af branchens samlede beskæftigelse.
- Alle fire amter har haft en høje positive vækstrater inden for områderne IT og data, reklame og rengøring.
- Virksomhedsservice, der primært omfatter landbrugskonsulenter, virksomhedskonsulenter og analysefirmaer, har haft størst vækst i Århus og Nordjyllands amter. Beskæftigelsen inden for landbrugsrådgivning har været stabil i perioden, mens de øvrige områder har haft stor vækst.
- Området advokat og revisionsvirksomhed har høj beskæftigelse, men har ikke øget sin beskæftigelse mærkbart gennem den betragtede periode. Her har lovgivningen haft en vis vækstbegrænsende påvirkning og bl.a. som et resultat af det, har branchen ikke fornyet sig og kunnet udnytte udviklingen i behovet for underbranchens ydelser.
- Kun Århus Amt, der i forvejen har relativt mange beskæftigede i bygge- og anlægsrådgivning, har også haft en klar vækst i denne underbranche. Dette kan til dels afspejle forskelle i byggeaktiviteterne, men hænger nok i højere grad sammen med, at byggerådgivning især efterspørges af større virksomheder og institutioner og derfor typisk samles i de større byer.
- Viborg Amt har en relativt stor beskæftigelse inden for forskning og udvikling men har ikke haft vækst på området i den betragtede periode. De øvrige amter har øget beskæftigelsen på området med rekordhøje vækstrater, men i alle tilfælde ud fra et lavt udgangspunkt. Mønstret hænger sammen med at det alt andet lige er lettere at opnå høje vækstrater fra et lavt udgangspunkt, og der er ikke tale om nogen negativ udvikling i Viborg Amt. Med den lave vækstrate er det alligevel her, det absolutte antal arbejdspladser i underbranchen er skabt.
- Teknisk rådgivning og kontorservice har oplevet en relativt lav vækst hhv. tilbagegang i Århus, mens der har været en betydelig vækst i de øvrige amter, hvor der også i udgangspunktet var størst beskæftigelsesandel. Denne udvikling afspejler formodentligt det forhold, at teknisk rådgivning og kontorservice i større omfang efterspørges af mindre fremstillingsvirksomheder.

I de fleste tilfælde har udviklingen været jævn igennem perioden. Der har dog været relativt store år-til-år fluktuationer i beskæftigelsesudviklingen inden for forskning og udvikling. Udviklingen i beskæftigelsen pr. underbranche 1993 – 2002 er vist i bilag 2.

Generelt ser de forskellige udviklingsmønstre i underbrancherne ud til at være udslag af flere forskellige forhold, herunder en generelt vækst fra den almindelige økonomiske udvikling, forskellige grader af koncentration omkring de større byer, og specifikke, regionale erhvervsforhold, som på hver sin måde har indvirket på udviklingen. I de følgende afsnit ses nærmere på, hvordan forskellige vækstfaktorer vurderes at have spillet ind på udviklingen.

3.3 **Udviklingstendenser i operationel forretningsservice**

I dette afsnit belyses udviklingen, vækstforventningerne og vækstfaktorerne vedrørende den operationelle forretningsservice, der er et af de tre temaer, der er fokuseret på i undersøgelsen. Der er gennemført en række interviews inden for denne branche, og der også har været fokus på den operationelle forretningsservice i de kvantitative analyser.

Operationel forretningsservice, der primært består af rengøring og kontorservice har oplevet en høj vækst i alle fire amter, men på trods af en vis udjævning mellem amterne er der fortsat stor forskel i den andel af arbejdsstyrken, der i de enkelte amter er beskæftiget i delbranchen.

Hovedparten af virksomhederne inden for operationel forretningsservice forventer ligesom virksomhederne i vidensbaseret forretningsservice et stigende salg og en positiv beskæftigelsesudvikling, og meget få forventer tilbagegang.

Blandt de væsentligste faktorer bag branchens hidtidige og fremtidige vækst nævnes innovation, outsourcing og den generelle erhvervsudvikling. Derimod forventes der fortsat ikke nogen eksport af betydning primært pga. serviceydelsernes stedbundne karakter.

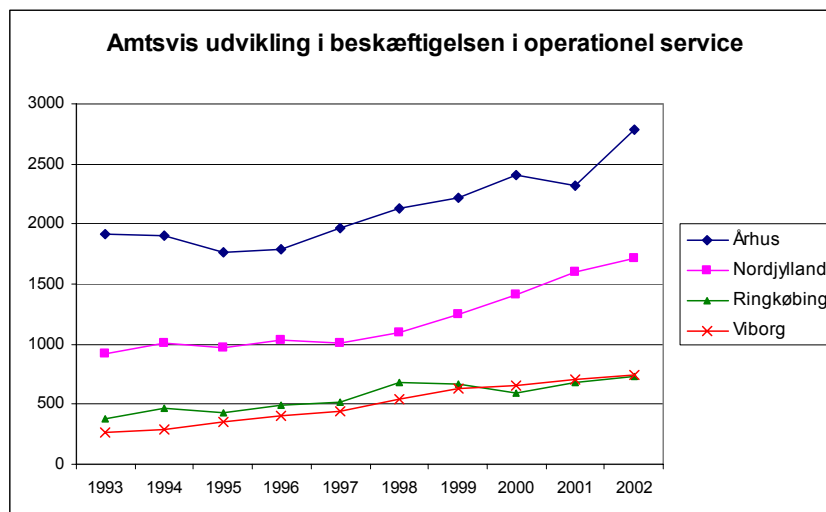
Af øvrige faktorer, der kan påvirke delbranchens udvikling nævnes dens følsomhed overfor ændringer i lovgivningen, usikkerheden omkring liberalisering af servicemarkedet og potentialet i en yderligere professionalisering af delbranchens virksomheder.

3.3.1 *Det regionale vækstmønster*

Beskæftigelsen i den operationelle service udgør omkring 15% af den samlede beskæftigelse inden for forretningsservice, svarende til 6000 personer eller ca. 1% af den samlede arbejdsstyrke i de fire amter. Beskæftigelsen fordeler sig med ca. 750 i Ringkøbing og Viborg amter, ca. 1700 i Nordjylland og 2800 i Århus Amt. Væksten har været 6,2% p.a. over den betragtede periode, hvilket er lidt større end for den vidensbaserede forretningsservice.

Som hele forretningsservicebranchen har virksomhederne inden for operationel forretningsservice oplevet en stærk vækst over perioden 1993-2002. Det gælder i alle de betragtede fire amter. Der er observeret en mindre generel stagnation og tilbagegang omkring 1995, Ringkøbing Amt oplevede et fald og en klar stagnation efter 1998 og Århus Amt havde en tilsvarende tilbagegang omkring 2001. De relativt små udsving, der kan observeres kan have mange forklaringer. Det kan reflektere udsving i outsourcing, hvorved arbejdspladser flytter frem og tilbage mellem forretningsservicebranchen og andre virksomheder og institutioner. Det kan også afspejle udsving i den regionale eksport og import af serviceydelser.

Figur 3.14 Beskæftigelsesudviklingen i operationel service i de fire amter 1993 – 2002

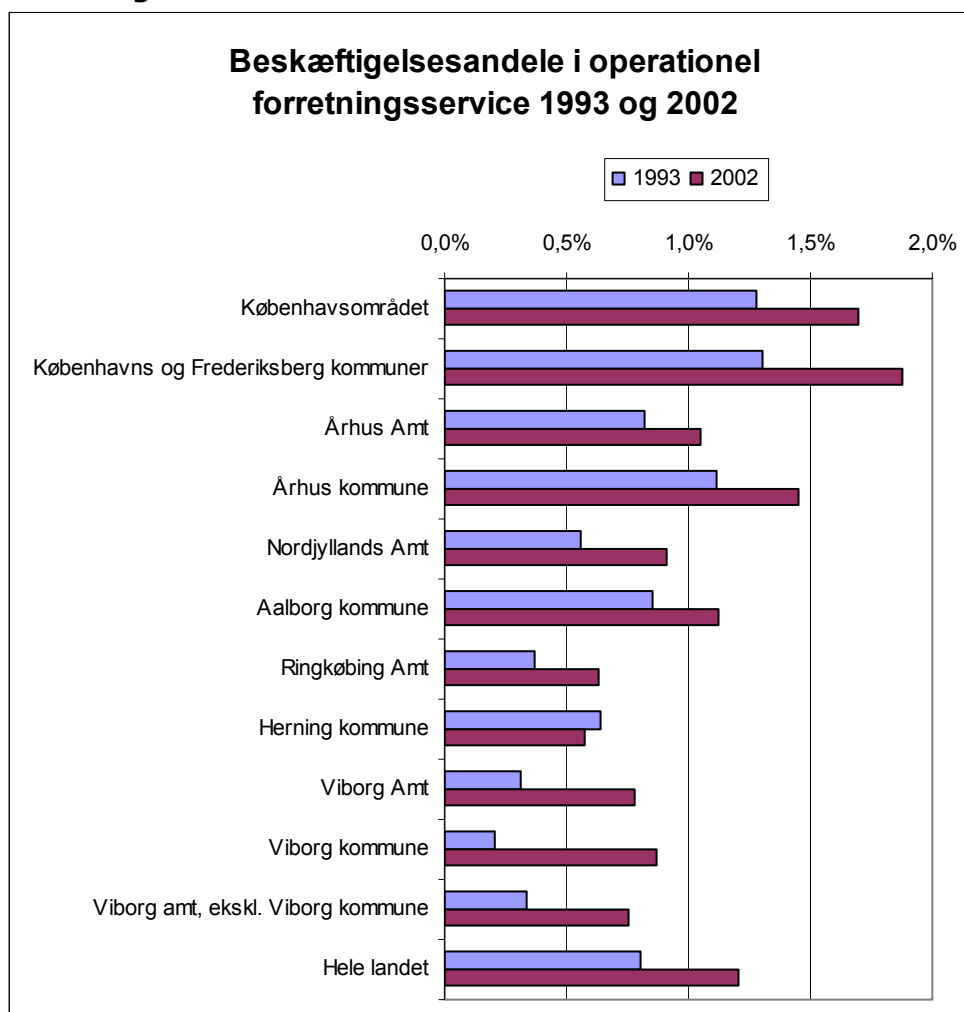


Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Den høje vækst i beskæftigelsen i operationel forretningservice skyldes primært udviklingen i rengøringsbranchen, der som nævnt udgør en dominerende del af delbranchen. Med undtagelse af Viborg Amt har rengøringsbranchen oplevet større vækst end operationel forretningservice generelt i alle amter.

Vækstmønsteret inden for operationel forretningservice er yderligere illustreret i nedenstående Figur 3.15, der viser andelen af beskæftigede i delbranchen i 1993 og 2002 for de fire amter, udvalgte kommuner samt hovedstadsområdet. Det fremgår, at der fortsat er stor forskel på delbranchens beskæftigelsesandel i de fire amter og mellem de udvalgte kommuner. Figuren viser, at der har været en stor regional variation i væksten inden for operationel forretningservice. Væksten har været størst uden for hovedbyernes kommuner i Ringkøbing, Viborg og Nordjyllands amter, og i Ringkøbing Amt har amtets største by, Herning, slet ikke oplevet nogen beskæftigelsesmæssig vækst inden for operationel forretningservice. I Viborg Amt er den procentvise vækst ekstremt høj som følge af det lave udgangspunkt. I Århus Amt er der ingen markant forskel på hovedbyen og resten af amtet. Det samme er tilfældet i hovedstadsområdet, hvor væksten i København og Frederiksberg kommuner ikke overstiger udviklingen i hele hovedstadsområdet (de to kommuner og Københavns Amt).

Figur 3.15 Udviklingen i beskæftigelsesandele for operationel forretningsservice 1993 – 2002.



Note: Københavnsområdet omfatter Københavns Amt, København Kommune og Frederiksberg Kommune

Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen.

De regionale vækstrater er højest i amter med den laveste relative beskæftigelse i udgangspunktet. Dvs. der er størst vækst Viborg og Ringkøbing amter, hvor beskæftigelsen som andel af den samlede beskæftigelse i udgangspunktet var lavest. Beskæftigelsen var størst i Århus Amt, og her har den procentvise vækst i perioden netop været lavest. I Nordjyllands Amt ligger såvel delbranchens beskæftigelsesandel som den procentvise vækst mellem niveauet i Århus og Ringkøbing amter. Der har altså på amtsniveau været tale om en regional udjævning af beskæftigelsen i delbranchen, og en del af den høje vækst i f.eks. Viborg Amt har været udtryk for en indhentning af et efterslæb.

3.3.2 Forventninger til fremtiden

Virksomhedernes fremtidsforventninger er belyst på forskellig måde gennem spørgeskemaundersøgelsen. Der er spurgt om forventningerne til beskæftigelsen generelt over perioder på 12 måneder hhv. 5 år, og der er desuden

spurgt til forventningerne pr. jobkategori. Endelig er virksomhederne spurgt om deres forventninger til udviklingen på en række udvalgte parametre.

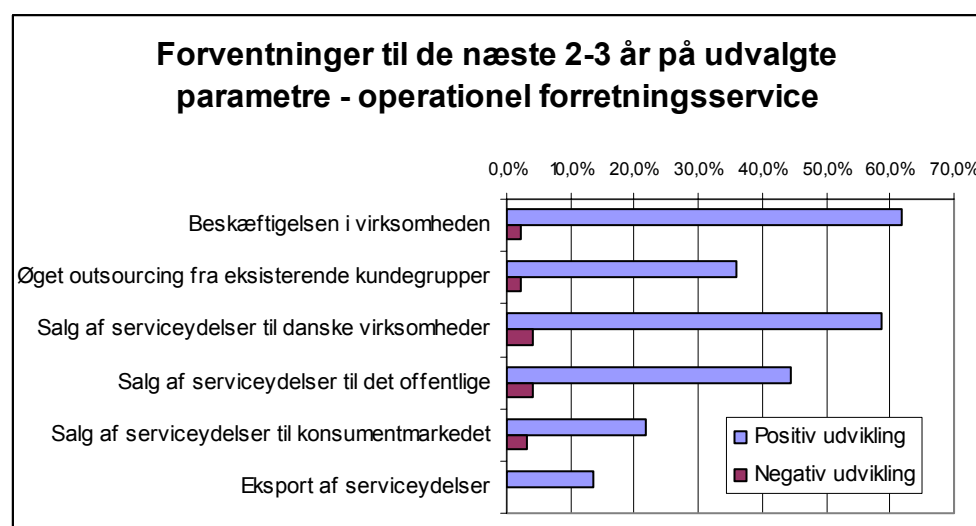
Svarene viser meget positive forventninger til fremtiden. Der er inden for såvel operationel som vidensbaseret forretningsservice omkring 40%, der forventer fremgang over det første år, mens over to tredjedel (mere uforpligtigende) forventer vækst på fem års sigt. Dette gælder også for rengøringsbranchen, men inden for kontorservice er vækstforventningerne endnu højere (se Bilag 3). Her forventer over 60% vækst på det korte sigt, og 84% forventer en positiv beskæftigelsesudvikling over fem års sigt. Det samme gør sig gældende på vikarområdet.

Inden for vidensbaseret forretningsservice er forventningerne især høje inden for forskning og udvikling, men omvendt er der meget få virksomheder inden for advokat og revision, der forventer fremgang.

Der er generelt få virksomheder, der forventer tilbagegang inden for operationel forretningsservice. Der er lidt flere inden for vidensbaseret forretningsservice, hvor der inden for reklame (PR og marketing) er over 1/3, der forventer tilbagegang i beskæftigelsen på 12 måneders sigt. Samtidigt er der dog over 60% indenfor denne underbranche, der tror på fremgang på 5 års sigt.

Det samme billede fremgår af Figur 3.16, der viser virksomhedernes forventninger på en række parametre. To tredjedele forventer også her en positiv udvikling i beskæftigelsen over de næste 2-3 år. Samme andel forventer øget salg til danske virksomheder, mens under halvdelen har positive forventninger til efterspørgslen fra det offentlige. Kun relativt få har positive forventninger til konsumentmarkedet og til øget eksport.

Figur 3.16 Virksomhedernes forventninger over de kommende 2-3 år?



Kilde: Rambøll Management Survey, 2005

En mulig ny udvikling, som ikke kan ses i statistikkerne, og som kun i minimal grad spiller ind på resultatet af spørgeskemaundersøgelsen, er væksten i den private plejesektor. Frit-valg ordningen har åbnet op for en udvikling,

som muligvis har meget stort potentiale, men ingen kan i dag sige, om det bliver de kommende års vækstområde. I givet fald vil denne del af branchen i løbet af få år kunne blive dominerende i den operationelle forretningsservice.

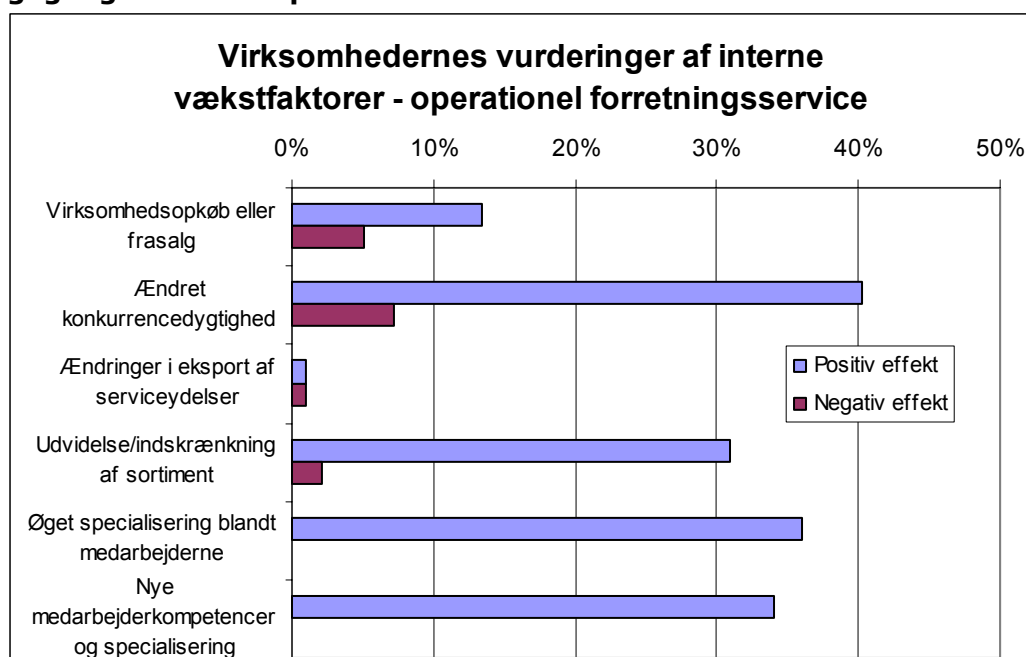
En stor, forholdsvis nyetableret virksomhed på området, der ligger i Nordjylland, har pt. tæt på 200 social- og sundhedsassistenter, socialpædagoger o.l. ansat og er efter eget udsagn landets største på feltet. Lederen af denne virksomhed ser et stort vækstpotentiale på området og har meget store forventninger.

3.3.3 Vækstfaktorer i operationel forretningsservice

I det følgende belyses de underliggende vækstfaktorer og virksomhedernes forventninger til fremtidig udvikling inden for operationel forretningsservice. Dette baseres på de vurderinger og forventninger, virksomhederne har givet udtryk for i det gennemførte survey og i de efterfølgende interview.

Virksomhederne er blevet spurgt om interne og eksterne vækstfaktorer betydning for virksomhedens vækst over de seneste fem år. Figur 3.17 viser, hvordan respondenterne indenfor operationel forretningsservice har vurderet de interne vækstfaktorer. De væsentligste interne faktorer er ifølge respondenterne en forbedret konkurrenceevne samt innovation i form af nye medarbejderkompetencer, specialisering og et øget produktsortiment. En tredjedel af virksomhederne forklarer således deres vækst med udviklingen i deres sortiment af serviceydelse.

Figur 3.17 Interne faktorer betydning for vækst eller tilbagegang inden for operationel service over de seneste fem år?



Kilde: Rambøll Management Survey, 2005

Eksport betyder stort set intet for operationel forretningsservice. Det hænger sammen med den stedbundethed, der karakteriserer delbranchens serviceydelser.

De negative faktorer er især forringet konkurrencedygtighed og frasalg af afdelinger, men kun ganske få, mindre end 10% af respondenterne, har oplevet dette. Langt flere ser disse faktorer som positive vækstfaktorer. Der tegnes altså her et billede af en branche, der udvikler sig såvel strukturelt som kvantitativt.

Blandt eksterne vækstfaktorer er det især efterspørgselsforhold og forhold vedrørende teknologisk udvikling, der dominerer. Det er efterspørgslen fra såvel private virksomheder som offentlige institutioner, der har bidraget til væksten, men også outsourcing har haft en positiv effekt for virksomhederne indenfor operationel forretningsservice.

Figur 3.18 Eksterne faktorer betydning for vækst eller tilbagegang inden for operationel service over de seneste fem år?



Kilde: Rambøll Management Survey, 2005

Med udgangspunkt i virksomhedernes vurderinger fra såvel survey som fra en række virksomhedsinterview beskrives i nedenstående de udviklingstendenser og karakteristika, der er vurderet vigtige og centrale for delbranchen.

Der ligger et stort vækstpotentiale i en systematiseret innovation

Interviewpersoner i delbranchen vurderer, at innovation inden for rengøring, (der jo udgør størsteparten af operativ forretningsservice), i høj grad sigter på en forbedring af arbejdsmiljøet, mens effektiviteten, målt som resultat pr. time, antages at være relativt upåvirket heraf. Man sparer vrid og belastning, men ikke tid.

I nybyggeri tilstræbes ofte en indretning, der minimerer rengøringsarbejdet, hvilket derimod bidrager til rengøringseffektivitet, målt som kvm. eller antal arbejdspladser pr. time. I forbindelse hermed kan der henvises til en tidligere undersøgelse af Jon Sundbo og Sven Illeris, der bl.a. fokuserede på rengøringsbranchen. De peger i "Serviceudvikling, internationalisering og kompetenceudvikling" fra 1999/2000 på, at selv om rengøringsbranchen hører

³ Rapport nr. 1: Innovation og beskæftigelsesmønstre i service.

til de mindst innovative, så er der sket innovationer på især tre områder, nemlig

- Teknologisk – inden for rengøringsmidler
- Resultatrenøgning
- Arbejdets tidsmæssige placering

Det er ifølge Sundbo og Illeris især delbrancherne publicering, rengøring, forretningsservice (i øvrigt), der vurderedes at være innovative, men der observeredes en tendens til en mere reaktiv end strategisk innovationsadfærd og i overvejende grad orienteret mod processen frem for produktet.

Innovation i form af yderligere specialisering og udvikling af service sortiment og medarbejderkompetencer nævnes dog af en del virksomheder som vigtige interne vækstfaktorer. Der sker således et stort omfang af brugerdrevet innovation, men effekten heraf når ofte ikke længere end til den enkelte kunde. Innovation sker således typisk fra sag til sag på ad hoc basis, og der er ikke procedurer eller nogen organisation til sikring af, at nye, gode ideer videreføres i senere kundearrangementer.

Innovation kan således være en vigtig faktor for delbranchens udvikling, men det er klart indtrykket fra såvel virksomhedsinterview som fra interview med forskere og organisationer, at der ligger et stort potentiale i at systematisere og strukturere innovationsprocessen og derved sikre en bedre udnyttelse af de ideer og konkrete løsninger, man når frem til i enkeltsager. Spørgsmålet, som folk fra branchen har rejst, er, om det giver mening at systematisere innovationsprocessen på dette område. Argumentet er, at serviceydelser er forskellige fra sag til sag, og at en innovation sjældent vil kunne genbruges. I stedet er der behov for kreative evner til hele tiden at tænke innovativt.

Det er klart, at innovation i en servicevirksomhed ikke nødvendigvis skal organiseres som i en traditionel fremstillingsvirksomhed. Der er mere behov for at virksomhederne opbygger processer for læring og udvikling af de nye ideer. Hvis det kan lykkes, kan der her være tale om en vækstfaktor, der har et betydeligt uudnyttet potentiale.

Outsourcing er en hovedkilde til branchens vækst og udvikling

Som det fremgår af ovenstående er der ikke så mange i branchen, der ser outsourcing som en væsentlig faktor for væksten. Dette bekræftes af de interviewede virksomheder. Der er tidligere sket en del outsourcing i den private sektor, og her er fortsat et potentiale.

I kommuner og amter er der fortsat en del bevægelse frem og tilbage som reaktion på de erfaringer, der gøres. På den ene side fremhæves en række enkeltsager som eksempel på, at kommunerne ikke har nogen fordel af outsourcing, men hellere skal etablere egne mere eller mindre kommercielle rengøringsafdelinger, og på den anden side argumenteres der for, at der ligger et stort uudnyttet potentiale i outsourcing. I mange tilfælde har problemet tilsyneladende været, at kommunerne ikke har været dygtige nok til at styre outsourcingprocessen, eller at der har manglet tillid mellem partnerne.

Der er meget forskellige syn på og forventninger til den fremtidige udvikling. Det gælder også mht. kommunalreformens virkning, hvor der både argumenteres for, at de nye kommuner vil beholde og udvikle flest mulige aktivi-

Rapport nr. 3. Innovation og kompetenceudvikling i rengøring. Case-rapport om ISS

teter, og at reformen vil være en kærkommen lejlighed til at skære det fra, som hensigtsmæssigt kan outsources.

Ved outsourcing af service sker der det, at et serviceområde i virksomheden fra at være en nødvendig sideaktivitet løftes over i en ny virksomhed, hvor netop denne aktivitet er det centrale, det man sætter mål for og udvikler strategier efter, og det man sigter på at udvikle og blive bedre til. Der kommer mere fokus på området, og resultatet er formodentligt en effektivisering, der bl.a. kommer den outsourcingende virksomhed til gode. Der er naturligvis grænser for hvor meget beskæftigelse, der vil kunne skabes inden for en sektor med så stedbundne aktiviteter som den operationelle forretnings-service, og det er klart, at væksten i forretnings-service sektoren ikke bidrager med en tilsvarende vækst i samfundet som helhed. Der er tale om overflytning af aktiviteter fra en branche til en anden, men på en måde som kan være med til at skabe bedre konkurrencedygtighed og dermed yderligere vækst.

Der sker en del med organiseringen af en opgave, som f.eks. rengøring, når den outsources. Hvor en rengøringsassistent tidligere havde ansvaret for rengøring sammen med andre driftsaktiviteter, som f.eks. blomstervanding, servering af kaffe o.l., sker der ofte det, at kun rengøringsaktiviteten outsources. Derved kan effektiviseringsgevinsten komme til at fremstå som større, end den reelt er. Omvendt sker der dog også i de seneste år en udvidelse af rengøring til "facility management", hvor andre funktioner lægges sammen med rengøring i nye kombinationer. Der kan her være tale om sociale opgaver, overvågningsopgaver eller andet. Heri ses der potentiale for yderligere effektivisering og vækst hos begge parter.

Der er ingen tvivl om at den fortsatte outsourcing indenfor især rengøring og kontorservice er vigtig for den fortsatte vækst i operationel forretnings-service. Desuden ligger der, som tidligere nævnt, et uudnyttet potentiale for denne delsektors udvikling i outsourcingen af bl.a. plejeaktiviteter. En udvikling af pleje-elementet i forretnings-servicebranchen vil kunne ændre på sammensætningen i arbejdsstyrken, idet der naturligvis vil være behov for plejepersonale til disse ydelser, men desuden vil en sådan udvikling skabe grundlag for en videre integration af pleje og rengøringsydelser.

Den begrænsende faktor vedrørende udnyttelsen af potentialet i outsourcing fra den offentlige sektor ligger i spillet mellem de to parter. En vellykket outsourcing kræver gennemsigtighed, et dybtgående kendskab til ydelsen, ledelseskapacitet hos begge parter og gensidig tillid. Det gælder især i forbindelse med den proces, der leder frem til den første outsourcing, og synes især at volde problemer ved outsourcing fra offentlige institutioner til private.

Erhvervsudviklingen skaber efterspørgsel efter operationel service

Efterspørgselsudviklingen inden for operationel service hænger i nogen grad sammen med erhvervsudviklingen. Denne sammenhæng giver sig udtryk i tendensen til at beskæftigelsesandelen i operationel forretnings-service konvergerer. Det betyder, at væksten er størst der, hvor delbranchen i udgangspunktet står svagest.

En stor del af operationel forretnings-service er rengøring, hvor der er en logisk sammenhæng mellem efterspørgslen og den generelle erhvervsudvikling. Jo flere kontorarbejdspladser, der er i et område, jo større er efterspørgslen efter rengørings-service. Det betyder, at en generel positiv erhvervsudvikling vil skabe arbejdspladser inden for området. Med en ændret erhvervsstruktur, med en reduktion af den primære og den sekundære sek-

tor, og med en større administrativ del af virksomhederne, er der basis for en fortsat udvikling i rengøringsbranchen.

En del af de geografiske uligheder i andelen af arbejdspladser kan til dels skyldes fordelingen af arbejdspladser på kontor og andet. Med udsigt til en fortsat overgang fra fremstilling til servicevirksomheder vil det for de fire regioner betyde, at antallet af arbejdspladser inden for rengøring kan forventes at vokse yderligere.

Stor følsomhed overfor en ændret lovgivning

Lovgivningen anses ikke af branchen som nogen vigtig vækstfaktor, men det ændrer naturligvis ikke på, at lovgivningen potentielt kan spille ind i fremtiden. Det viser erfaringen fra det private serviceområde.

Call centre virksomhed er et godt eksempel på, hvordan en serviceudbyder er afhængig af lovgivningen, der ret detaljeret siger, hvad der må sælges ved telefonisk henvendelse. Tilsvarende har begrænsningen i tilskuddet til privat hjemmeservice ifølge virksomheder i branchen haft en stor indflydelse på denne underbranches udvikling. Mange hjemmeservicevirksomheder havde en ligelig fordeling på private og erhvervskunder, og mange måtte lukke, da den ene del faldt bort. På samme måde kan fritvalgsordningen inden for plejeområdet medføre udvikling af levedygtige virksomheder på et nyt serviceområde.

Muligheder for internationalisering og globalisering uden eksport

Øget eksport er ikke nogen væsentlig vækstfaktor for den operationelle forretningservice. Det hænger sammen med, at delbranchens serviceydelser i stort omfang er stedbundne, og delbranchens vækstpotentiale mht. beskæftigelse her i landet er derfor knyttet til efterspørgslen fra danske virksomheder og institutioner.

Mulighederne for vækst udover servicering af danske arbejdspladser o.l. ligger derfor i etablering af udenlandske afdelinger, hvor der typisk vil ske bemanning af udenlandsk, lokal arbejdskraft. Omvendt er der også mulighed for udenlandske virksomheder for at gå den anden vej. Nettoeffekten for beskæftigelse af dansk arbejdskraft vil naturligvis i begge tilfælde være lille, så længe alle benytter sig af lokal arbejdskraft, men med stigende muligheder for at gøre brug af den arbejdskraft, der er billigst, som f.eks. EU's oplæg til servicedirektiv lagde op til, vil den danske arbejdskraft nemt blive udkonkurreret på hjemmebane.

En anden effekt af globaliseringen ses i det stigende antal flygtninge og indvandrere i Danmark, der i relativt stort omfang finder beskæftigelse inden for bl.a. rengøringsområdet.

Der er fortsat rum for professionalisering i delbranchen

Delsektoren har udviklet sig fra en lille, ubetydelig sektor til i dag at være mere synlig. Der er opstået mange iværksættervirksomheder, og det er det klare indtryk i branchen, at der også er sket en professionalisering af mange virksomheder i denne proces. Der er opstået større virksomheder, hvoraf nogle er markante internationale aktører, men der er fortsat en stor underskov af små nystartede virksomheder. Delbranchen er i et vist omfang karakteriseret af let adgang for nye, men alligevel må det forventes, at en gradvist større andel vil være professionelle virksomheder med strategier for innovation, markedsudvikling og internationalisering.

Der kan i forbindelse med en yderligere professionalisering af delbranchen ske en koncentration i større servicevirksomheder og dermed formodentligt også en vis geografisk koncentration.

3.4 Vækstfaktorer og udviklingstrends på IT og data området

IT og data underbranchen er det andet af de tre temaer, som denne undersøgelse specielt har fokuseret på. Hovedparten af denne underbranche falder under kategorien vidensbaseret forretningsservice, og underbranchen ligner på mange måder denne delbranche. Kun reparation og vedligehold af udstyr er en operationel service. Beskæftigelsen i de fire amter inden for IT og data virksomhed udgjorde i 2002 i alt 22,2% af beskæftigelsen i forretningsservicebranchen og 1,4% af den samlede beskæftigelse. I det følgende gives en mere detaljeret beskrivelse af status og udviklingstendenserne på IT og data området.

IT og data området udgør beskæftigelsesmæssigt en fjerdedel af forretningsservice branchen og er et af de stærkest voksende områder. Den dominerende og tiltagende del af underbranchen er softwareudvikling.

Der er stor forskel på de fire amters beskæftigelsesandele inden for IT og data. De store koncentrationer er i de største bykommuner, nemlig Århus, Aalborg og til dels Herning kommuner. Væksten er generelt også højst i de store bykommuner. Høje vækstrater i andre områder tyder på, at ingen områder er koblet af udviklingen, men skal også ses på baggrund af meget lave udgangspunkter.

De væsentligste interne vækstfaktorer i underbranchen er bedre konkurrencedygtighed, øget sortiment, nye kompetencer, medarbejderspecialisering. De væsentligste udefrakommende faktorer er efterspørgselsvækst, outsourcing og den teknologiske udvikling.

Underbranchens udvikling påvirkes desuden af den professionalisering, der sker blandt brugerne, og som stiller krav til leverandørerne. Sideløbende hermed er der en stigende del af virksomhederne, der outsourcer sine IT opgaver.

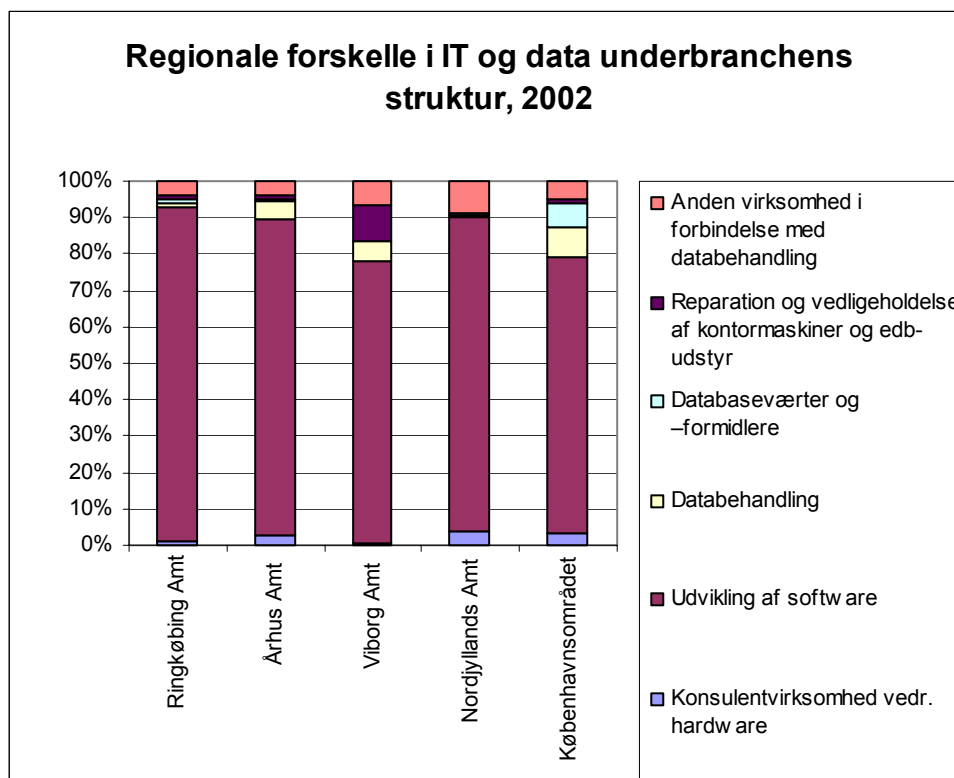
Beskæftigelsen inden for IT og dataområdet er steget fra 3800 1993 til 9300 i 2002. Heraf er over 8300 beskæftiget i Århus og Nordjyllands amter, hvor underbranchen står for godt 2% henholdsvis 1,5% af den samlede beskæftigelse mod 0,5 og derunder i Ringkøbing og Viborg amter.

3.4.1 Underbranchens sammensætning og karakteristik

IT- og databaseret forretningsservice består af en række forskelligartede serviceområder, der spænder fra driftsaktiviteter som reparations- og vedligeholdelsesopgaver til mere videnstunge aktiviteter som softwareudvikling og konsulentvirksomhed. IT- og data er, trods alsidighed, meget domineret af virksomheder, der beskæftiger sig med udvikling af software. De øvrige forretningsområder i IT og data udgør kun en lille andel af underbranchens samlede aktiviteter. De regionale forskelle i underbranchens sammensætning ses af nedenstående figur.

Softwareudvikling er overalt den dominerende aktivitet i underbranchen (se Figur 3.19). Viborg Amt har desuden en relativt høj koncentration af virksomheder, der beskæftiger sig med reparation og vedligeholdelse af kontor maskiner og edb-udstyr.

Figur 3.19 Sammensætning af IT og data underbranchen i de fire amter



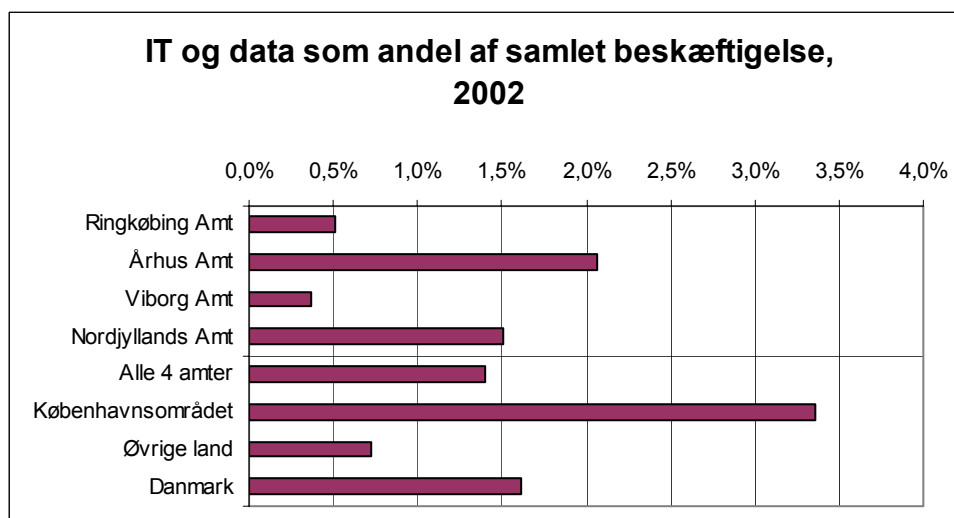
Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Beskæftigelsesandelen inden for softwareudvikling i Københavnsområdet er som i Viborg Amt under 80%. I Københavnsområdet er det dog andre aktiviteter som databaseformidling og databehandling, der bevirker en relativt mindre andel til softwareudvikling.

Driften af hardwarerelateret konsulentvirksomhed er primært koncentreret omkring større byer, hvor Århus Amt og Nordjyllands Amt ligger på linie med andelen af beskæftigede i hovedstadsregionen.

Det ses af Figur 3.20, at de fire amter samlet set er nogenlunde på niveau med landsgennemsnittet, men at andelen af beskæftigede i IT og data er væsentligt højere i København end i Århus Amt, samt at der er meget stor intern variation blandt de fire jyske amter. Forskellene kan hænge sammen med forskellige urbaniseringsgrader inden for de enkelte administrative områder. For at belyse dette er der foretaget en analyse på kommunalt niveau. Denne er illustreret i den efterfølgende Figur 2.7, hvoraf det netop fremgår, at forskellen mellem bykommuner er langt mindre end ved sammenligning på amtsligt niveau.

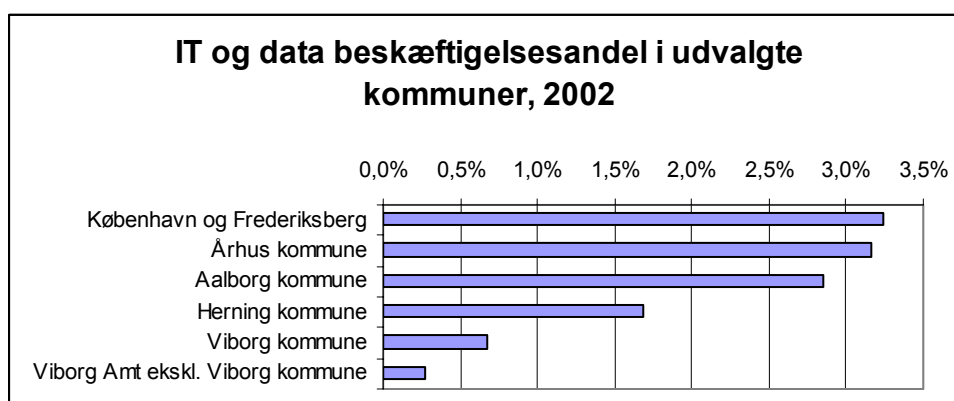
Figur 3.20 Sammenligning af beskæftigelsesandele



Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Ved en sammenligning af beskæftigelsesandele på kommunalt niveau viser det sig således, at Århus Kommune og Aalborg Kommune næsten ligger på niveau med Københavns- og Frederiksberg kommuner. Herning Kommune har en beskæftigelsesandel for underbranchen, der ligger tæt på landsgennemsnittet for Danmark som helhed, mens Viborg Kommune har en relativt lille beskæftigelsesgrad inden for IT og data området. Ved at sammenligne Viborg Kommune med Viborg Amt viser det sig dog, at der også her er en koncentration af IT- og dataservicevirksomheder i kommunen omkring hovedbyen i Viborg Amt.

Figur 3.21 IT og data beskæftigelsesandele på kommunalt niveau



Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

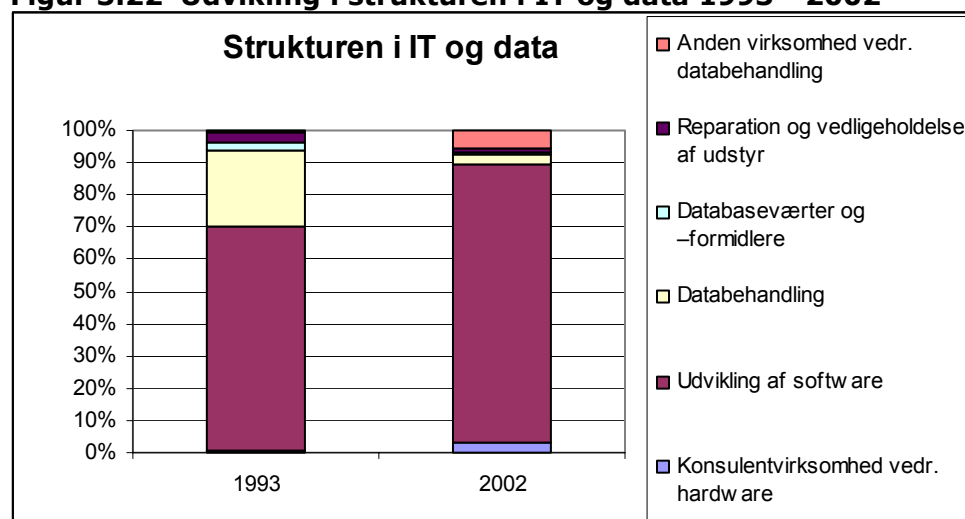
I Erhvervsministeriets "Vidensservice i vækst" peges der på, at væksten inden for IT nok har været høj i Danmark, men at den har været større i andre lande som f.eks. USA og Holland. Dette forklares primært med, at danske virksomheder køber færre rådgivnings- og konsulenttydelser inden for ledelse, IT, markedsføring og reklame mv. end erhvervslivet i andre lande. Dette

antages at hænge sammen med en særlig virksomhedskultur blandt de mindre virksomheder, hvor fokus ligger på produktion, mens IT er et sekundært og ofte internt anliggende. Denne kulturforskel kan også anvendes som forklaring på de ovennævnte regionale forskelle.

3.4.2 Underbranchens vækst og udvikling

Den strukturelle udvikling inden for IT og data over en 10 års periode fra 1993 til 2002 er vist i Figur 3.22. Heraf fremgår det, at udvikling af software har udgjort en stigende og stadigt mere dominerende del af underbranchens beskæftigelse. Således udgjorde denne aktivitet cirka 70% af underbranchens samlede beskæftigelse i 1993, mens den i 2002 udgjorde tæt på 90%. Omvendt er beskæftigelsen inden for databehandling kraftigt reduceret fra knap en fjerdedel af alle beskæftigede til næsten ingen. Hardwarerelateret konsulentvirksomhed og anden virksomhed vedr. IT og data har dog også haft en stigende beskæftigelse

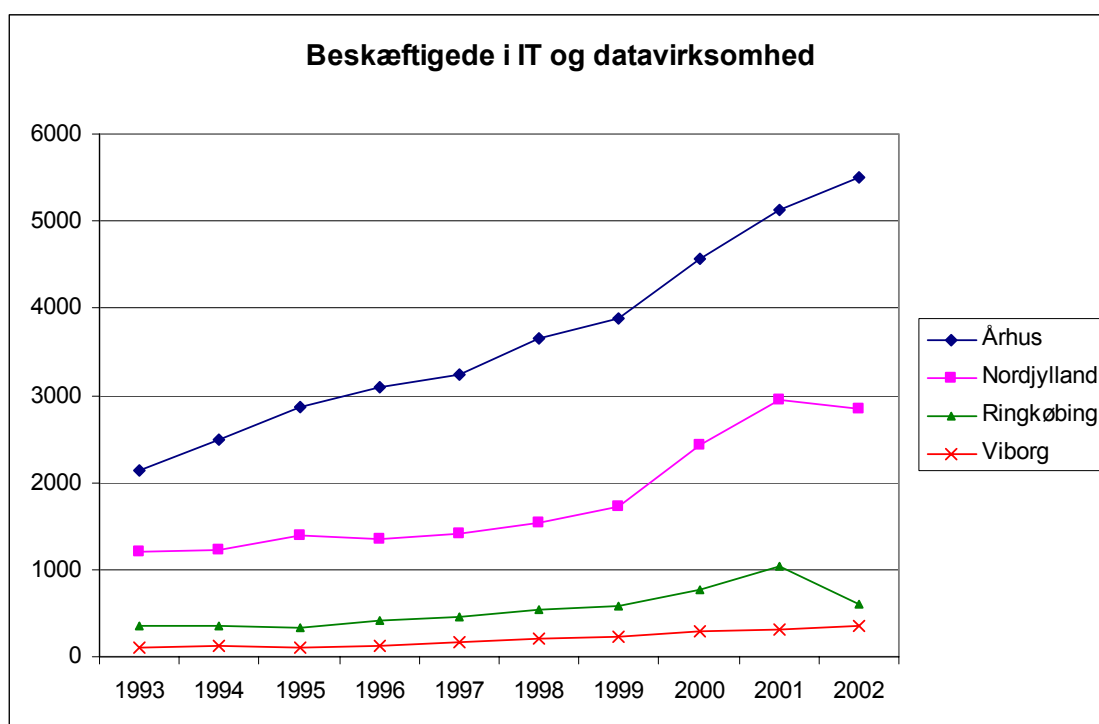
Figur 3.22 Udvikling i strukturen i IT og data 1993 - 2002



Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Figur 3.23 viser, hvordan antallet af beskæftigede inden for IT og database- ret forretningsservice er steget kraftigt over tiårsperioden 1993 til 2002, men oplever et lille fald efter 2001. Mens Ringkøbing Amt rammes hårdt af beskæftigelsesfald efter 2001, og også Nordjylland Amt oplever tilbagegang, så fortsætter væksten i Århus og Viborg amter. Dette kan evt. skyldes, at markedsforholdene efter 2001 har bevirket en konsolidering af underbran- chen, der koncentrerer, hvor kundekoncentrationen er størst. For Viborg Amt kan den ubrudte fremgang blandt andet henføres til, at Viborg Amt har en stor andel af virksomheder, der beskæftiger sig med reparation og vedli- geholdelse – en aktivitet der er mindre følsom over for tilbageholdenhed i markedet.

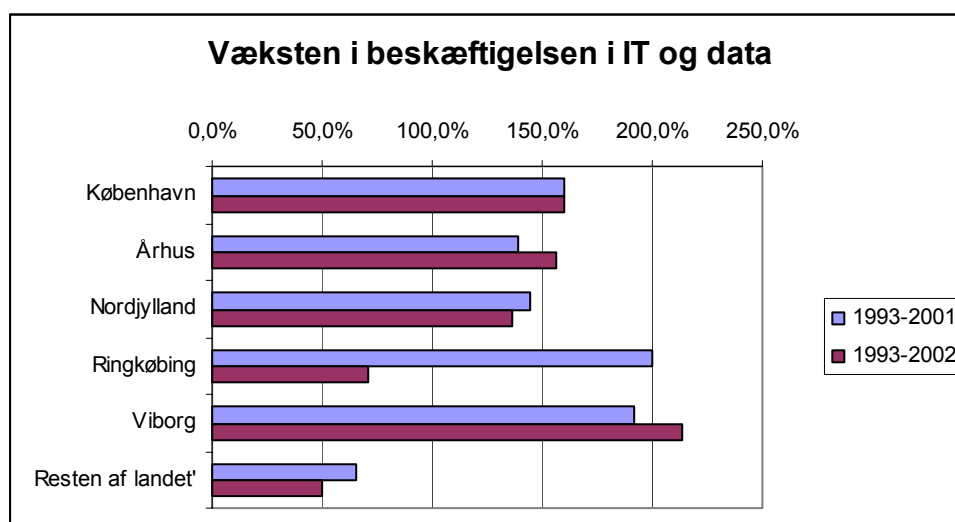
Figur 3.23 Beskæftigelses udvikling inden for IT og data pr. amt 1993 - 2002



Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Den følgende Figur 3.24 viser væksten inden for underbranchen i hvert af de fire amter i perioderne 1993-2001 samt 1993-2002. Herved gives et billede af den procentvise vækst i de fire regioner i 10 års perioden samt et overblik over, hvorledes faldet i beskæftigelsen i 2002 har påvirket den samlede gennemsnitlige vækst.

Figur 3.24 Regionale vækstrater for IT og data forretningsservice



Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

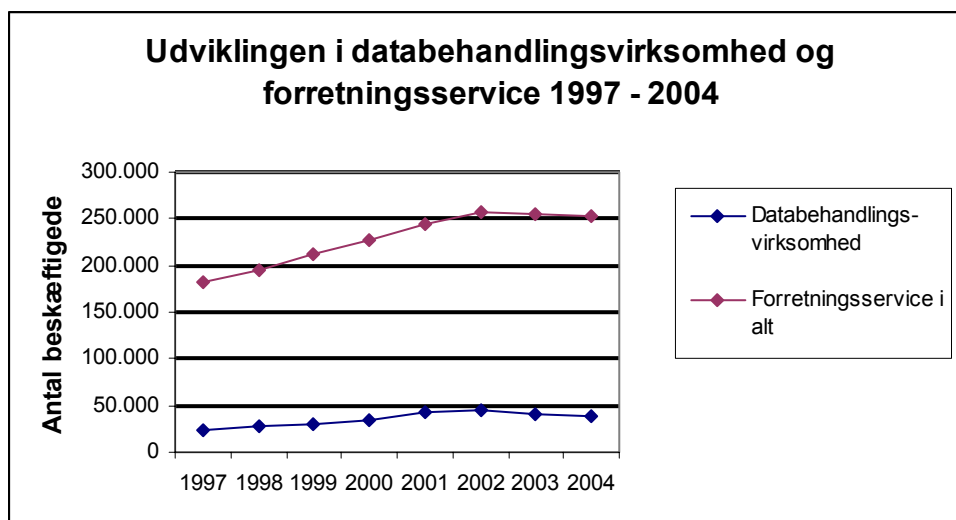
Alle de fire Amter har oplevet vækstrater, der ligger over landsgennemsnittet indtil 2001. Her oplevede Ringkøbing Amt den største relative vækst af de fire Amter, men blev ramt meget hårdt i tiden efter 2001 og har en samlet vækstrate, der ligger klart under væksten i de øvrige tre amter. Den høje vækst i Viborg Amt skal ses på baggrund af det lave udgangspunkt.

Nedenstående Figur 3.25 bygger på data fra Statistikbanken og viser udviklingen helt frem til 2004. Disse data er dog ikke angivet ligeså detaljeret som i IDA databasen, der har været anvendt som hovedkilde (Antallet af beskæftigede er opgjort på forskellig måde i de to databaser og bevirker, at de absolutte størrelser ikke kan sammenlignes). Udviklingen i begge databaser følger dog hinanden og statistikbankens tal er derfor her anvendt til at belyse udviklingen efter 2002.

Figuren viser beskæftigelsesudviklingen inden for databehandling for perioden 1997 – 2004. Frem til 2001 har væksten været jævnt fordelt på de fire amter, men udviklingen var efter 2001 negativ, især inden for databehandlingsvirksomhed.

Det samme billede tegner sig ved en benchmarking med udlandet. Således fordobledes beskæftigelsen i Massachusetts i den del af forretningsservice, der benævnes "Computer systems design and related services" fra 1995 til 1999, mens der herefter frem til 2004 er konstateret et fald på ca. 10%.

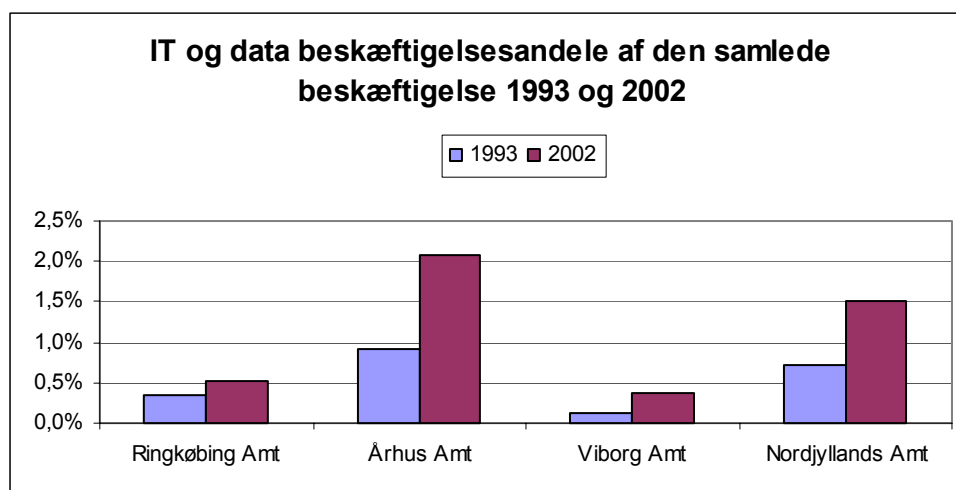
Figur 3.25 Udviklingen i beskæftigelsen vedr. databehandling



Kilde: Danmarks Statistik, Statistikbanken

Vækstmønstret i de fire amter afspejler sig også i udviklingen i IT og data underbranchens andel af den samlede beskæftigelse i de fire amter. Det fremgår af Figur 3.27, at uligheden mellem amterne fortsat er meget stor på trods af den høje vækst i Viborg Amt. I Århus Amt er andelen, der er beskæftiget i IT og data, således i dag over fem gange så høj som i Viborg Amt.

Figur 3.26 Udviklingen i regionale beskæftigelsesandele for IT og data

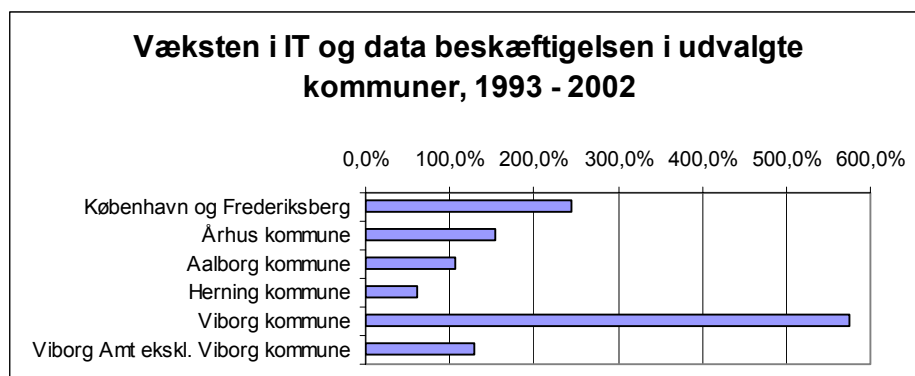


Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Bortset fra Viborg Amt er der generelt en klar positiv sammenhæng mellem underbranchens relative størrelse og dens procentvise vækst, således at væksten er størst, der hvor den relative forekomst af arbejdspladser i underbranchen er størst. Dette indebærer en klar geografisk koncentration.

For at belyse koncentrationstendensen og uligheden i underbranchens vækst er væksten opgjort for udvalgte bykommuner i de fire amter samt for København/Frederiksberg kommuner. Der er stor afstand fra væksten i København/Frederiksberg kommuner i den ene ende og i Herning Kommune i den anden.

Figur 3.27 Vækstmønsteret i IT og data, illustreret med udvalgte kommuner



Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

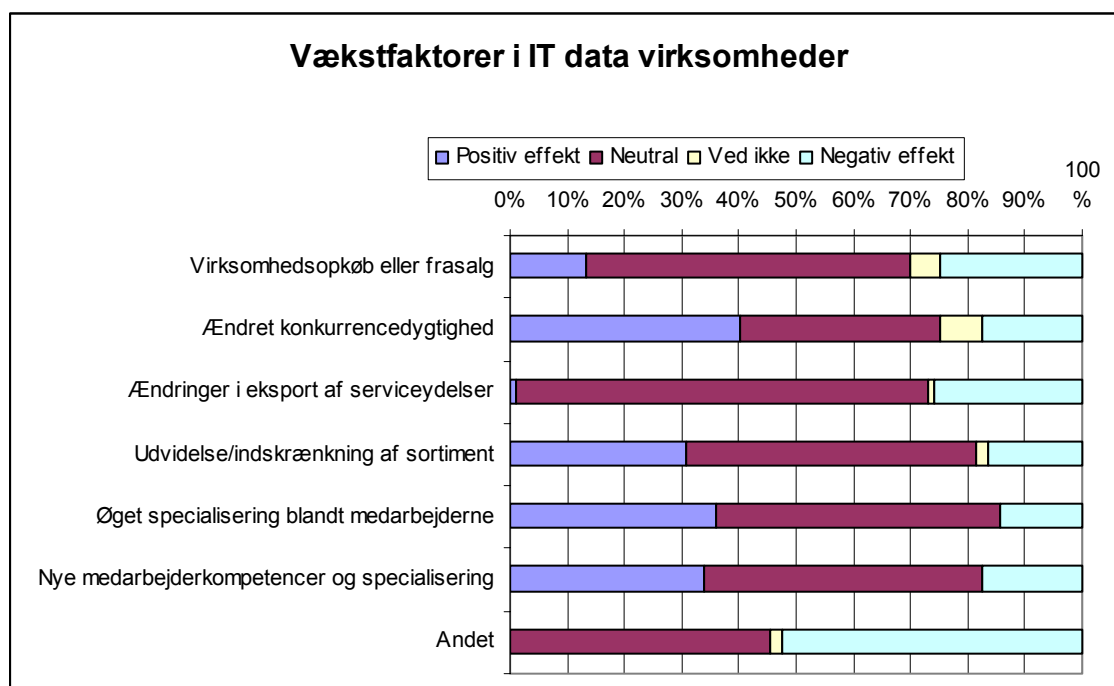
Der er en klar tendens til at større byer har større beskæftigelsesandel i IT og data. Undtagelsen herfra er den meget høje vækst i Viborg Kommune og resten af Viborg Amt, der alene må tilskrives det lave udgangspunkt. En jævn, ubrudt vækst i Viborg Amt viser dog, at der er en solidt funderet udvikling i gang på området. Der er altså tale om en koncentrationstendens i de store byer, men tallene for Viborg tyder på, at de mindre byer alligevel ikke er koblet helt af.

3.4.3 Vækstfaktorer og udviklingstrends vedr. IT og data

Der er med udgangspunkt i den gennemførte survey og gennem virksomhedsinterview foretaget en undersøgelse og vurdering af vækstfaktorer og den forventede fremtidige udvikling inden for IT og data underbranchen. I alt 59 virksomheder inden for området deltog i det gennemførte survey.

I spørgeskemaundersøgelsen er virksomhederne blevet bedt om at vurdere betydningen af en række interne såvel som eksterne vækstfaktorer for herigennem at afdække vigtigheden af forskellige faktorer i forhold til underbranchens fortsatte vækst. Resultatet fremgår af Figur 3.28.

Figur 3.28 IT data virksomhedernes vurdering af interne vækstfaktorer



Kilde: Rambøll Management, Survey 2005

Virksomhedernes vurderinger af de interne vækstfaktorer giver en indikation af hvilke faktorer, underbranchens virksomheder mener, vil påvirke dem positivt fremover og hvilke faktorer, der kan udgøre en trussel mod fortsat vækst. 40% af virksomhederne mener, at ændret konkurrencedygtighed vil udgøre en fordel for deres fremtidige vækst, mens 17% finder at ændret konkurrencedygtighed vil have en negativ effekt. Udover denne vækstfaktor er det især øget specialisering blandt medarbejderne, nye medarbejderkompetencer og specialisering samt udvidelse/indskrænkning af sortimentet, der vurderes at være positive faktorer for underbranchens vækst. Omkring en tredjedel af virksomhederne vurderer, at disse faktorer vil have en positiv effekt, mens kun knap halvt så mange frygter en negativ effekt. Disse vurderinger ligger tæt op ad de tilsvarende vurderinger blandt virksomheder i vidensbaseret forretningsservice.

Det er bemærkelsesværdigt, hvor negativt virksomhederne vurderer eksport af serviceydelser som en vækstfaktor. Stort set ingen, 1%, mener, at effekten heraf vil være positiv, mens 25% vurderer effekten som negativ. Virksomhederne vurderer tilsyneladende, at de trods muligheder for specialisering vil få sværere ved at klare international konkurrence på et område, der ret direkte er påvirket af globaliseringen.

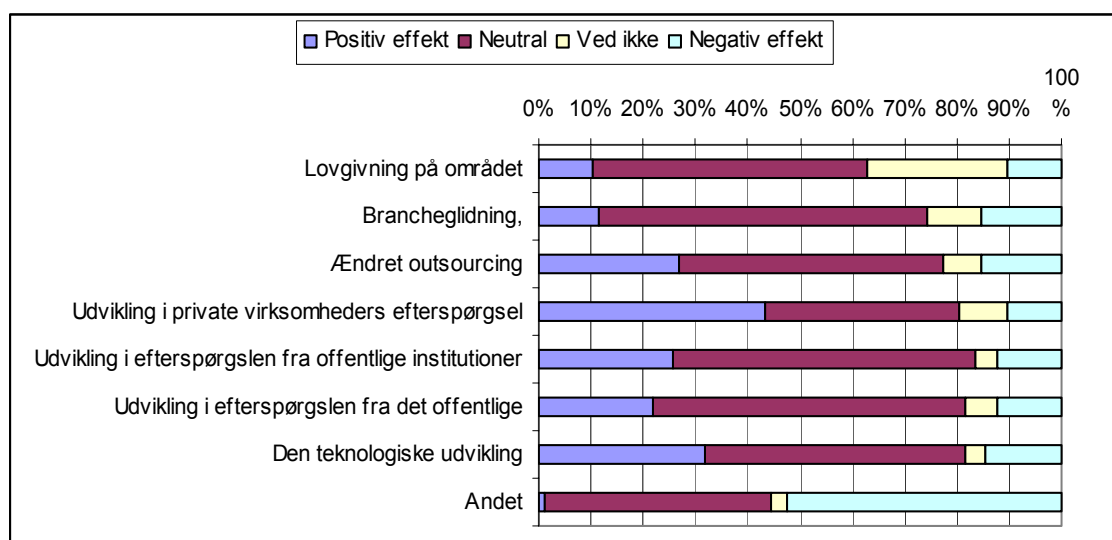
Det er også bemærkelsesværdigt, at 26% vurderer virksomhedsopkøb og frasalg som en potentielt negativ effekt, og at kun 13% af virksomhederne vurderer effekten heraf som positiv. Disse resultater understøttes i nogen grad af udsagn fra de kvalitative virksomhedsinterview. Her tilkendegav såvel virksomheder som interesseorganisation, at der sker en konsolidering i underbranchen, der medfører færre og større virksomheder, idet der heri ligger et rationaliseringspotentiale. Ligeledes tilkendegav en del virksomheder

der, at man må forvente, at der fremover vil ses flere eksempler på udflagning af arbejdspladser inden for dele af underbranchens beskæftigelse, eller at nogle aktiviteter ved virksomhedsopkøb vil blive overført til den opkøbene virksomheds afdelinger i udlandet.

Igennem den kvalitative interviewundersøgelse blev såvel regionernes som virksomhedernes evne til at tiltrække højtuddannet arbejdskraft tillige nævnt som en central vækstfaktor for især yderregionerne. De lokale IT- og data-servicevirksomheder er i høj grad afhængige af at kunne skaffe medarbejdere med kompetencer, der matcher de ydelser som kundevirksomhederne fremover forventes at efterspørge. Manglende evne til at tiltrække medarbejdere med de rette kompetencer fra vidensmiljøer i de større byer kan potentielt udgøre en barriere for fortsat vækst.

Fælles for de faktorer der vurderes af have negativ effekt for væksten er, at disse kun i ringe grad kan påvirkes af virksomhederne selv, modsat de faktorer som virksomhederne vurderer som positive. Samlet set giver vurderingen af de interne vækstfaktorer en indikation af, hvilken retning underbranchens virksomheder må formodes at bevæge sig i fremover (øget specialisering – med de kompetencekrav dette medfører) samt hvilke barrierer, de føler sig mindre rustet til at overvinde (eksport af serviceydelser).

Figur 3.29 IT data virksomhedernes vurdering af eksterne vækstfaktorer



Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen.

Blandt de eksterne vækstfaktorer vurderes udviklingen i private virksomheders efterspørgsel til at være den klart væsentligste faktor for vækst. I de kvalitative interview angav såvel en brancheorganisation som to af de interviewede virksomheder, at efterspørgslen fra private virksomheder er kraftigt stigende, idet tidligere tilbageholdenhed har skabt et opsøret behov for IT-investeringer.

Den teknologiske udvikling vurderes at spille en positiv rolle for væksten i underbranchen af knap en tredjedel af virksomhederne. Her er det dog værd at bemærke, at 15% af virksomhederne mener, at den teknologiske udvikling kan have en negativ effekt. En mulig forklaring herpå gives i de kvalitative interview, hvor det angives, at et stigende antal virksomheder køber IT-

løsninger hos de store leverandører hvis nye programpakker, for eksempel ERP-systemer, indeholder flere specialfunktioner end tidligere og gør det lettere at integrere kundens forskellige eksisterende programmer. Hermed reduceres en del af underbranchens opgaver omkring specialudvikling af løsninger samt implementering og integration.

Ændret outsourcing vurderes at have en positiv effekt på underbranchens udvikling blandt 27% af virksomhederne, mens 16% vurderer at effekten vil være negativ. Den blandede vurdering skal ses i lyset af, at ændret outsourcing både kan referere til IT- og dataservicevirksomhedernes kunder samt til virksomhederne selv. De interviewede virksomheder oplevede en øget tendens til, at kunderne outsourcede en del af deres IT-drift for i stedet at fokusere på deres kernekompetencer. Samtidig ses det dog også, dels at kunde- virksomheder får så meget fod på IT, at de selv klarer flere opgaver, og dels, at der sker en outsourcing eller udflagning af opgaver fra IT- og data- servicevirksomhederne selv.

Efterspørgslen er ifølge spørgeskemaundersøgelsen den væsentligste faktor for vækst. Dette stemmer godt overens med de udsagn, der fremkom under de kvalitative interview. Her påpegede såvel virksomheder som interesseorganisationer, at fremtidig vækst nødvendigvis må komme fra efterspørgsels- siden og ikke kan skubbes frem ved at tilvejebringe de rette kompetencer. Om end tilgængelighed af rette kompetencer er en essentiel forudsætning for vækst, så skaber den ikke væksten i sig selv.

Ifølge de kvalitative interview er en af de væsentligste forudsætninger for underbranchens fortsatte udvikling, at virksomhederne i langt højere grad end i dag agerer proaktivt i forhold til udvikling af kunderne og herigennem aktualiserer deres egne ydelser. Heri ligger, at virksomhederne selv har mulighed for at påvirke efterspørgslen på markedet ved at medvirke til at modne kundernes syn på IT og synliggøre effekterne af de forskellige løsninger.

Etableringen af de nye regionskontorer som følge af strukturreformen nævnes som et wildcard, der kan være med til at styrke udviklingen af under- branchen i Viborg-området. Ikke blot fordi tilflytningen af regionshovedkon- toret skaber en ny stor potentiel kunde, men også i form af afledte effekter ved at Viborg ændrer status fra decentral region til regionalt centrum. Dette vurderes at have positiv betydning for områdets IT og dataservicevirksom- heder i forhold til at kunne tiltrække kvalificeret arbejdskraft. Udbuddet af mulige arbejdspladser i et område for medarbejder såvel som for ægtefælle angives som en meget væsentlig faktor for højtuddannedes villighed til at tage job i en yderregion.

3.4.4 Trendanalyse

På baggrund af eksisterende analyser, data fra spørgeskemaundersøgelsen samt kvalitative interview med nøglepersoner i organisationer og virksomhe- der inden for IT- og databaseret forretningsservicevirksomhed, er de centra- le drivkræfter for den fremtidige vækst i underbranchen identificeret som forandringerne i kundernes krav og forventninger. Forandringerne ses på to områder:

- Brugen af IT i kundevirksomhederne professionaliseres
- Virksomhederne outsourcer en del af deres IT-mæssige driftsopga- ver

I det følgende analyseres konsekvenserne af disse forandringer for IT- og data virksomhederne.

Professionaliseret anvendelse af IT blandt kunderne.

Både virksomheder, branche- samt interesseorganisationer oplever at anvendelsen af IT blandt kundevirksomhederne i stigende grad professionaliseres – ikke mindst blandt de lidt større virksomheder. Professionaliseringen vurderes at være et resultat af, at indkøb af nye IT-værktøjer går fra at være et anliggende for kundevirksomhedernes IT-afdeling i forbindelse med løsning af enkeltbehov til at være en strategisk overvejelse, der skal understøtte virksomhedens overordnede strategi i en sammenhæng.

Kundevirksomhedernes tilgang til brugen af IT er generelt modnet fra et dominerende fokus på teknik og funktionaliteter i forhold til enkelte behov i virksomheden til at opfattes som et forretningskritisk værktøj, der indgår som et væsentligt element i kundevirksomhedens værdiskabelse. Professionaliseringen ses endnu primært blandt de større virksomheder, men forventes at slå igennem i større dele af kundemassen efterhånden som de generelle IT kompetencer øges.

Tendensen til professionalisering skaber nye krav til IT- og datavirksomhederne. Krav til redegørelse af løsningernes funktionalitet er suppleret med krav om mere præcist at kunne godtgøre værdien af de IT-løsninger og services, som servicevirksomheden leverer. Dette skal ses i forhold til, hvordan løsningerne kan skabe konkrete forbedringer på bundlinien – enten i form af øget værdiskabelse eller effektivisering af kundens eksisterende forretningsprocesser.

Resultatet af professionaliseringen blandt kunderne er, at der stilles nye og større krav til IT- og data servicevirksomhederne om forretningsforståelse og kommunikation ud fra andre parametre end tidligere. Dette skaber et behov for folk med analytiske kvalifikationer, forretningsmæssig viden samt viden om kunders brancheforhold og branchespecifikke hensyn. – eller som en IT-servicevirksomhed udtrykker det:

”Som en seriøs virksomhed skal vi altid vide mere end kunden på det givne område - ellers fremstår vi ikke som seriøse i vores rådgivning. Når kunderne bliver stadig skrappere til at håndtere IT, så stiller det stigende krav til os om at dygtiggøre os, så vi stadig kan godtgøre at vi leverer ekstra værdi til kunden”

Citat, IT-serviceleverandør

Mens softwareudvikling i de senere år har udgjort en stigende og meget dominerende del af underbranchens aktiviteter, oplever en del af de interviewede IT- og dataservicevirksomheder, at konsulentydelser som strategisk rådgivning, projektstyring og implementering, behovsanalyse etc. omkring leveringen af selve IT-løsningen er et område, der er i kraftig vækst. Dette vil få konsekvenser for de kompetencer, virksomhederne fremover får brug for. Allerede i dag ses en ændring i underbranchens kompetencesammensætning i retning af flere folk med korte, mellemlange og lange uddannelser og færre faglærte og folk uden en formel uddannelse. Denne udvikling i efterspørgslen må forventes at fortsætte.

I lighed med virksomhederne inden for operationel forretningsservice oplever en del IT- og dataservicevirksomheder et pres for repræsentation i de større byer. Mulighederne for at rekruttere de rette medarbejdere til fremtidens opgaver lettes med en repræsentation i større byer, og en del kundevirksomheder opfatter tilsyneladende et firma som værende en mere seriøs aktør på markedet, hvis det er repræsenteret i en større by. Således oplever enkelte lokale IT-servicevirksomheder, at de bliver fravalgt til fordel for leverandører i f.eks. København på trods af, at disse leverandører forhandler de

samme produkter og til tider er mindre erfarne virksomheder. Betydningen af lokal henholdsvis storbymæssig repræsentation er dog meget varierende afhængigt af hvilken service virksomhederne leverer samt hvilke virksomheder, der udgør kundegrundlaget. Især mindre kundevirksomheder opfatter en lokal tilstedeværelse af deres leverandør som værende en fordel.

Hos interesseorganisationen Dansk IT vurderes de mindre IT- og dataserviceleverandører at spille en vigtig rolle for mindre virksomheders opstart med brugen af IT. I denne fase spiller tryghed, nærhed og let tilgængelighed til leverandøren en stor rolle, idet virksomhederne ofte har begrænset viden om IT og investeringerne heri ses som en rejse på usikkert vand. I takt med at virksomhederne øger deres IT-kompetencer og modner brugen af IT, vil en del begynde at efterspørge mere strategiske ydelser og lægge mindre vægt på lokal repræsentation, hvilket kan aktualisere et skifte til større IT- og dataservicevirksomheder med de fornødne kompetencer.

Netop behovet for at tiltrække et tilstrækkeligt antal nye medarbejdere med længerevarende uddannelser står som en væsentlig udfordring for IT og data virksomheder i de yderste regioner.

Konsolidering af markedet både blandt kundevirksomhederne og blandt IT- og dataserviceleverandørerne fremstår tillige med metropolisering således som væsentlige subtrends (eller tendenser), der har betydning for vækstmulighederne inden for IT og data i de fire regioner.

Kunders outsourcing af IT-opgaver .

Sideløbende med mange kundevirksomheders professionalisering i brugen af IT opleves en tendens til, at et stigende antal kundevirksomheder outsourcer en stor del af deres IT-funktioner samt benytter sig af hostede løsninger og driftsrelaterede services. Dette ses som et led i, at flere virksomheder vælger at fokusere på deres kernekompetencer og ser økonomiske fordele i at overlade drift, opdateringer og vedligeholdelse af IT-systemer til professionelle servicevirksomheder.

Tendensen til outsourcing af IT-opgaver spænder lige fra vedligeholdelse af økonomisystemer til håndtering af lønopgaver, elektronisk fakturering, opbygning og vedligeholdelse af CRM-systemer, websider og webshops samt indtastningsservice, drift af callcentre etc.

Enkelte større virksomheder har oprettet afdelinger, der specifikt opdyrker varetagelsen af outsourcete IT-driftsopgaver som et fremtidigt vækstpotentiale. En del af disse opgaver er ofte systematiske og rutineprægede og kan varetages af folk med et lavere uddannelsesniveau eller med en snæver specifik viden om enkeltområder. Her ses derfor en modsatrettet tendens i forhold til såvel metropolisering som efterspørgsel efter højere uddannelse. Disse job skabes gerne i yderregioner, hvor lønniveauet er lavere end i storbyregionerne, og hvor udbuddet af arbejdskraft er relativt højt.

3.5 Konklusioner og anbefalinger vedr. branchens struktur og udvikling

Analysens formål har bl.a. været at udvikle initiativer til at fremme udviklingen af forretningsservicebranchen og til sikring af det udbud af kompetencer og arbejdskraft, dette kræver.

I dette afsnit sammenfattes forretningsservicebranchen og delbranchers karakteristika og overordnede udviklingstendenser. Dette sker med udgangspunkt i de stillede analysespørgsmål, som blev formuleret i konsulentens oplæg til gennemførelse af undersøgelsen.

Derefter gives en række forslag og anbefalinger til initiativer til fremme af udviklingen af forretningsservicebranchen.

Det anbefales med henblik på at fremme branchens generelle udvikling,

- at der tilbydes outsourcende institutioner og virksomheder rådgivning eller kapacitetsudvikling i forbindelse med planlægning, indgåelse og drift af outsourcing aftaler.
- at der igangsættes vækstgruppeforløb med henblik på at udvikle og professionalisere branchens små og mellemstore virksomheder.
- at der sættes fokus på effektivisering og innovation i forretningsservicebranchen
- At der igangsættes initiativer til udvikling af IT strategier inden for IT og data området.

1. Hvad kendetegner forretningsservice virksomhedernes struktur (antal, størrelse, beskæftigede, produktion)?

Forretningsservicebranchen beskæftigede i alt cirka 42.000 personer i Århus, Nordjyllands, Viborg og Ringkøbing amter i 2002. Branchen dækker en bred vifte af meget forskellige typer forretnings-relaterede serviceydelser, herunder rengøring, kontorservice, vikarbureauer, IT og datavirksomhed samt teknisk rådgivning, advokat og revision m.m. Af branchens samlede antal ansatte er omkring 85% beskæftiget med vidensbaseret forretningsservice mens 15% arbejder med operationel forretningsservice, herunder forskellige former for rengøring (70%) samt kontorservice (ca. 20%)

Forretningsservicebranchen står for godt 8% af den samlede beskæftigelse i Århus Amt, 6% i Nordjylland Amt og godt 4% i Viborg og Ringkøbing amter. I København beskæftiger forretningsservicebranchen over 13% af den samlede beskæftigelse hvilket svarer til internationale storbyområder som Hamborg i Tyskland samt Boston i USA.

Der er generel en klar koncentration af forretningsservice omkring de store byer. Det gælder især IT- og data, men også anden vidensbaseret forretningsservice og noget mindre udtalt den operationelle forretningsservice. En fjerdedel af branchens beskæftigelse i Århus og Nordjyllands amter er i IT og data, mod omkring 10% i Viborg og Ringkøbing amter.

Forretningsservicebranchen domineres i dag af mange små og mellemstore virksomheder og i forhold til andre brancher er der kun få beskæftiget i virksomheder med over 200 ansatte. Inden for operationel forretningsservice har kun relativt få virksomheder over 100 ansatte. IT og data servicevirksomhederne skiller sig omvendt ud med en overrepræsentation af virksomheder med over 200 ansatte.

Andelen af forretningsservice virksomheder med eksport er lille. Det gælder især inden for operationel forretningsservice, hvor ydelserne typisk er stedbundne, og hvor kun godt 10% af virksomhederne eksporterer. Blandt de vidensbaserede forretningsservice virksomheder er der flere, nemlig tæt på 30% af virksomhederne, der eksporterer.

2. Hvad kendetegner forretningsservice virksomhedernes udvikling (vækst over tid, forventninger, forretningsområder m.v.)?

Forretningsservice har oplevet en betydelig vækst både i Danmark og i udlandet. I den betragtede periode, 1993-2002 har branchens vækst oversteget den generelle vækst i beskæftigelsen i Danmark. Med vækstrater på over 6% p.a. er forretningsservicebranchen blandt de brancher, der oplever den kraftigste vækst i Danmark.

Innovation i form af specialisering og udvikling af sortiment og medarbejderkompetencer er ifølge virksomhederne vigtige interne vækstfaktorer. Alligevel sker innovationen typisk i forbindelse med enkeltsager uden noget videre perspektiv. Det konkluderes, at der er behov for en systematisering og strukturering af innovationsprocessen i branchen. Det kan sikre en bedre udnyttelse af de ideer og konkrete løsninger, der ellers kun bruges i enkeltsager.

To ud af fem virksomheder i branchen forventer fremgang over de næste tolv måneder, og mere end to ud af tre forventer vækst over de næste fem år. Den over gennemsnitlige vækst i beskæftigelsen i såvel den operationelle som den vidensbaserede forretningsservice forventes at fortsætte. Det sker som en del af den generelle tendens til udvikling af servicesektoren på bekostning af fremstillingssektoren. På begge områder er det endvidere indtrykket, at der er uudnyttede potentialer i en fortsat outsourcing fra såvel offentlige som private virksomheder og institutioner, herunder også på nye områder. Specielt inden for operationel service kan de store regionale forskelle i beskæftigelsen forhold til beskæftigelsen i andre erhverv indikere, at der med den stedbundne karakter af denne delbranches ydelser fortsat i dele af det betragtede område er et efterslæb, der vil kunne indhentes.

Regionaludvikling og vækst

Væksten i beskæftigelsen inden for vidensbaseret forretningsservice har været højest i de amter, hvor beskæftigelsesandelen i forvejen var størst. (Århus og Nordjyllands amter). Den regionale udvikling følger her amternes urbaniseringsgrad, og en analyse på kommunalt niveau viser, at Århus og Aalborg kommuner og til en vis grad Herning kommune stort set er på niveau med hovedstaden mht. underbranchens beskæftigelsesandel.

Den store koncentration af især vidensbaseret forretningsservice i de større byer hænger sammen med flere forskellige forhold. Den lettere adgang til højtuddannet arbejdskraft og en større kundekonzentration, f.eks. i form af flere store virksomheder og institutioner, har således været en vigtig faktor. Efterspørgselsudviklingen kan også på anden måde favorisere udviklingen i de større byer. F.eks. er der set flere eksempler på, at servicevirksomheder ved at flytte adresse til en større by kan få en større synlighed og tiltrækningskraft.

Omvendt har den procentuelle vækst inden for operationel forretningsservice haft sine højdepunkter uden for de større byer og i de amter, hvor der i udgangspunktet var den laveste aktivitet på området. Derved er der sket en

relativ, regional udjævning af beskæftigelsen i branchen. Viborg Amt, hvor beskæftigelsen inden for operationel forretningsservice som udgangspunkt var meget lav, har således oplevet en meget stærk vækst inden for operationel forretningsservice i den betragtede periode.

Inden for operationel forretningsservice og i forhold til mindre kundevirksomheder er nærhed til kunderne især vigtig. For mindre kundevirksomheder kan tryghed, nærhed og let tilgængelighed til leverandøren spille en stor rolle. Det gælder bl.a. også inden for IT og data, fordi virksomhederne ofte har begrænset viden om IT, og investeringerne heri ses som en rejse på usikkert vand. I takt med at virksomhederne øger deres IT-kompetencer og modner brugen af IT vil en del begynde at efterspørge mere strategiske ydelser og lægge mindre vægt på lokal repræsentation, hvilket kan aktualisere et skifte til større IT- og dataservicevirksomheder med de fornødne kompetencer.

Mønstret med en tiltagende koncentration i større byer for den vidensbaserede service og den relative udjævning inden for den operationelle hænger logisk sammen med, at den vidensbaserede delbranche generelt er langt mindre stedbunden end operationel service

Delbrancher i vækst

Væksten har været høj både i vidensbaseret- og i operationel forretningsservice. Den har været højest inden for vidensbaseret forretningsservice, hvor især IT og data området har oplevet stor vækst (10,5 % p.a.), efterfulgt af virksomhedsservice (10 % p.a.). Inden for operationel forretningsservice har væksten på rengøringsområdet været høj (8,5 % p.a.). Andre dele af branchen som advokat- og revisionsvirksomhed har ikke oplevet vækst i den betragtede periode.

Inden for dele af den vidensbaserede forretningsservice som bygge- og anlægsrådgivning samt teknisk rådgivning har man set en relativ lille vækst i den betragtede periode. Inden for disse områder har virksomhederne dog vækstforventninger, der svarer til forventningerne for delbranchen som helhed.

Inden for operationel forretningsservice er beskæftigelsen på rengøringsområdet i de fire amter mere end fordoblet i perioden 1993-2002, og 70 % af rengøringsvirksomhederne forventer yderligere vækst over de næste 5 år. De største vækstforventninger ses dog blandt kontorservicevirksomheder. Her forventer 62 % af virksomhederne vækst inden for de næste 12 måneder, mens 84 % forventer vækst i de kommende 5 år.

Fremgangen på IT og data området er især drevet frem af en kraftig vækst i virksomheder, der arbejder med softwareudvikling. Disse virksomheder står i dag for 90 % af aktiviteterne i delbranchen i alle de fire amter. Også IT-relaterede konsulentydelser er i kraftig vækst, men de udgør stadig kun en meget lille del af delbranchens aktiviteter.

3. Hvordan har udviklingen i andre brancher påvirket udviklingen i forretningsservicebranchen

En stor del af forretningsservicevirksomhederne har store vækstforventninger, der primært begrundes med forventninger om øget efterspørgsel fra især private men også offentlige institutioner og virksomheder. Kun en meget lille andel af virksomhederne baserer deres udvikling på eksport.

Udviklingen inden for forretningsservicebranchen er således i høj grad bestemt af de konjunkturer og strukturændringer, der ses i andre dele af dansk erhvervsliv. Den stigende kompleksitet i samfundet og i de rammer, virksomhederne opererer inden for, medfører, at der er behov for flere specialister, som mange små og mellemstore virksomheder ikke selv har kapacitet eller grundlag for at ansætte. Derfor gør de brug af tjenesteydelser fra forretningservicebranchen.

Udviklingen hen imod flere kontorarbejdspladser på bekostning af værksteder og produktionshaller, medfører, at rengøring som erhvervsaktivitet er i stærk vækst. Dette er således også eksempel på, hvordan udviklingen på andre områder påvirker udviklingen i forretningservicebranchen.

4. I hvilket omfang påvirkes branchen af outsourcing o.l. i andre brancher?

En fjerdedel af forretningservice virksomhederne vurderer, at øget outsourcing blandt kunderne over de seneste år har været en væsentlig vækstfaktor, og over en tredjedel forventer at ændret outsourcing vil bidrage positivt til deres virksomheds vækst over de kommende 2-3 år.

Det er den stigende tendens til specialisering og fokusering på kernekompetencer, der medfører, at virksomhederne outsourcer aktiviteter der ligger uden for virksomhedernes kernekompetencer og fokusområde. Det betyder, at der skabes gode vækstmuligheder inden for forretningservicefagene – ikke mindst inden for typiske outsourcing områder som rengøring og kontorservice, drift og vedligeholdelse af IT-systemer, reklame- og markedsføring, bygningsdrift m.m. Tendensen til outsourcing af IT-opgaver spænder lige fra vedligeholdelse af økonomisystemer til håndtering af løn opgaver, elektronisk fakturering, opbygning og vedligeholdelse af CRM-systemer, websider og webshops samt indtastningsservice, drift af callcentre etc.

Ved outsourcing af service sker der det, at et serviceområde i virksomheden fra at være en nødvendig sideaktivitet ændres til at være det centrale i en anden virksomhed, det en hel organisation sætter mål for og udvikler strategier efter, og det man sigter på at udvikle og blive bedre til. Resultatet må antages at være effektivisering, og en øget konkurrencedygtighed, der bl.a. kommer den outsourcing virksomhed til gode, og som kan være med til at generere yderligere vækst.

En del af de arbejdspladser, der især i den operationelle forretningservice etableres gennem outsourcing, må derfor også umiddelbart antages at blive modsvaret af lavere beskæftigelse i de virksomheder der outsourcer opgaverne. Den resulterende effektivisering betyder færre ansat til den samme aktivitet, men i det omfang, at dette indebærer en effektivisering og påvirker prisen, og i det omfang, markedet er prisfølsomt, vil denne effektivisering kunne bidrage til generering af yderligere efterspørgsel og vækst.

Der er naturligvis grænser for hvor meget beskæftigelse, der vil kunne skabes inden for en sektor med så stedbundne aktiviteter som den operationelle forretningservice, og det er klart, at væksten i forretningservice sektoren ikke fuldt ud er udtryk for vækst i samfundet som helhed. Der er tale om overflytning af aktiviteter fra en branche til en anden, men altså på en måde som kan være med til at skabe bedre konkurrencedygtighed og dermed yderligere vækst.

Inden for kontorservice o.l. er der i højere grad forventning om et øget brug af IT og automatisering af processer, der forventes at resultere i højere effektivitet. En effektivisering gennem automatisering hænger dog sammen med outsourcing som vækstfaktor. Jo mere effektivisering, der sker i den udførende virksomhed, jo mere konkurrencedygtig bliver outsourcingen og en højere effektivitet må forventes at medføre mere konkurrencedygtige priser og en øget outsourcing fra andre virksomheder.

Der er et stort potentiale i en fortsat indenlands outsourcing inden for såvel operationel som vidensbaseret service og herunder IT. Hvorvidt dette potentiale bliver udnyttet afhænger primært af, om det indebærer en økonomisk fordel for kundevirksomhederne og herunder de offentlige institutioner, og om de forstår deres mulighed for økonomiske fordele.

Forretningsservicebranchen vil derfor kunne udvikle sig yderligere gennem en professionalisering med fokus på ledelse, innovation og internationalisering for på den måde gøre sig mere konkurrencedygtig og i stand til at dokumentere hvilket value added, de kan tilbyde kundevirksomhederne.

Offentligt – privat samspil

En øget outsourcing betyder som nævnt ikke umiddelbart flere arbejdspladser, men det kan, hvis det fungerer, resultere i bedre serviceydelser og lavere priser til gavn for kunderne, erhvervslivet og i sidste ende forbrugerne.

Den offentlige sektors outsourcing af bl.a. rengøring har i mange tilfælde haft et uheldigt forløb og har efterladt den opfattelse, at outsourcing er noget suspekt, der betyder dårligere service og højere priser. Problemet ligger imidlertid oftest i samspillet mellem den offentlige og private sektor. En vellykket outsourcing fra en virksomhed eller en offentlig institution kræver ofte mere ledelseskapacitet end driften af det samme område in-house. Det gælder i det mindste i den proces, der leder frem til den første outsourcing.

En god løsning kræver desuden gennemskuelighed i forhold til gældende lov og regler og i forhold til de aftaler, der indgås, samt tillid og ærlighed fra begge parter. En aftale, der på kort sigt er fordelagtig for den udførende virksomhed, er ikke i dennes eller i branchens langsigtede interesse, og branchen har en klar fordel i at klæde udbydere på til at stå stærkere i en outsourcing proces.

På den baggrund anbefales det, at de regionale erhvervsfremmeorganisationer i samarbejde med de involverede brancher tilbyder outsourcende institutioner og virksomheder rådgivning eller kapacitetsudvikling i forbindelse med planlægning, indgåelse og drift af outsourcing aftaler.

5. Hvordan påvirkes branchen af globaliseringen og andre trends

Globaliseringen betyder øget eksponering for det internationale marked, i første omgang på områder med ydelser, der ikke er specielt stedbundne eller bundne til nationalitet og sprog. På længere sigt må globaliseringen ventes at være en udfordring for praktisk talt hele branchen. I hvilken takt dette sker, afhænger af de handelsaftaler mm., der indgås i EU og internationalt.

Med øget bevægelighed af arbejdskraft og eventuelt kommende muligheder for at ansætte arbejdskraft efter betingelserne i den ansattes hjemland inden for EU, som f.eks. EU's oplæg til servicedirektiv lagde op til, vil der opleves et betydeligt lønpres på det danske arbejdsmarked. Det vil kunne ende med tab af store markedsandele, medmindre de danske udbydere gennem effektivisering sikrer sig den nødvendige konkurrencedygtighed.

Det er derfor Rambøll Managements vurdering, at det for forretningservicebranchen er afgørende vigtigt for branchens fortsatte fremgang og eksistens, at sikre en fortsat konkurrencedygtighed. Midlerne hertil kan være en professionalisering af virksomhedernes organisation og ledelse, øget fokus på innovation, automatisering og effektivisering samt øget anvendelse af IT. Sker det ikke, er der en klar risiko for en negativ beskæftigelsesmæssig udvikling som resultat af en øget globalisering og international liberalisering.

Professionalisering af organisation og ledelse

Virksomhederne i såvel den operationelle som den vidensbaserede forretningservice er generelt små og nystartede. Der er dog en del virksomheder i mellemstørrelsen med over 50 ansatte, som volumenmæssigt er klar til at tage skridtet ud over iværksætterstadiet, hvor de typisk er meget produktionsrettede med hele ansvaret liggende på ejeren og iværksætteren.

Den slags virksomheder er der helt åbenbart mange af i branchen, og de har typisk brug for en mere struktureret og funktionsopdelt organisation med fokus på de centrale funktioner som f.eks. en specialiseret salgs- og marketingfunktion og eventuelt en udviklingsfunktion.

På den baggrund anbefales det, at der i regi af f.eks. de regionale erhvervsfremme organisationer igangsættes vækstgruppeforløb med en kombination af gruppeundervisning og konsulentstøtte for hurtigt voksende, små og mellemstore virksomheder inden for forretningservice med henblik på udvikling og professionalisering af hele organisationen og udnyttelse af de stordriftsfordele, deres størrelse giver mulighed for.

Effektivisering og innovationsfremme

Det vurderes, at virksomhederne inden for såvel operationel som vidensbaseret forretningservice har et stort uudnyttet potentiale i anvendelsen af en mere struktureret innovationsproces. Innovation sker typisk i de enkelte kundeprojekter og udnyttes typisk ikke udover det enkelte projekt.

Ved at lære virksomhederne om mulighederne i lean management og om etablering af processer for læring og udvikling af de nye ideer til organisering af arbejdet, man når frem til i enkeltprojekter, vil man kunne udvikle en bedre konkurrencedygtighed til gavn for kunderne og dermed for udvikling af erhvervslivet generelt.

Det anbefales derfor, at der tages initiativ til at sætte fokus på effektivisering og innovation i forretningservicebranchen f.eks. gennem orienterings- og temamøder for branchens aktører.

Større udnyttelse af mulighederne ved IT

Analysen viser, at virksomheder, der formår at tage nye IT-værktøjer hurtigt i brug, opnår en konkurrencemæssig fordel og klarer sig bedre end andre i det lange løb. Væksten inden for branchen kan således delvist hænge sammen med erhvervslivets modenhed i forhold til IT. En del af ansvaret for at modne markedet ligger hos de regionale IT- og dataserviceleverandørerne.

På den baggrund foreslås det at etablere vækstgrupper eller temamøder omkring forretningsudvikling og IT strategier for forretningservice virksomheder med fokus på mulighederne ved brugen af forskellige IT-værktøjer.

4. Branchens efterspørgsel efter arbejdskraft og kompetencer

I dette kapitel fokuseres på de humane ressourcer i forretningservicebranchen i Ringkøbing, Viborg, Århus og Nordjyllands amter. Branchen har haft en stærkt stigende beskæftigelse, og formålet med dette kapitel er at belyse, hvilke jobfunktioner og uddannelseskategorier, der især gøres brug af. I forhold til den fremtidige efterspørgsel efter arbejdskraft ses dels på beskæftigelsens sammensætning og dels på udviklingstendenser og forventninger i branchens virksomheder.

Der sættes et særligt fokus på branchens brug af ufaglært arbejdskraft og udviklingen heri. Dette er det tredje af de tre temaer for undersøgelsen (operational forretningservice, IT og data, og branchens brug af ufaglærte).

Også udviklingen i kønsfordelingen i branchen og branchens rekrutteringsmønster belyses, og der sættes et særligt fokus på kravene til kvalifikationer og vanskelighederne med at skaffe de ønskede kompetencer.

Kapitlet baseres på statistisk materiale, og herunder primært kørslers på Danmarks Statistiks IDA database og på det gennemførte survey, kvalitative interview og tilgængelige rapporter, artikler og andet materiale.

4.1 Arbejdskraftens sammensætning på jobfunktioner

I dette afsnit beskrives fordelingen af branchens medarbejdere på jobfunktioner, udviklingen heri og forventningerne til de fremtidige trends.

Den store andel af de beskæftigede inden for operationel forretningservice er ufaglærte eller faglærte og de er ansat til service og intern support. Det er på samme område, denne delbranches virksomheder især forventer vækst over de kommende år.

Vidensbaseret forretningservice er domineret af højt uddannede medarbejdere, og det er også den type arbejdskraft der forventes flere af frem over.

Det mærkbare fald, der er sket i beskæftigelsen inden for databehandlingsvirksomhed efter 2002 er især gået ud over de lavest uddannede og de selvstændige.

Branchens virksomheder prioriterer ifølge spørgeskemaundersøgelsen efteruddannelse af ufaglærte ansatte meget lavt.

I Danmarks Statistiks IDA database er beskæftigelsen opgjort på jobfunktioner for operationel og vidensbaseret forretningservice, som vist i nedenstående Figur 4.1.

Figuren illustrerer, hvor markant forskellen er på beskæftigelsen inden for operationel og vidensbaseret forretningservice. Kun inden for ledelse, salg og håndværksorienteret arbejde ligger de procentvise andele på samme niveau.

Mht. medarbejdere, der er kategoriseret som 'service og intern support', ligger den operationelle forretningservice klart i front. I den vidensbaserede

del af branchen er det den relativt store brug af medarbejdere inden for 'fagligt arbejde på højt og mellemhøjt niveau' samt IT, der er karakteristisk. Der er ifølge opgørelse slet ikke beskæftiget IT medarbejder i den operationelle service. Den store andel af "Andet" inkluderer medarbejdere i virksomheder med færre end 4 ansatte.

Figur 4.1 De beskæftigede i branchen fordelt på jobfunktioner, 2002



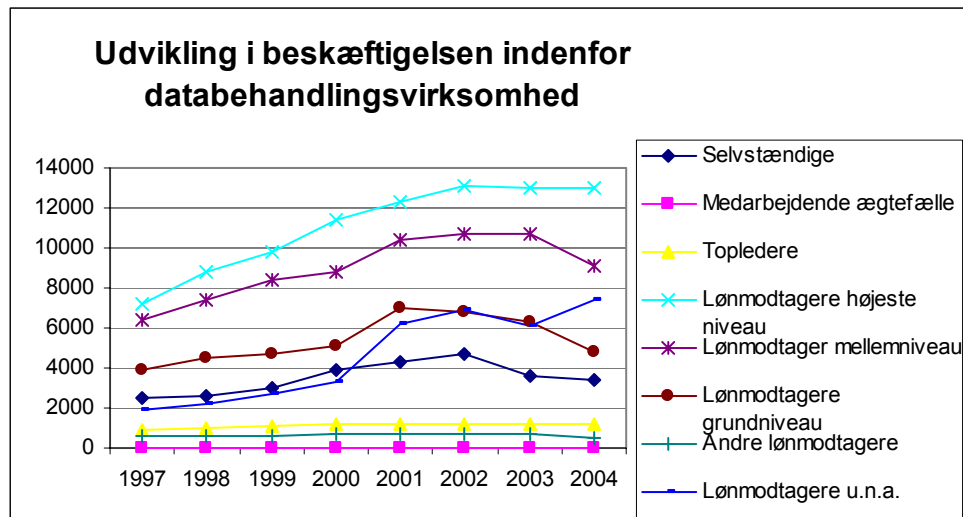
Note: "Andet" inkluderer medarbejdere i virksomheder med færre end 4 ansatte.

Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen,

Beskæftigelses sammensætning på jobtyper inden for IT og data ligger relativt tæt op ad gennemsnittet inden for vidensbaseret forretningsservice. Dog er der naturligt nok en del flere beskæftiget inden for IT, mens der til gengæld er færre inden for fagligt arbejde på mellemste niveau og administration.

Udviklingen i beskæftigelsen pr. jobfunktion har stort set fulgt den generelle vækst, men på basis af www.statistikbanken.dk (der ikke er direkte sammenlignelig med IDA databasen) er det muligt at følge udviklingen inden for databehandlingsvirksomhed frem til 2004, dvs. med perioden med tilbagegang efter 2001. Figur 4.2 viser udviklingen i beskæftigelses sammensætning på jobfunktioner på området, hvor der de senere år er ansat flere lønmodtagere på højeste niveau, mens der kan spores en nylig tendens til, at der ansættes færre lønmodtagere på mellemniveau samt grundniveau. Til gengæld er der sket en stærk stigning i antallet af ansatte uden nogen angivelse af jobfunktion.

Figur 4.2 Beskæftigelsens sammensætningen på jobfunktioner inden for databehandlingsvirksomhed



Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

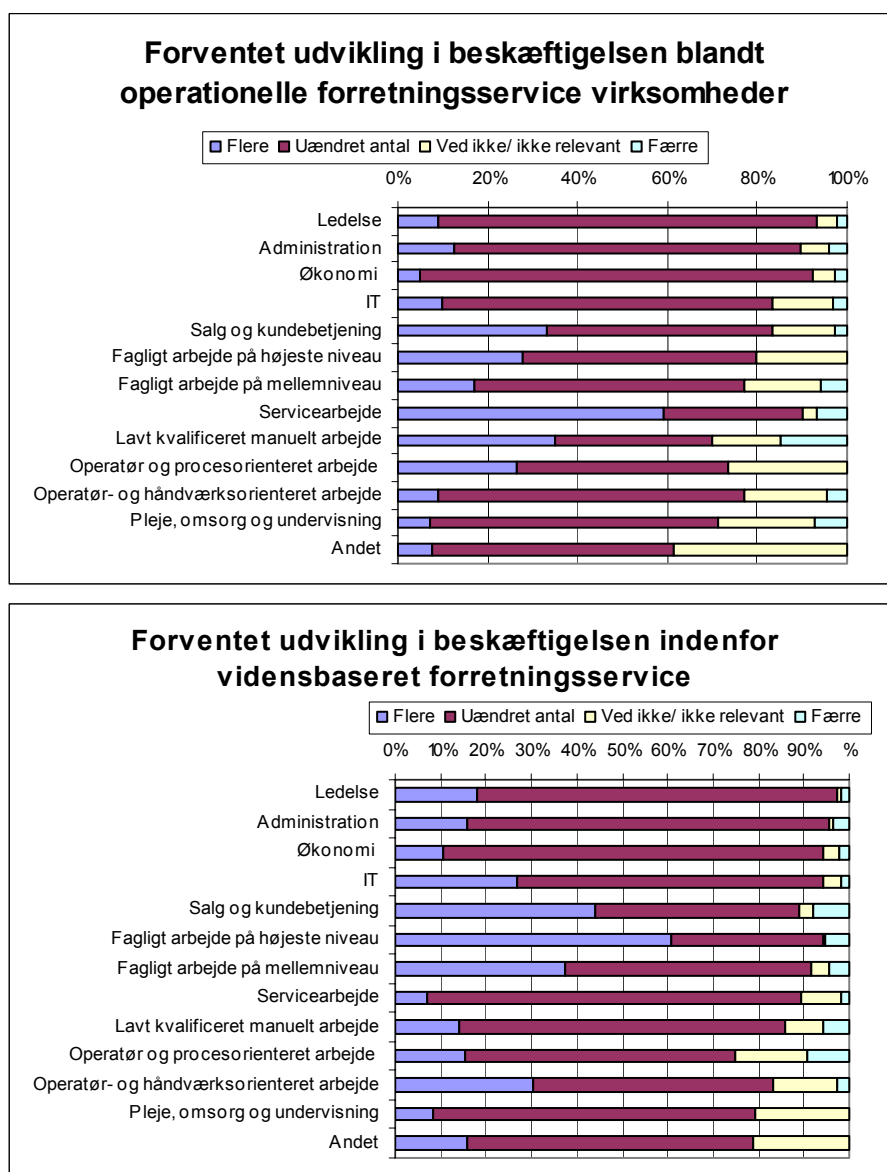
Figur 4.2 viser desuden, at den svage tilbagegang, som branchen har oplevet efter 2001, især har ramt lønmodtagere på grundniveau og antallet af selvstændige. Dette er en naturlig konsekvens af den række af konkurser, der ramte sektoren omkring 2002.

4.1.1 Forventninger til udviklingen

Der er overvejende positive forventninger til den fremtidige beskæftigelsesudvikling i hele forretningsservicebranchen. Inden for operationel forretningsservice gælder det alle jobfunktioner med undtagelse af økonomi, administration og ledelse samt IT. Især er der mange, der planlægger ansættelse af flere medarbejdere inden for servicearbejde og lavt kvalificeret manuelt arbejde, hvor der dog samtidigt er en del, der forventer tilbagegang. Det bemærkelsesværdige er her at så stor en andel, ca. 24% af virksomhederne, forventer at beskæftige flere i kategorien 'fagligt arbejde på højeste niveau'.

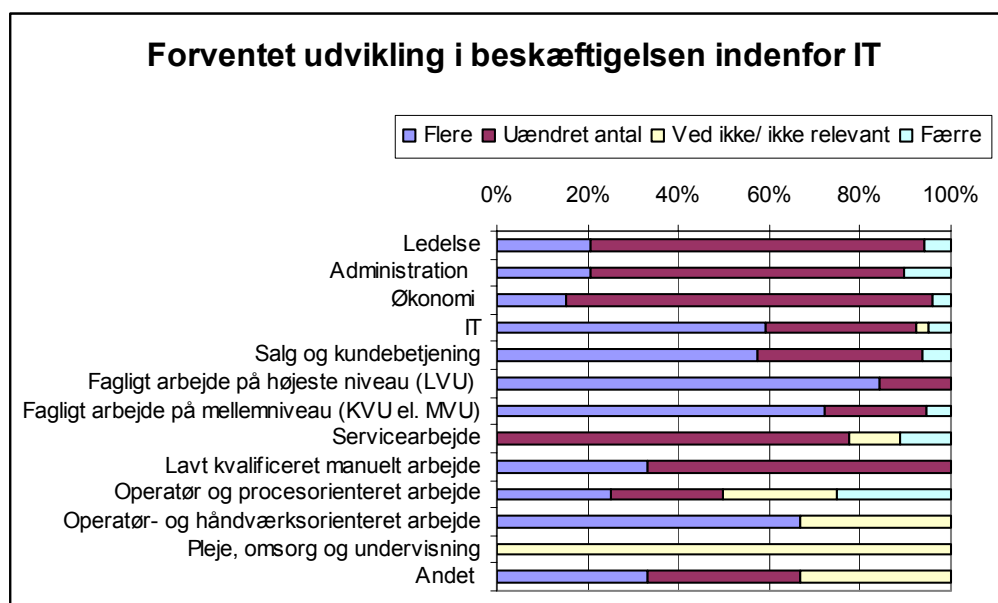
Mønstret er dog igen meget forskelligt inden for vidensbaseret forretningsservice, hvor få virksomheder har planer om ansættelse af medarbejdere til manuel eller service arbejde, og hvor langt flere, 60%, der forventer flere ansat i kategorien 'fagligt arbejde på højeste niveau'.

Figur 4.3 Forventet beskæftigelsesudvikling pr. jobfunktion inden for operationel og vidensbaseret forretningsservice



Kilde: Rambøll Management Survey 2005.

Figur 4.4 Forventet beskæftigelsesudvikling pr. jobfunktion inden for IT over de kommende 2-3 år



Kilde: Rambøll Management Survey, 2005

Den forventede vækst i beskæftigelsen af pr. jobfunktion inden for IT og data området ligner igen den vidensbaserede forretningsservice, se Figur 4.4. Der er her 70-80% af respondenterne, der forventer vækst blandt medarbejdere i kategorien 'fagligt arbejde på højeste niveau' og 'mellemniveau', og der er omkring 60%, der forventer flere ansat inden for IT, 'salg og kundebetjening' samt operatørarbejde over de kommende 2 - 3 år.

Det ser således ud til, at den hidtidige udvikling i beskæftigelsesstrukturen i IT og data vil fortsætte.

4.2 Arbejdskraftens sammensætning på uddannelsesniveau

Ligesom for jobfunktioner er der også stor forskel på den uddannelsesmæssige sammensætning inden for forretningsservicebranchen. På uddannelsesområdet er naturligt nok den væsentligste forskel på vidensbaseret og operationel forretningsservice den store anvendelse af ufaglært arbejdskraft i operationel forretningsservice og af længerevarende, videregående uddannet arbejdskraft i den vidensbaserede forretningsservice. Figur 4.5 illustrerer forskellene mellem de to delbrancher og viser også udviklingen i uddannelsesstrukturen over perioden 1993 til 2002.

Andelen af medarbejdere med længerevarende uddannelser har været stigende med de højeste vækstrater i begge delbrancher, mens brugen af faglærte og ufaglærte omvendt har haft de laveste vækstrater i begge delbrancher.

Kun 2,1% af de ansatte i operationel forretningsservice har en længerevarende videregående uddannelse, men der er sket en markant udvikling heri over perioden siden 1993, hvor andelen kun var 0,8%.

Det fremgår af figuren, at de største grupper, nemlig de ufaglærte og de faglærte også har haft stor vækst, men væksten har her været relativt mindre end blandt de mere uddannede medarbejdergrupper. Relativt, men også i absolutte tal, er stigningen i antallet af ufaglærte størst inden for operationel forretningsservice. Omvendt er stigningen i antallet af faglærte markant større inden for den vidensbaserede del. Her skal det dog bemærkes, at der mange steder i branchen er en meget flydende grænse mellem de ufaglærte, der ofte besidder en specialiseret erfaring eller uddannelse, typisk baseret på faglige kurser, og de faglærte, der har en godkendt uddannelse bag sig.

Figur 4.5 Uddannelsessammensætningen i forretningsservice i de fire amter over perioden 1993 – 2002.

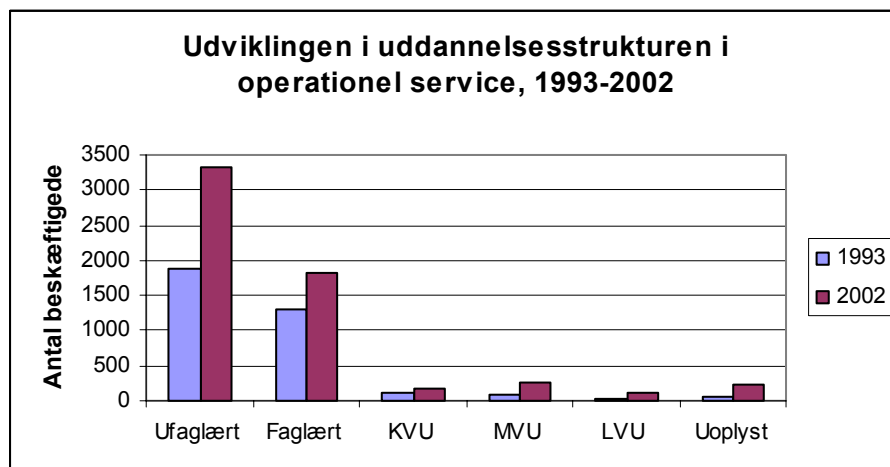
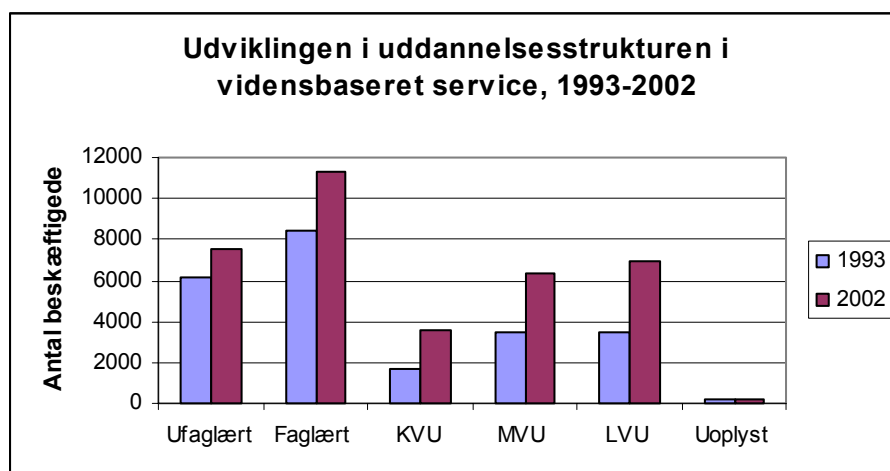
Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Anvendelsen af medarbejdere med videregående uddannelse inden for forretningsservice og især inden for IT og data er væsentligt større end for andre brancher. Omvendt er beskæftigelsen af højtuddannede inden for operationel forretningsservice meget lav i forhold til andre brancher.

Statistikken afslører ingen større forskelle mellem de enkelte amter i anvendelsen af højt uddannede inden for de samme underbrancher.

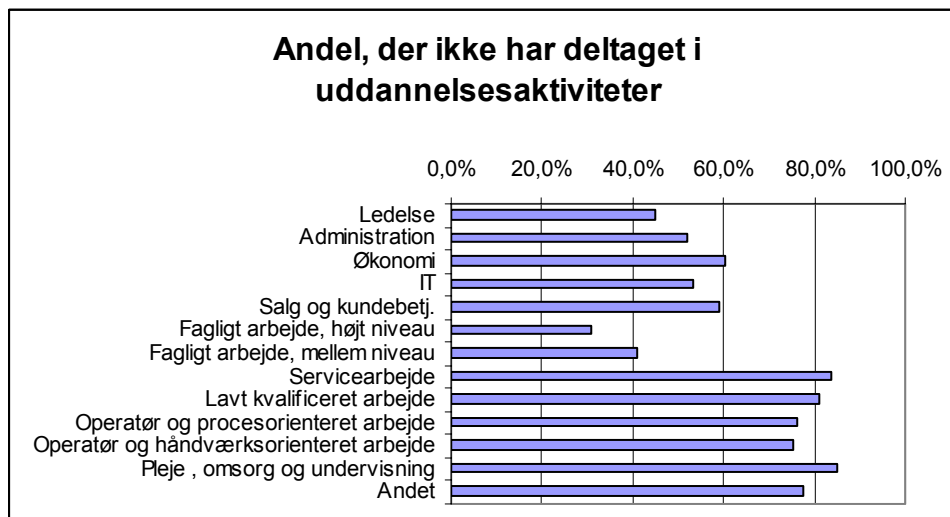
4.2.1 Brug af efteruddannelse

Spørgeskemaundersøgelsen giver et indblik i virksomhedernes brug af efteruddannelse inden for branchen. Virksomhederne er blevet spurgt om deres efteruddannelsesaktiviteter for forskellige jobfunktioner. Billedet er helt



klart, at der sker mere efteruddannelse for medarbejdere, der har de længste grundlæggende uddannelser. Det er således kun godt 30% af de virksomheder, der har ansat medarbejdere med lange videregående uddannelser, der ikke har givet efteruddannelse til denne gruppe. Omvendt har 80% af de virksomheder som har ansat lavt kvalificeret arbejdskraft, service medarbejdere eller pleje og undervisningsmedarbejdere, ikke ofret efteruddannelse på disse grupper.

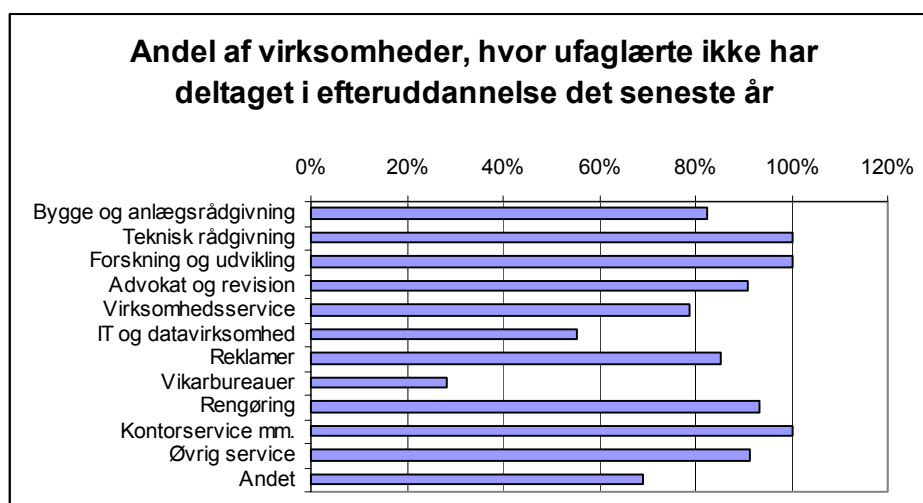
Figur 4.6 Manglende deltagelse i efteruddannelse pr. jobfunktion



Kilde: Rambøll Management Survey, 2005

Omfanget af efteruddannelse af ufaglærte varierer en del mellem underbrancher. Vikarbureauerne skiller sig ud med et forholdsvis ringe antal, der slet ikke efteruddanner de ufaglærte medarbejdere.

Figur 4.7 Manglende efteruddannelse af "lavt kvalificeret arbejdskraft"



Kilde: Rambøll Management Survey, 2005

4.3 Branchens brug af ufaglærte

Branchens brug af ufaglært arbejdskraft er et af de tre temaer, der bliver fokuseret på i undersøgelsen. Forretningsservicebranchen er en vigtig branche for beskæftigelsen af ufaglærte, og et formål er at afdække de muligheder der ligger for de ufaglærte i branchens høje vækst i en periode, hvor beskæftigelsesmulighederne i fremstillingserhvervene er faldende.

En fjerdedel af branchens ansatte er ufaglærte, som i de forskellige dele af forretningsservicebranchen står for meget forskellige aktiviteter fra rengøring, kontorhjælp, transport og havearbejde til forskningsassistenter og autotidakt ekspertise.

Det er især rengøring, IT og data samt advokat og revision, der beskæftiger ufaglærte i forretningsservicebranchen. Væksten sker på rengøringsområdet, inden for IT og data samt inden for virksomhedsservice.

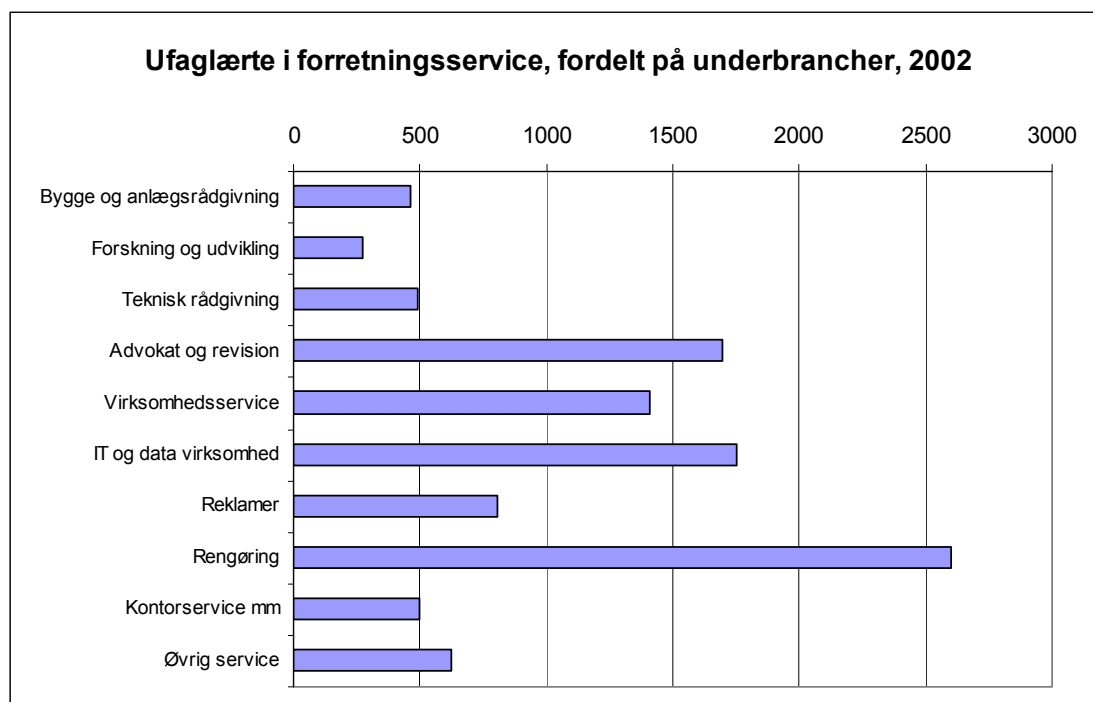
Andelen af ufaglærte blandt de beskæftigede har de seneste ti år været faldende inden for vidensbaseret forretningsservice, mens den stort set har været konstant for den operationelle forretningsservice. Der er en svag overvægt af virksomheder, der forventer fremgang i *antallet* af ufaglærte fremover. Optimismen findes her især blandt virksomheder inden for salg og reklame, IT og rengøring.

Ud af et samlet antal på ca. 210.000 ufaglærte, der er i beskæftigelse i de fire AF regioner, er 5,1% eller godt 10.000 ansat i forretningsservicebranchen. En tredjedel er beskæftiget i vidensbaseret service og to tredjedel i operationel service. Halvdelen er beskæftiget i Århus Amt, en fjerdedel i Nordjyllands Amt og den sidste fjerdedel fordelt på Ringkøbing og Viborg amter.

Gruppen af ufaglærte i forretningsservicebranchen er meget bredt sammensat med meget forskellige kompetencer og erfaringsbaggrund. Den består af rengørings- og vagtpersonale samt andre servicemedarbejdere, procesmedarbejdere, studentermedarbejdere, autodidakte IT medarbejdere o.l.

Figur 4.8 viser antallet af ufaglærte, der er ansat i forretningsservice pr. underbranche. Langt hovedparten er beskæftiget inden for rengøring, IT og data, advokat og revision, samt i virksomhedsservice.

Figur 4.8 Ufaglærte i forretningsservicebranchen

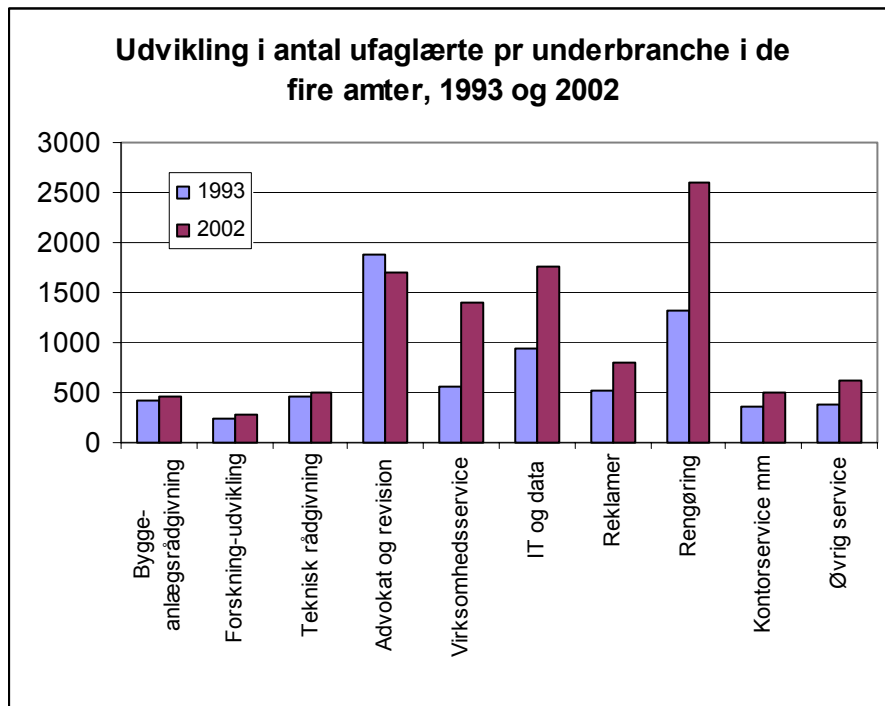


Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

4.3.1 Udviklingstendenser i beskæftigelsen af ufaglærte

Det fremgår klart af Figur 4.9, at rengøring sammen med IT og data samt virksomhedsservice ikke kun har de største antal ansatte ufaglærte, men samtidigt udgør vækstområderne i beskæftigelsen af disse. Det fjerde område med mange ansatte ufaglærte, nemlig advokater og revisorer har til gengæld oplevet tilbagegang i antallet siden 1993.

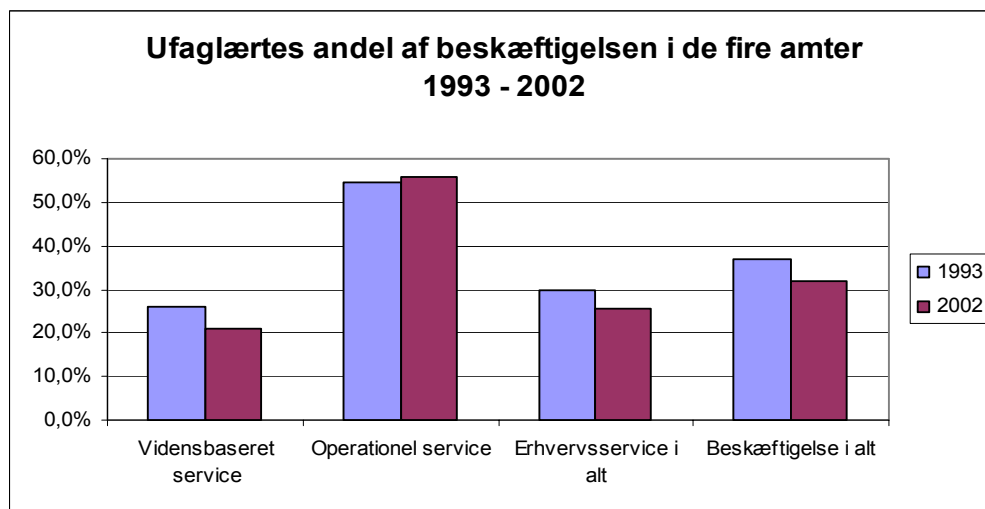
Figur 4.9 Udvikling i antal ufaglærte 1993 - 2002



Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Samlet set, er ufaglærtes andel af de beskæftigede i de fire amter faldet fra at udgøre 30 til 25% fra 1993 til 2002, jf. Figur 4.10. Det er lidt lavere end de ufaglærtes andel af beskæftigelsen i alle brancher. Det er faldet i andelen af ufaglærte i den vidensbaserede service, der trækker gennemsnittet ned. Andelen af ufaglærte inden for operationelle services er lidt højere i 2002 end i 1993.

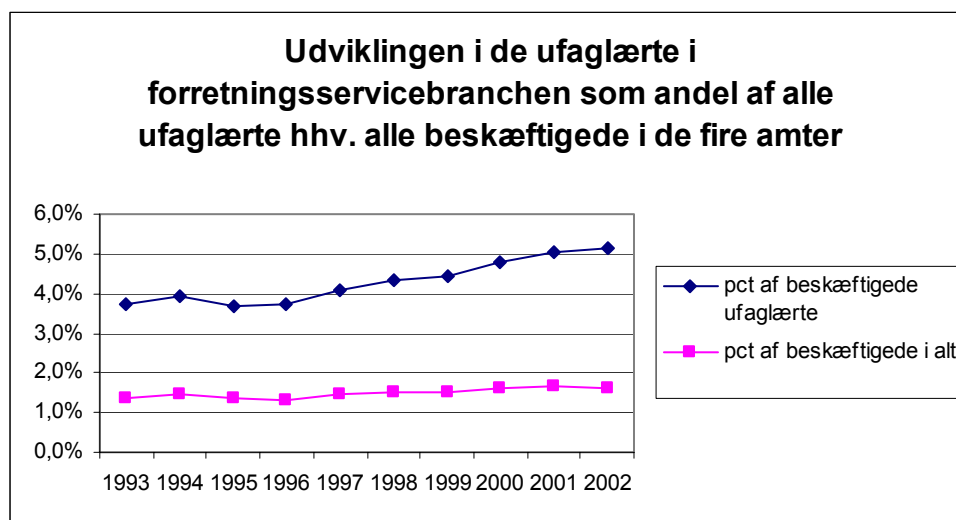
Figur 4.10 Udvikling i andelen af ufaglærte



Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Opgjort som andel af det samlede antal beskæftigede ufaglærte eller som andel af den samlede beskæftigelse i alt i de fire amter har de ufaglærte i forretningservicebranchen udgjort en stigende del. Det fremgår af Figur 4.11.

Figur 4.11 Ufaglærte i forretningservice som andel af beskæftigelsen, 1993 - 2002

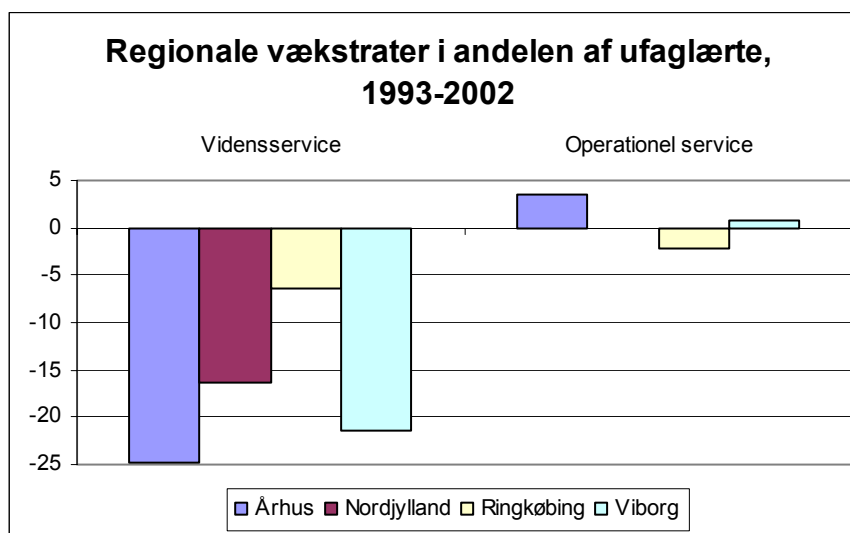


Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Figuren viser at over 5% af alle beskæftigede ufaglærte er ansat i forretningservicebranchen i de fire amter (mod under 4% i 1993), og at de ufaglærte i forretningservice udgør over 1,5% af den samlede beskæftigelse. Forretningservice bliver altså en stadig vigtigere kilde til beskæftigelse for ufaglærte.

Mønstret i den regionale udvikling i beskæftigelsen af ufaglærte i forretnings-service branchen fremgår af nedenstående Figur 4.12. Det ses, at de ufaglærtes andel af beskæftigelsen inden for vidensservice går tilbage i alle amter, men er forholdsvis stabil og kun har en svagt positiv tendens i Århus og Viborg inden for operationelle services.

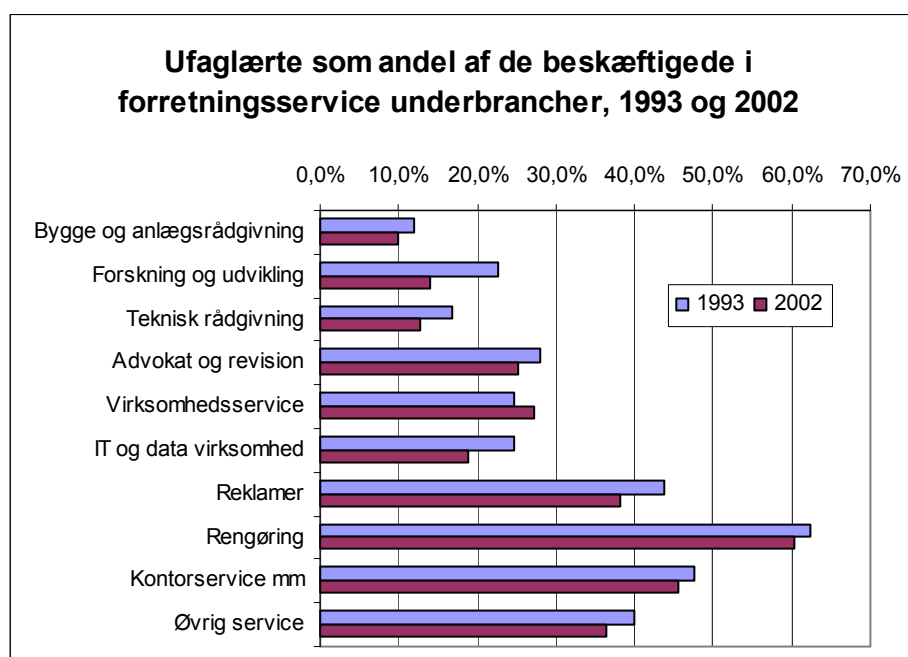
Figur 4.12 Udviklingen i andelen af ufaglærte



Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Andelen af beskæftigelsen, der udgøres af ufaglærte, har været faldende inden for alle underbrancher med undtagelse af virksomhedsservice, hvor andelen har været svagt stigende i perioden siden 1993. Virksomhedsservice består primært af diverse rådgivningsydelser, meningsmåling, tolkning mv. og ligger således tæt på vidensbaseret forretningservice. Stigningen i andelen af ufaglærte er især sket inden for meningsmåling og ikke-finansielle holding selskaber.

Figur 4.13 Ufaglærtes andel af beskæftigelsen i underbrancher, 1993 og 2002



Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Det ses også af Figur 4.13, at bygge og anlægsrådgivning er den underbranche, der relativt beskæftiger færrest ufaglærte. Inden for advokat og revision og inden for virksomhedsservice beskæftiges procentvist over dobbelt så mange.

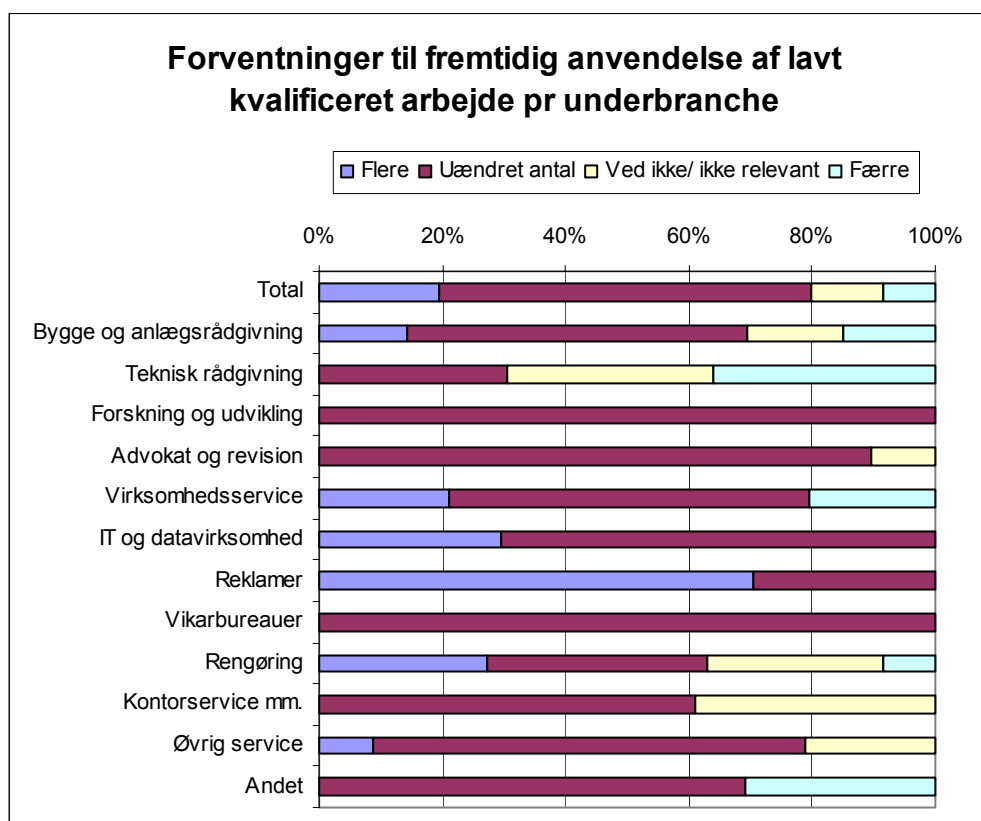
En del af de ufaglærte, der arbejder i denne branche er medarbejdere, der er beskæftiget med rengøring, kantine, have og gårdanlæg mv., men hertil er en del også medarbejdere uden nogen formel uddannelse, der selv har tillært sig kompetencer, f.eks. inden for IT, der sidestiller dem med uddannede medarbejdere. Endelig er der tale om beskæftigelse af medarbejdere, der er under uddannelse og som derfor fortsat er kategoriseret som ufaglærte.

4.3.2 Forventet udvikling i beskæftigelsen af ufaglærte

Blandt de 400 virksomheder, der deltog i det gennemførte survey blandt forretningsservice virksomheder, har 20% forventninger om vækst i antallet af ufaglærte i virksomheden, mens tæt på 10% forventer færre ansatte fremover. I forhold til andre personalegrupper inden for forretningsservice, er forventningerne til fremtidig beskæftigelse generelt mere pessimistiske. Dog er de eneste underbrancher med overvægt af negative forventninger 'teknisk rådgivning' 'bygge- og anlægsrådgivning' og gruppen af 'andet', der til sammen beskæftiger ca. 15% af de ufaglærte i branchen.

Der er store forskelle på forventningerne mellem underbrancherne. Over gennemsnittet ligger salg og reklame sammen med IT-data og rengøring. Der er ikke her tale om absolutte forventninger og altså ikke forventninger om en større andel af ufaglærte. Derfor kan de positive forventninger i IT og data underbranchen skyldes den generelle forventning om vækst, der jo med en uændret personalefordeling også vil komme ufaglærte til gode.

Figur 4.14 Virksomheders forventninger til fremtidig beskæftigelse af lavt kvalificeret arbejdskraft



Kilde: Rambøll Management Survey, 2005

4.4 Alders og kønsfordeling

I dette afsnit ses på alders- og kønsfordelingen i forskellige dele af branchen og på udviklingen heri.

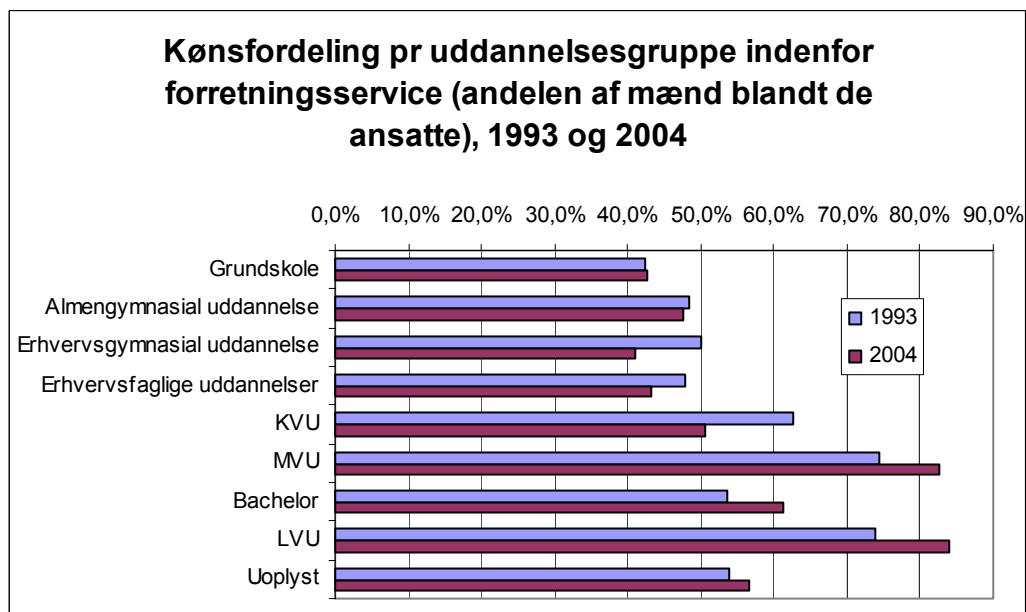
Med 54,6% mænd er der overvægt af mænd blandt de beskæftigede i forretningservicebranchen. Skævheden har været stigende siden 1993.

Denne skævhed gælder dog kun de medarbejdergrupper, der har en videregående uddannelse. Blandt de lavest uddannede grupper og blandt de ufaglærte er billedet det modsatte med flest kvinder. Der sker dog en stærk udvikling hen imod en udjævning på dette område.

Blandt de beskæftigede i forretningservicebranchen (defineret som NACE kode 7209⁴) var 52,8% i 1993 mænd, og denne fordeling er blevet skævere siden. I 2004 var mændenes andel af beskæftigelsen 54,6%. Kønsfordelingen blandt de ansatte i branchen i 2004 er i Figur 4.15. opgjort som andelen af mænd pr. uddannelsesgruppe. Heraf ses, at der er en klar sammenhæng mellem uddannelse og kønsfordeling, således at andelen af mænd generelt er størst blandt de længst uddannede i branchen.

⁴ Dansk Branchekode, Gruppe 27, som anvendes i www.statistikbanken.dk

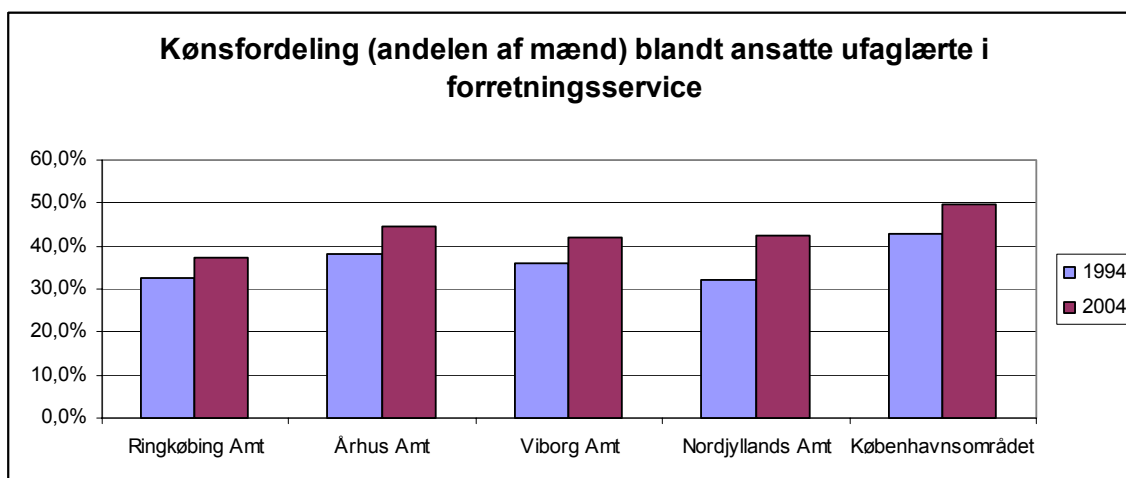
Figur 4.15 Kønsfordeling pr. uddannelsesgruppe



Kilde: Danmarks Statistik, www.statistikbanken.dk

I modsætning til branchen som helhed, hvor 55% af alle ansatte er mænd, er der blandt de ufaglærte i branchen et overskud af kvinder. Der sker dog i disse år en meget kraftig udligning hen imod en ligelig kønsfordeling i stort set alle uddannelsesgrupper. Det fremgår desuden af Figur 4.16, at andelen af mænd i 1994 udgjorde 32-38% af de ufaglærte i forretningsservice i de fire amter, mens denne andel i hovedstadsområdet var 43%. Ti år senere er andelen af mænd steget til 37-45% i de fire amter og er nået 50% i hovedstadsområdet.

Figur 4.16 Udviklingen i kønsfordelingen blandt ufaglærte i forretningsservicebranchen



Danmarks Statistik, Statistikbanken

4.5 Kompetencekrav og rekruttering

På baggrund af den gennemførte spørgeskemaundersøgelse skal det i det følgende beskrives, hvilke kompetencekrav, der er vigtige for virksomhederne, hvordan de oplever rekrutteringsproblemer, og hvilke rekrutteringskanaler, de anvender.

En stor del af virksomhederne har vanskeligt ved at skaffe de ønskede kompetencer mht. branchekendskab samt produkt og proceskendskab. Desuden er forretningsforståelse et område, der volder problemer ved rekrutteringer.

Virksomhederne i branchen gør desuden opmærksom på, at en lang række andre kompetencer er vigtige for dem, og bruges som ansættelseskriterier. Det gælder især servicemindedhed, udadvendthed og samarbejdsevne. Branchens kompetencebehov påvirkes af en fortsat specialisering, den tekniske udvikling og den demografiske udvikling.

Virksomhederne oplever rekrutteringsproblemer i forbindelse med især højt uddannede medarbejdere, men også medarbejdere inden for salg og kundebetjening og servicearbejde. Problemerne med rekruttering af højt uddannede er størst i yderområderne, hvor det generelt er vanskeligt at tiltrække højt uddannet arbejdskraft.

Branchen gør i høj grad brug af fleksibelt ansatte.

Omkring en tredjedel af virksomhederne har erfaring med brug af arbejdskraft med anden etnisk oprindelse end dansk. 80% heraf har været tilfredse og er klar til at prøve igen. Andelen, der har gjort brug af etnisk arbejdskraft er langt større indenfor operationel forretningsservice end i vidensbaseret forretningsservice.

De fleste virksomheder rekrutterer arbejdskraft gennem allerede ansatte, uopfordrede ansøgninger, Internet eller gennem annoncer. Mønstret varierer dog en del mellem underbrancherne.

4.5.1 Kvalifikationskrav

Forretningsservicebranchens brede sammensætning og dens mange snævre specialiseringer gør det vanskeligt at generalisere om de kompetence- og kvalifikationskrav, virksomhederne stiller til sine ansatte i branchen.

Sundbo og Illeris har i "Serviceudvikling, internationalisering og kompetenceudvikling" fra 2000 behandlet servicesektoren og dens kompetencekrav. Med fokus på operationel service konkluderer de bl.a. at kompetencerne, der især efterspørges for rengøringsassistenter er:

- Servicemindedhed
- Samarbejdsevne
- Selvstændighed
- kommunikationsevne på dansk

De vurderer derimod ikke, at der er behov for specielle faglige kvalifikationer.

For mellem- og driftsledere vurderede de, at det især er lederegenskaber, serviceforståelse, organisationsevne, selvstændighed og evnen til at få per-

sonalet og samarbejdet til at fungere, der var behov for. Igen her vurderes det, at de faglige krav er beskedne.

De kvalifikationer, virksomhederne har vanskeligst ved at skaffe sig, er ifølge de afgivne svar i spørgeskemaundersøgelsen, se Figur 4.17, især branchekendskab samt produkt- og proceskendskab. Det gælder også for virksomheder inden for operationel forretningsservice, hvor der er færre respondenter, der rapporterer om problemer med at skaffe de nødvendige kompetencer. Også her er dog produkt og proceskendskab blandt de centrale, der volder problemer for omkring 20%, hvilket er på niveau med kompetencer som resultatorientering og servicemindedhed

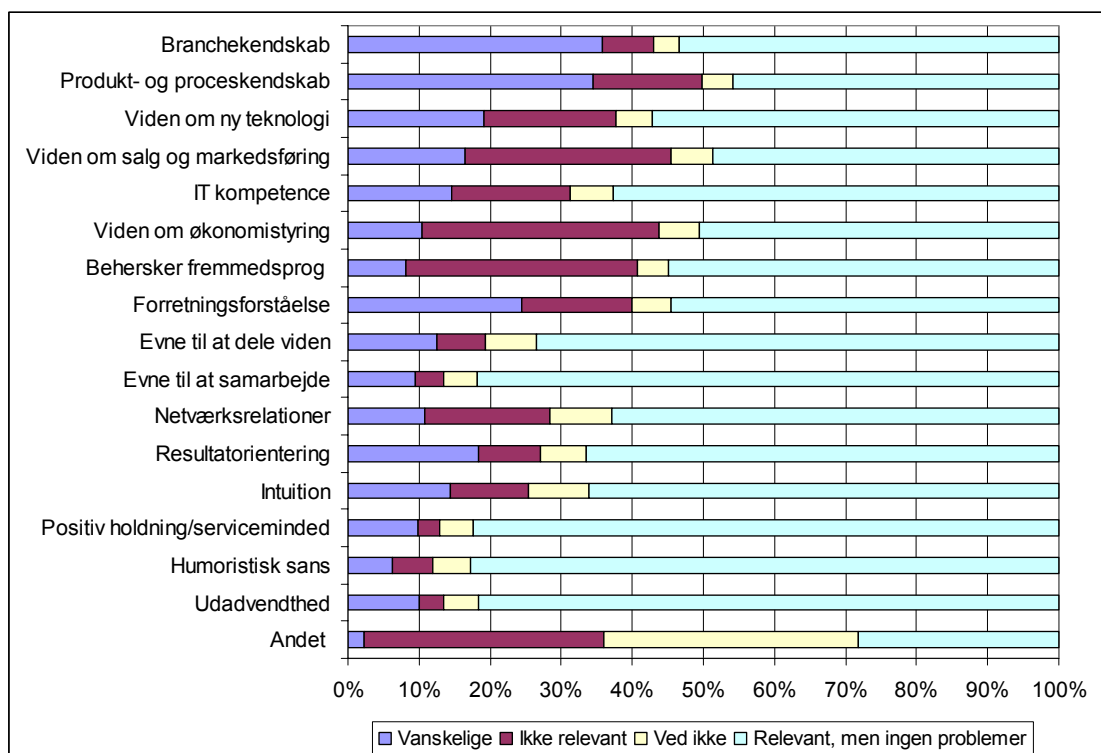
Problemerne med at skaffe produkt og proceskompetencer synes dog at være direkte i modstrid med konklusionerne i Sundby og Illeris' undersøgelse. Forklaringen ser ud til at ligge i forretningsservicebranchens brede sammensætning og dens tiltagende specialiseringsgrad. Her kan man inden for mange underbrancher nævne snævre specialistfunktioner, der er vanskeligt rekrutterbare. Det gælder såvel operationel som vidensbaseret forretningsservice lige fra elektrikere med viden og erfaring med overvågningssystemer til advokater med særlige fagspecialiseringer.

Figur 4.17 viser dog også, hvilke kvalifikationer, der af virksomhederne betragtes som relevante. Det ses ved at sammenlægge andelen af svarkategorierne "vanskeligheder" og "relevant men ingen problemer". Her er det samarbejdsevne, positiv holdning, udadvendthed, humoristisk sans og evne til at dele viden, der scorer højest. Disse bløde kvalifikationer ser ud til at være efterspurgt bredt i hele forretningsservicebranchen, men altså i mange tilfælde uden problemer med at skaffe dem.

Vurderingen af, hvilke kvalifikationer, der er relevante, harmonerer således godt med den refererede undersøgelse fra 2000, hvor det konkluderes at virksomhederne efterspørger servicemindedhed, samarbejdsevne, selvstændighed og kommunikationsevne på dansk. Det er imidlertid andre kompetencer, som de faglige, produkt og branchekendskab sammen med forretningsforståelse, der også efterspørges og som volder de største vanskeligheder ved rekrutteringen.

En særskilt kørsel for små og store virksomheder med under hhv. over 10 ansatte viser ingen signifikante forskelle mht. at skaffe de nævnte kvalifikationer. Generelt vurderer de mindre virksomheder en del flere kvalifikationer som irrelevante, men overordnet er mønstret det samme for de to grupper.

Figur 4.17 Relevans og vanskeligheder ved at skaffe angivne kvalifikationer



Kilde: Rambøll Management Survey, 2005

Der er i forbindelse med de gennemførte kvalitative interview indsamlet yderligere bud på kompetencekrav i forretningservicebranchen. Her har der primært været peget på, at mange jobs i forretningservice er fysisk krævende. Det gælder rengøring, hvor mange ikke har kræfter og energi til at klare et fuldtidsjob. Her er der derfor mange 40-50-årige kvinder, der kan klare et fuldt job eller nøjes med et deltidsjob, uden at det går ud over efterlønnen. Det gælder også call-center området, hvor man heller ikke kan forvente at medarbejderne kan klare fuld tid, og hvor man ikke regner med at beholde en medarbejder i mere end 3-4 år. Hvis en medarbejder kan klare mere, går han/hun typisk videre og bliver sælger på landevejen el.l.

Hertil kommer kravet om fleksibilitet, som mange også har nævnt. Der efterspørges fleksibilitet til at tilrette sig til mange forskellige funktioner i samme job og til at tilpasse arbejdstiden efter skiftende deadlines mm.

Desuden bekræfter interview med virksomhederne, primært inden for den operationelle del, at der er behov for forretningsforståelse, forstået som engagement i virksomheden, og at branche-, produkt- og processkendskab i nogle tilfælde er vanskelige at skaffe, fordi virksomhederne kan have en høj specialiseringsgrad. Kravet om kendskab til IT og ny teknologi varierer meget efter typen af virksomhed. I nogle tilfælde er det en nødvendig del af de daglige rutiner, mens det i andre, typisk små virksomheder, blot er nødvendigt at alle medarbejdere er klar til at tage sig af alle funktioner, når der er behov for det. Flere virksomheder nævner, at de savner en kort basal uddannelse i salg for medarbejdere, der evt. kommer fra helt andre funktioner, men har evner for salg.

I samtlige kvalitative interview inden for IT og data området understregedes behovet for bedre forretningsforståelse blandt fremtidens medarbejdere. Dette skal ses i lyset af de krav, der i stigende omfang stilles til branchens virksomheder om tydeliggørelse af ydelsernes værdi for kunden, og om en bedre forståelse af det tankesæt, der hersker hos kunden. I forbindelse hermed nævntes også behovet for øgede kommunikative kompetencer i forhold til at gøre IT-løsninger og dataservices forståelige og nærværende for de mindre virksomheder uden reelle IT-kompetencer samt at formidle de muligheder, som virksomhederne konkret kan opnå ved brug af de enkelte værktøjer. Dette ses bl.a. som en del af nøglen til at øge delbranchens omsætning blandt de små virksomheder.

For højtuddannede med specifikke teoretiske kompetencer stilles der krav om at opnå praktisk viden om de problemstillinger, der hersker ude i kundevirksomhederne – for eksempel opnået via praktisk erfaring fra branchen eller deltagelse i konkrete projekter. For folk med primært tekniske kompetencer stilles i højere grad krav om at kunne kigge ud over løsningernes tekniske funktioner og gennemskue, hvilke behov disse skal løse i den enkelte kundevirksomhed.

Hertil kommer generelt ønsket om kvaliteter som en personlig holdning, at være præsentabel og grundlæggende sprogkundskaber (læsning af brugervejledninger o.l.).

Nødvendigheden af alsidige kompetencer blandt fremtidens ansatte er især stor blandt mindre virksomheder, der med relativt få ansatte gerne skal kunne dække en bred vifte af ydelser og krav fra kundesiden. For større virksomheder i branchen er udfordringen mindre, idet disse typisk har volumen til både at have "tekniske nørder" og specialister ansat samt at have folk, der beskæftiger sig med mere forretningsorienterede opgaver.

4.5.2 Udviklingstendenser vedr. arbejdskraftbehov

a. Specialisering

Der sker løbende en yderligere specialisering i hele forretningservicebranchen, og dybest set er specialiserede ydelser det basale grundlag for branchens eksistens. På mange områder er der tale om en specialisering i betydningen fokusering på få opgavetyper, mens der på andre områder er tale om en specialisering i forhold til kundetyper, anvendte teknologier eller kompetencer. Det stiller krav til medarbejderne og er ofte med til at vanskeliggøre rekrutteringen.

b. Den tekniske udvikling

På en lang række områder, men primært vedrørende IT, er der sket en udvikling, der gør det muligt for potentielle kunder at klare de tekniske opgaver selv. Det gælder bl.a. inden for foto, hvor en dygtig bruger kan gøre meget med billedprogrammer mv. men det gælder også inden for IT, hvor PC'en har givet brugerne mange nye muligheder. Den samme udvikling ses intern i virksomheder, hvor den fagligt uddannede service medarbejder bliver overflødiggjort af at den højere uddannede specialist pga. IT udviklingen kan overtage flere eller alle funktioner.

c. Den demografiske udvikling

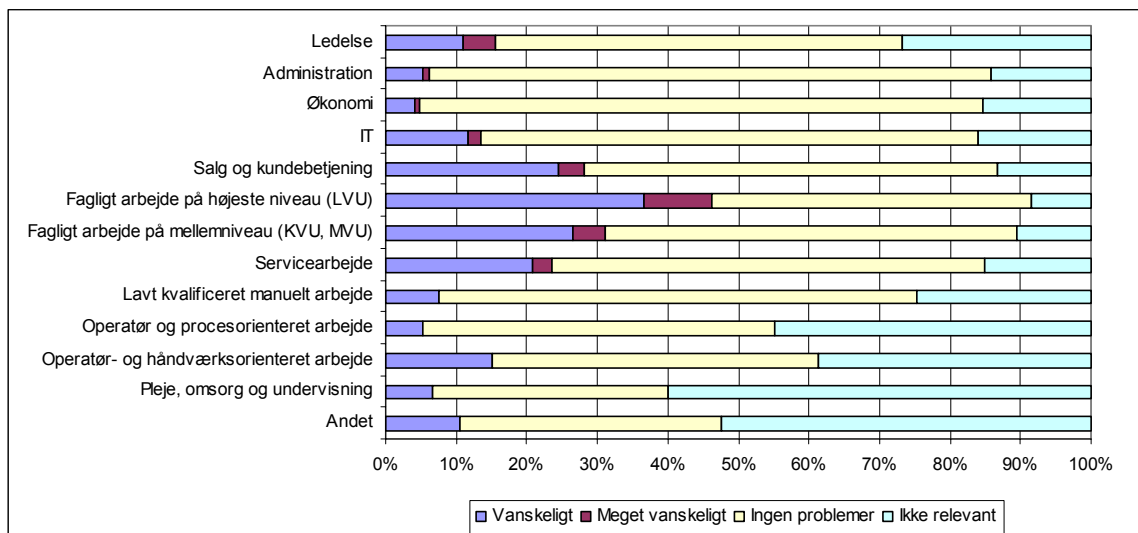
Det er en kendt sag at den demografiske udvikling i landet over de næste år vil medføre en reduktion af arbejdsstyrken, når de store årgange går på pension. Det betyder forøgede problemer med at skaffe den nødvendige arbejdskraft på et område, hvor det allerede nogle steder er forbundet med problemer at tiltrække det nødvendige personale.

4.5.3 Rekrutteringsproblemer

Figur 4.18 viser, at flest virksomheder oplever problemer med rekrutteringen på netop de områder, hvor der ifølge Figur 4.3 forventes vækst. Det drejer sig især om højt uddannede, hvor især virksomheder, der er lokaliseret i lang afstand fra større byer, har oplevet problemer. På IT og data området understreges især afhængigheden af specialiserede IT medarbejdere, som ofte er vanskelige at tiltrække. Dette skyldes angiveligt en kombination af manglende kvalificeret arbejdskraft i lokalområderne samt manglende synlighed af yderområdernes jobmuligheder overfor uddannelsesmiljøerne i de større byer.

Sammenhængen mellem forventet vækst og rekrutteringsproblemer gælder også medarbejdere til salg og kundebetjening samt operatør- og håndværksorienteret arbejde. Vanskelighederne hænger ofte sammen med, at der er tale om specialiststillinger med en central betydning for virksomhedens fortsatte udvikling. En undtagelse er servicearbejdere, hvor der opleves rekrutteringsproblemer, men hvor der ikke forventes vækst.

Figur 4.18 Vanskeligheder ved at besætte stillinger pr. jobfunktion



Kilde: Rambøll Management Survey, 2005

Da der er tale om en meget bredt sammensat branche med mange meget snævre specialer, er det også meget forskellige, specifikke kompetencer, der efterspørges til de enkelte jobkategorier. Det er der rapporteret om i flere af de gennemførte kvalitative interview. Det er f.eks. ofte vanskeligt at få den rette kombination af en faglært elektriker med erfaring inden for overvågningsystemer, og dette forstærkes af, at der samtidigt stilles krav til den ansattes serviceorientering og evne til at kommunikere og samarbejde direkte med firmaets kunder. Interviewene tyder på, at det i de fleste tilfælde netop er i forbindelse med de meget specialiserede brancherelaterede specialister, der er rekrutteringsproblemer.

Det fremgår, at der er færre end 10%, der har vanskeligheder med at besætte ledige stillinger inden for grupperne af lavt kvalificeret manuelt arbejde og procesorienteret arbejde. Disse grupper er sammen med servicearbejde de væsentligste områder for ufaglærte medarbejdere.

En særskilt kørsel på svar fra små og store virksomheder viser meget små og ubetydelige forskelle i svarene fra de to grupper.

I tilfælde af rekrutteringsproblemer er det, ifølge respondenterne i undersøgelsen, først og fremmest seniorer og flygtninge-indvandrere, der vil få en bedre chance. Det fremgår af nedenstående Tabel 4.1. Sidst i rækken står naturligt nok personer uden de ønskede kompetencer, men der er fortsat en del, der vil overveje denne mulighed.

Tabel 4.1 Andel af virksomhedens, der siger ja til følgende reaktioner på rekrutteringsproblemer

Foreslåede reaktioner på rekrutteringsproblemer	Andel, der bekræfter
Ansættelse af seniorer	58%
Ansættelse af flygtninge/indvandrere	43%
Ansættelse af fysisk handikappede	34%
Ansættelse af personer med nedsat arbejdsevne	32%
Ansættelse af langtidsledige	26%
Ansættelse af person uden ønskede kompetencer	16%

Kilde: Rambøll Management Survey, 2005

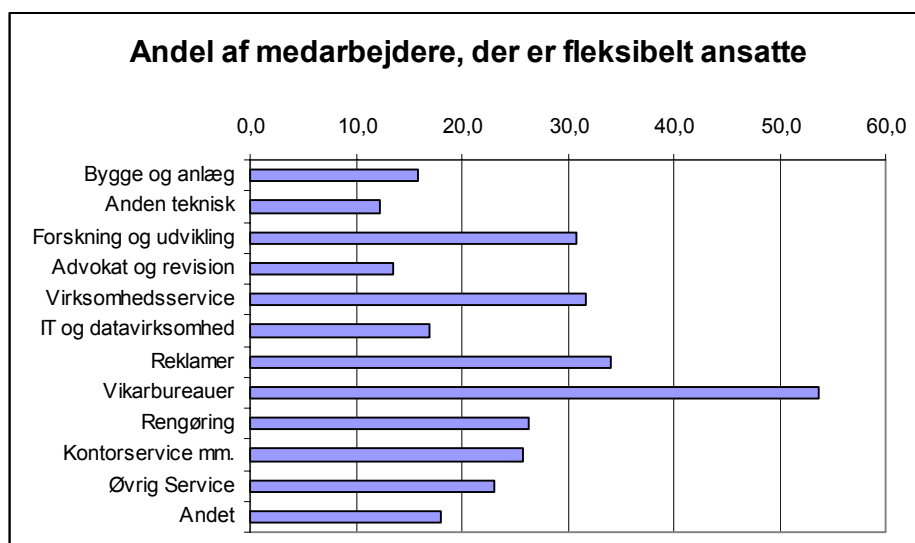
Blandt de interviewede har der været stor åbenhed omkring ansættelse af marginale grupper i arbejdsstyrken og størst reservation har der været i forbindelse med ansættelse af personer, der har været ledige i længere tid. Baggrunden for dette mønster ligger tilsyneladende i, at man i forretnings-service sektoren nok stiller krav om effektivitet i traditionel forstand, men samtidigt stiller andre krav om forretningsforståelse, fleksibilitet og evne til at påtage sig de opgaver, der måtte være behov for i forskellige situationer. Det har været mange interviewpersoners opfattelse, at lediges evner til at træde ind i et job i branchen ret hurtigt forringes. Det er sandsynligvis baggrunden for, at kun 26% vil overveje at ansætte langtidsledige.

4.5.4 Forretningservicebranchen som arbejdsplads

Den store spredning i aktiviteter og medarbejdergrupper i branchen gør det vanskeligt at sige noget generelt om arbejdspladserne i forretnings-servicebranchen. Ovenstående om kvalifikationskrav siger en del om branchens jobs set i forhold til ansættelse i fremstillingserhverv. Der er oftest krav om at den enkelte er fleksibel og tager ansvar, at alle i forskelligt omfang kan stå for kommunikation med kunder og har den fornødne forretningsforståelse til at kunne tage en selvstændig beslutning, hvis der er behov for det.

Branchen karakteriseres videre af et omfattende brug af fleksibelt ansatte. Godt en femtedel af virksomhederne gør brug af fleksibelt ansatte fuldtids medarbejdere i større eller mindre omfang. Lidt færre virksomheder har fleksibelt ansatte medarbejdere i mindre end fuldtids stillinger, jf. nedenstående figur.

Figur 4.19 Omfanget af brugen af fleksibelt ansatte i forretningservice



Kilde: Rambøll Management Survey, 2005

Kravene om fleksibilitet, ansvar og forretningsforståelse, og det omfattende brug af fleksibelt ansatte medarbejdere har været baggrunden for, at et job i forretningservice, som det er nævnt i de kvalitative interview, ligger meget tæt på et liv som free agent eller som free lancer. Samtidigt hermed er der dog stillinger i branchen, der fortsat ligner meget traditionelle jobs som i fremstillingsvirksomheder. Dette hænger naturligvis sammen med de nævnte store forskelligheder i branchen, som kan konstateres såvel mellem underbrancher som mellem jobfunktioner inden for samme branche eller virksomhed.

Særlige forhold gør sig gældende for arbejdspladser inden for enkelte dele af branchen. Inden for den operationelle del og specielt inden for enkeltområder som f.eks. rengøringsvirksomhed stilles ofte store fysiske krav til udholdenhed, mens der i højere grad stilles mentale krav til beskæftigede inden for bl.a. call center virksomhed.

Ca. 33% af respondenterne har erfaring med beskæftigelse af medarbejdere med en anden etnisk baggrund end dansk. På dette område skiller den operationelle forretningservice sig markant ud med en langt større andel på 54%, der har erfaring med denne type arbejdskraft. I begge tilfælde har over 80% af de, der har prøvet, haft gode erfaringer med ansættelsesforholdet.

Virksomheder med negative hhv. positive erfaringer med beskæftigelse af arbejdskraft med anden etnisk baggrund end dansk er blevet spurgt, på hvilke områder, de specielt undgår eller tilstræber at ansætte flygtninge-indvandrere. Blandt de virksomheder, der har haft dårlige erfaringer, nævnes især funktioner med kundekontakt, som stillinger, hvor man helst undgår ansættelse af personer med ikke-dansk baggrund.

En betydelig del af de virksomheder, der har haft positive erfaringer med ansættelsen af flygtninge og indvandrere har nævnt rengøring som et felt, hvor man gerne ansætter medarbejdere med en anden etnisk baggrund. Der er naturligvis stor forskel mellem de enkelte underbrancher og mellem virk-

somhederne. På den ene side er der en del, der er nervøse for kundernes reaktion, men på den anden side er der også mange virksomheder i branchen, der står fast på, at de ikke vil acceptere forskelsbehandling på dette område.

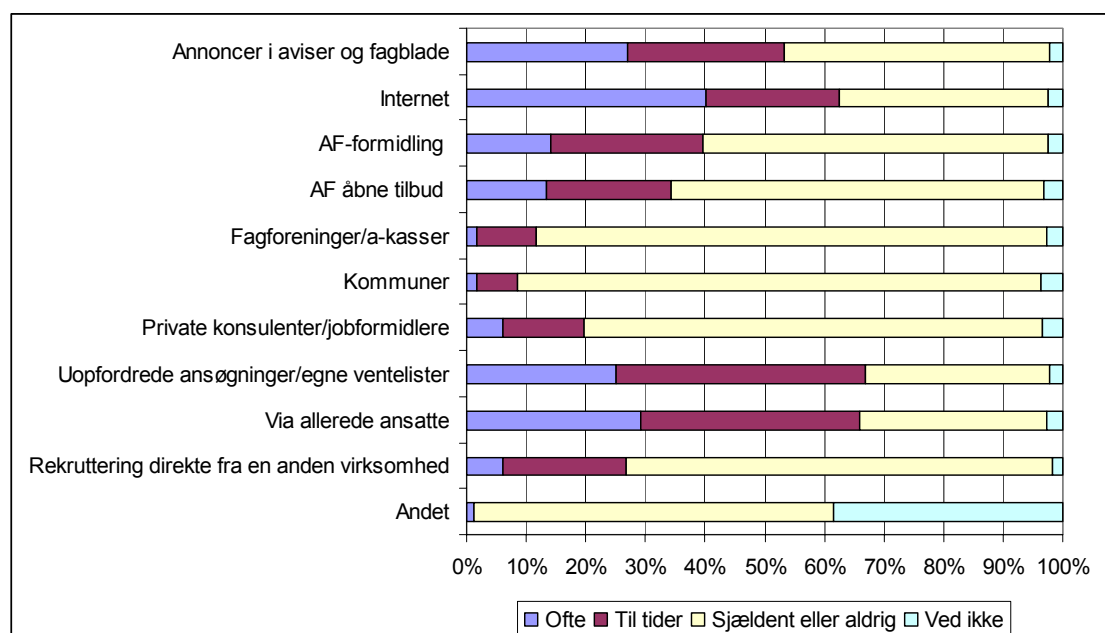
4.5.5 Rekrutteringskanaler

Ifølge den gennemførte spørgeskemaundersøgelse er der i forretningservicebranchen fire dominerende rekrutteringskanaler, nemlig:

- Rekruttering gennem allerede ansatte
- Uopfordrede ansøgninger
- Rekruttering via Internet
- Brug af annoncer i aviser og fagblade.

Derimod er der meget få, der nævner fagforeninger, a-kasser og kommunerne som vigtige rekrutteringskanaler.

Figur 4.20 Rekrutteringskanaler



Kilde: Rambøll Management Survey, 2005

Nærmere analyser viser, at de anvendte rekrutteringskanaler varierer en del mellem de enkelte underbrancher. F.eks. er der 40%, der ofte bruger Internet til rekrutteringen. Inden for et område som rengøring, er der imidlertid kun halvt så mange, 20%, der gør brug af denne rekrutteringskanal.

Rengøringsbranchen skiller sig også ud fra den samlede forretningservicebranches gennemsnit ved i højere grad at anvende AF, kommunerne, uopfordrede ansøgninger og rekruttering gennem allerede ansatte. Dette passer også godt med det, der er blevet fortalt på de gennemførte interview.

Mange virksomheder inden for rengøring og operationel service efterspørger en mere tilpasset service fra AF. Især er der ønske om en bedre forståelse for virksomhedernes præcise krav til medarbejdere, og om en kvalitetssikring af ydelserne, der via kontrolprocedurer effektivt sikrer, at de anviste personer faktisk har lyst til jobbet og møder op.

4.6 Rekrutteringsmønsteret vedr. ufaglærte

I forbindelse med undersøgelsen er der foretaget en analyse af rekrutteringen af ufaglærte i perioden 2000 til 2002. I Tabel 4.2 er vist antallet af beskæftigede og væksten heri samt det samlede antal rekrutteringer pr. underbranche.

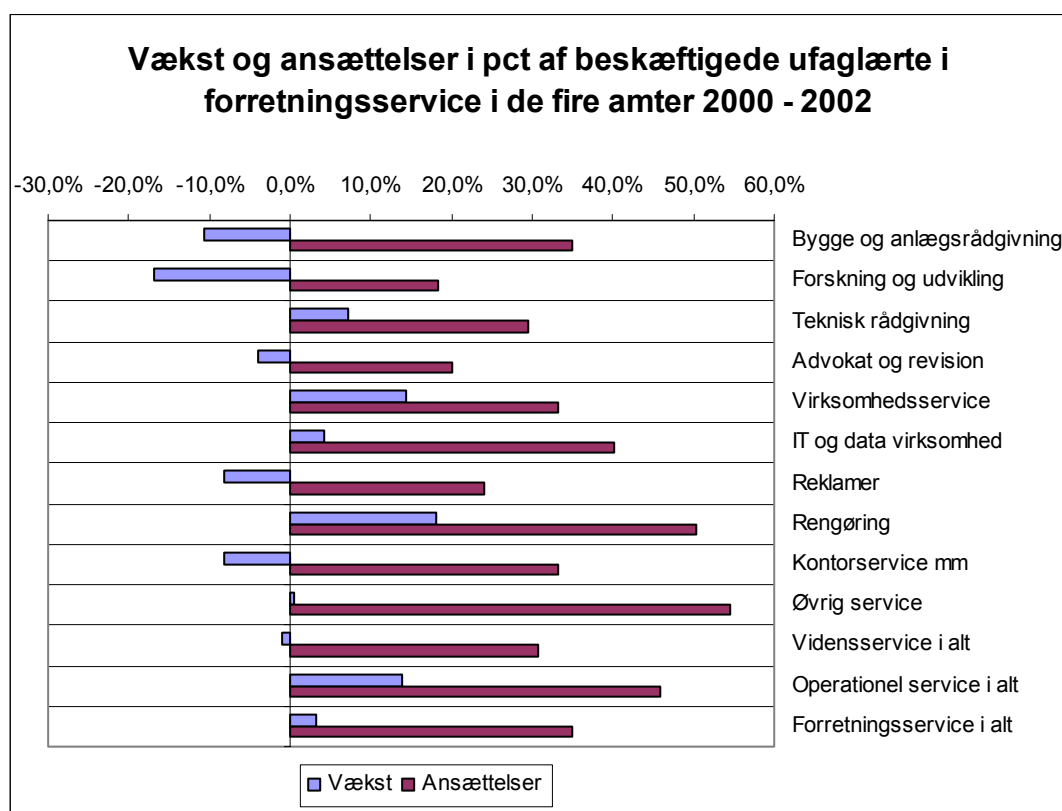
Branchen har en høj personaleomsætning, og der ansættes i stort omfang medarbejdere, der kommer fra samme branche. Det konstateres at mobiliteten blandt de ufaglærte i branchen er lav.

Tabel 4.2 Rekruttering af ufaglærte i forretningservice i de fire amter

	Ansatte 2000	Vækst 2001 - 2002	Rekrutteringer 2001 - 2002
Bygge og anlægsrådgivning	516	-55	181
Forskning og udvikling	331	-56	61
Teknisk rådgivning	460	33	136
Advokat og revision	1764	-70	354
Virksomhedsservice	1232	178	408
IT og data virksomhed	1680	72	674
Reklamer	877	-71	211
Vikarbureauer	254	-55	21
Rengøring	2204	397	1109
Kontorservice mm	542	-44	180
Øvrig service	618	3	337
Vidensservice i alt	7565	-74	2334
Operationel service i alt	2913	406	1338
Forretningservice i alt	10478	332	3672

Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Figur 4.21 Beskæftigelsesvækst og personaleomsætning blandt ufaglærte i forretningsservicebranchen 2001 - 2002



Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Figuren viser for hver underbranche den registrerede vækst over to års periode, målt i antal ansatte, og sammenholder dette med antallet af ansættelser, incl. nyansættelser og udskiftninger og røkeringer inden for de enkelte underbrancher.

Personaleomsætningen for gruppen af ufaglærte ligger på godt 30% for hele branchen, men med en del variation, der afspejler den forskellige dynamik i underbrancher i stor fremgang eller med stagnation.

For de nyansatte er det endvidere undersøgt, om de kommer fra samme underbranche eller fra en anden del af forretningsservicebranchen. Stort set alle rekrutteres fra samme underbranche, som de ansættes i, og kun i enkelte underbrancher rekrutteres fra andre forretningsservice underbrancher af noget nævneværdigt omfang.

Set i lyset af den store personaleomsætning er det til en vis grad naturligt, at en stor del hentes fra samme område. Antallet af ansættelser af medarbejdere, der for to år siden var ansat i andre brancher er dog meget lav og beløber sig til under en fjerdedel af den samlede netto beskæftigelsesvækst. Dette vidner om en lav mobilitet i denne gruppe af ufaglærte.

Dette skyldes ifølge repræsentanter fra branchen og fagforeninger flere forhold på begge sider. Dels stilles der meget forskellige krav til nye medarbejders kompetencer, og virksomhederne lægger vægt på erfaring fra og kendskab til egne brancher og produkter, og dels er medarbejdere hurtige til

at identificere sig med deres nye erhverv og er derefter indstillet på at blive her. Så snart man har arbejdet et par år i en ny branche, er det en del af ens identitet. Derfor kan det være vanskeligt at overføre folk fra fremstillingserhverv til forretningsservice.

Den lave mobilitet hænger også sammen med, at branchen er i stand til at tilfredsstille sine rekrutteringsbehov med nytilkomne på arbejdsmarkedet eller især med medarbejdere, der vender tilbage til branchen efter en ledighedsperiode. Især den sidste kategori må antages at være stor og afspejle en stor svingdørsaktivitet i branchen, hvor fleksibiliteten også i et vist omfang kan give sig udtryk i forholdsvis korte ansættelsesforhold. Det indikerer, at der i 2002 stod en arbejdsstyrke med erfaring fra branchen klar til at udfylde de udbudte ledige stillinger.

I et notat, der offentliggjordes af Rambøll Management i 2004, "Scenarier for fremtidens ufaglærte arbejdsmarked", konkluderes det også, at der blandt de ufaglærte generelt er behov for en større åbenhed overfor andre jobtyper.

4.7 Konklusioner og anbefalinger vedr. kompetencer og arbejdskraft

Det anbefales med henblik på at fremme virksomhedernes adgang til de nødvendige kvalifikationer og kompetencer,

- At opstille konkrete kriterier og mål for anvendelse af virksomhedspraktikordningen i forbindelse med nyansættelser i branchen
- At tilbyde målrettet undervisning før eller sideløbende med virksomhedspraktikken
- At potentielle medarbejdere i forretningsservicebranchen tilbydes efteruddannelse i forretningsforståelse, salg og kundepleje, IT og kommunikation mm.
- At der gennemføres en kampagne for at tiltrække medarbejdere med tilknytning til andre brancher
- At der igangsættes en målrettet kampagne for at få flere små og mellemstore virksomheder til at ansætte akademikere.
- At der skabes bedre incitamenter til at ansætte flygtninge/indvandrere i branchen gennem aftaler om rammer og procedurer for vikaransættelse.
- At der skabes mulighed for certificering af selvlærte kompetencer inden for f.eks. IT.
- At tilbyde uddannelses tilbud vedr. forretningsdrift og økonomistyring mm.
- At jobs i yderregioner synliggøres gennem samarbejder mellem virksomheder og højere uddannelsesinstitutioner.
- At jobmulighederne i yderregioner synliggøres gennem samarbejde med større virksomheder i regionerne.

Analysens formål har bl.a. været at udvikle initiativer til at fremme udviklingen af forretningsservicebranchen og til sikring af det udbud af kompetencer og arbejdskraft dette kræver.

Der gøres allerede i dag en række tiltag inden for uddannelse og arbejdsformidling, der tilgodeser behov i forretningsservicebranchen. Et oplagt område at støtte udviklingen på i en tid med tilbagegang og virksomhedslukninger inden for fremstillingssektoren er således formidlingen af overgangen fra fremstillingssektoren til den stærkt voksende servicesektor. Et godt eksempel herpå er virksomhedspraktik ordningen, som en række virksomheder har

nævnt som den korte vej til at afdække og optræne faglige, sproglige og sociale kompetencer hos de ufaglærte. Under denne ordning gøres det muligt for virksomheder og nyansatte at afprøve hinanden i situationer, hvor medarbejderen får ansættelse i en ny branche.

Analysens konklusioner giver Rambøll Management anledning til at pege på følgende anbefalinger vedrørende behovet for initiativer:

1. Kan der identificeres et eksisterende eller fremtidigt uddannelsesgab?

Der er ikke i forbindelse med undersøgelsen konstateret eksempler på uddannelsesgab af nogen generel relevans. Virksomhederne har nok peget på vanskeligheder med at skaffe den nødvendige arbejdskraft, men i mange tilfælde har det drejet sig om meget specialiserede kvalifikationer. Med den tiltagende specialisering inden for forretningsservicebranchen kan dette på sigt udgøre et alvorligt problem.

Specielt peger virksomheder inden for vidensbaseret forretningsservice i yderområder peger på problemer med rekruttering af højt uddannet arbejdskraft: På IT og data området understreges afhængigheden af specialiserede IT medarbejdere, som ofte er vanskelige at tiltrække. Dette skyldes angiveligt en kombination af manglende kvalificeret arbejdskraft i lokalområderne samt manglende synlighed af yderområdernes jobmuligheder overfor uddannelsesmiljøerne i de større byer.

Virksomhederne har i stort omfang peget på de samme jobfunktioner som områder med forventes stor vækst og områder, hvor de oplever rekrutteringsproblemer. Sammenhængen mellem forventet vækst og rekrutteringsproblemer gælder især de højt uddannede, men også medarbejdere til salg og kundebetjening samt operatør- og håndværksorienteret arbejde. Rekrutteringsvanskelighederne hænger ofte sammen med, at der er tale om områder, der generelt har svært ved at tiltrække specialiseret arbejdskraft, eller om snævre specialiststillinger med en central betydning for virksomhedens fortsatte udvikling.

Mht. salg og kundebetjening forudses vækst, og der opleves rekrutteringsproblemer, men her er store dele af forretningsservicebranchen karakteriseret ved en salgsfunktion, der typisk er tæt forbundet med den professionelle udførelse af en service opgave. Det vil derfor ofte være umuligt at ansætte medarbejdere som alene sælgere. Den salgsansvarlige vil typisk blive den faglige person, der viser sig at have de bedste salgsevner.

Virksomhederne har peget på en række kompetencer, som de lægger vægt på ved nyansættelser og som har en speciel relevans inden for serviceområdet. Det drejer sig om kendskab til branche og produkt, men også om kvaliteter som fleksibilitet, servicemindedhed, udadvendthed, samarbejdsevne og evne til vidensdeling. Disse kompetencer har ikke voldt virksomhederne store problemer, men set i lyset af de store overførsler af arbejdskraft, der fortsat ventes at ske fra fremstillingsvirksomheder til serviceerhvervene, er det væsentligt, at arbejdskraften klædes på til forretningsservicebranchens særlige behov.

2. Hvilken type problemer vil kunne opstå i fravær af nye initiativer?

Uden en målrettet indsats overfor problemerne med at tiltrække højt uddannet arbejdskraft vidensbaserede serviceydelser og herunder IT og data vil branchens fortsatte vækst i yderregionerne være truet, og der kan forventes yderligere koncentration af arbejdspladser omkring de større byer. Et sådant udviklingsperspektiv skal ses i lyset af, at adgangen til kvalificeret rådgivning og forretningsservice er et vigtigt parameter for udviklingen af det øvrige erhvervsliv i yderområderne. Mangel herpå kan således forringe de øvrige virksomheders konkurrenceevne og forstærke tendensen til koncentration af arbejdspladser omkring de store byer.

Bortset fra problemer med tiltrækning af specialister og højt uddannede til yderområderne, opleves der ikke generelle problemer mht. at skaffe sig de nødvendige kompetencer i branchen. Alligevel er det dog opfattelsen, at branchens udvikling og konkurrencedygtighed også vil kunne drage klar fordel af en indsats for at forbedre udbuddet af de kompetencer, virksomhederne nævner som relevante men dog uden problemer med tilgængeligheden.

Ved en fortsat vækst i serviceerhvervene på bekostning af fremstillingssektoren vil der være behov for at klæde arbejdskraften på til at kunne imødekomme servicesektorens særlige behov. Netop dette kan vise sig afgørende for branchens fortsatte konkurrencedygtighed i en nær fremtid, hvor der kan blive større knaphed på arbejdskraften. En utilstrækkelig indsats på dette område kan føre til, at branchens konkurrencedygtighed på sigt vil være truet.

3. Hvordan vil løntilskud kunne anvendes som instrument?

Mange af de eksisterende arbejdsmarkedsinstrumenter indebærer løntilskud. De interviewede personer peger specielt på virksomhedspraktikken som et effektivt instrument, der er som skræddersyet til at lette overgangen fra fremstillingsvirksomhed til forretningsservice. En yderligere indsats på dette område kunne eventuelt overvejes:

Kendskabet til virksomhedspraktik og løntilskud

Undersøgelsen peger på at løntilskud og virksomhedspraktik er effektive midler til at understøtte overførslen af bl.a. ufaglært arbejdskraft fra fremstillingserhverv til forretningsservice. Virksomhedspraktik ordningen ses af de, der har gjort brug af den, som skræddersyet til en situation med fald i beskæftigelsen i fremstillingsindustrien og høje vækstrater i forretningsservicebranchen. Kendskabet til ordningen er dog begrænset, og der er tilsyneladende forskellig grad af forbehold i brugen heraf i de fire regioner. En del har fået den opfattelse, at virksomhedspraktikordningen er beregnet for nogle få udvalgte og helst ikke skal initieres af virksomhedssiden.

Der er behov for mere åbenhed og information om adgangen til at gøre brug af virksomhedspraktik og løntilskud og om den værdi, disse ordninger kan medføre for virksomhederne. En mere offensiv indsats mht. brugen af ordningerne kan være et godt middel til at lette overførsel af arbejdskraft til serviceerhvervene. Det er naturligvis vigtigt, at der ikke ved en øget brug af tilskud sker fortrængning af ordinært ansatte, men en forudsætning for ordningernes effekt og værdi er samtidigt, at målgruppe virksomhederne har

fuldt kendskab til mulighederne og opfordres til at gøre brug af dem. Her, som i forbindelse med andre beskæftigelsesfremmende initiativer, er det vigtigt at sætte sig i virksomhedernes sted og sikre sig, at incitamentet er stærkt nok til at sikre effekt.

På den baggrund, anbefales det, at Arbejdsmarkedsrådene opstiller og udmelder konkrete mål og kriterier for anvendelsen af virksomhedspraktikordningen og løntilskudsordningen inden for den operationelle forretningservice.

Udvidelse af virksomhedspraktik og løntilskud med kursusforløb

En stor del af virksomhederne oplever problemer med at skaffe medarbejdere med tilstrækkeligt produkt- og branchekendskab. Virksomhedspraktikordningen ses som et godt instrument til at give den nyansatte et ganske basalt kendskab til branchen og til den service, virksomheden tilbyder, men det vil langt fra være tilstrækkeligt til at imødekomme virksomhedernes krav om produkt- og branchekendskab.

Der er ikke konstateret noget konkret ønske om, eller behov for, en udvidelse af varigheden af de gældende ordninger. Desuden ligger dette antageligt uden for Arbejdsmarkedsrådenes muligheder. En styrkelse af ordningerne kan i stedet foretages ved at tilbyde et forberedende eller parallelt undervisningsforløb i tilknytning hertil.

Det anbefales, ledige, der tilbydes virksomhedspraktik eller et løntilskudsforløb inden for forretningservice samtidigt tilbydes et indledende eller parallelt kursus f.eks. med introduktion til produkter og processer i den konkrete underbranche.

4. Hvordan kan beskæftigelsesmulighederne for kortuddannede i branchen påvirkes?

På baggrund af behovet for overførsel af arbejdskraft fra fremstillingserhverv til forretningservice og på baggrund af den konstaterede efterspørgsel efter mere eller mindre service-specifikke kvalifikationer blandt medarbejdere i såvel den operationelle som den vidensbaserede forretningservice, bør der skabes initiativer til opbygning og udvikling af kvalifikationer i den potentielle arbejdsstyrke.

Andre initiativer bør sigte på at imødegå den manglende mobilitet blandt ufaglærte i forhold til forretningservicebranchen samt at professionalisere ledelsen i forretningservicevirksomhederne. Det sidste punkt er også kort behandlet i konklusionen til kapitel 3.

Kvalifikationsopbygning hos medarbejdere i dialog med virksomhederne

Fra branchens virksomheder er der peget på, at der, parallelt med kravene om kendskab til branche og produkt, også i stigende grad stilles krav om forretningsforståelse, resultatorientering og fleksibilitet, samt mere sociale kompetencer som samarbejdsevne og servicemindedhed. Selv om der ikke er rapporteret om store, generelle problemer med at finde disse kompetencer, vurderes det, at en oprustning på dette felt vil forbedre adgangen til

beskæftigelse i forretningservicebranchen og på sigt øge servicevirksomhedernes og disses kunders effektivitet og konkurrencedygtighed.

Blandt de interviewede virksomheder efterlystes en opgradering af personlige kvalifikationer hos de, der står til rådighed på arbejdsmarkedet. Det handler om basale kvalifikationer som præsentabel fremtoning, høfligt sprog, lydhørhed og kundepleje m.m. Disse opleves som en mangelvare blandt virksomheder med stor kundekontakt.

Analysen peger endelig på, at virksomhederne inden for forretningservice bruger ganske få ressourcer – målt ved uddannelsesaktiviteter på de ufaglærte medarbejdere. Det hænger måske sammen med karakteren af de kompetencer, der efterspørges og manglende viden om mulighederne for kompetenceudvikling på disse områder.

Der er behov for en uddannelsesindsats rettet mod grupper af medarbejdere, der overflødiggøres i fremstillingsindustrien, sigtende på at klæde deltagerne på til at arbejde i forretningservicebranchen før de får ansættelse her. Det er to forskellige vilkår at arbejde under og det er naturligt, at nye medarbejdere i forretningservice må besidde andre kompetencer end de, der er nødvendige i fremstillingserhvervene. En uddannelsesindsats på dette område vurderes at kunne være et effektivt redskab til fremme af strukturtilpasningen og til smidiggørelse af nødvendige bevægelser på arbejdsmarkedet.

På den baggrund, anbefales det, at Arbejdsmarkedsrådene igangsætter en udvikling af efteruddannelsestilbud, herunder korte kurser for potentielle medarbejdere i forretningservicebranchen. Der skal her lægges vægt på kurser for gruppen af ufaglærte for derved at ruste de ledige inden for dette område til jobåbningerne i de private serviceerhverv. Kursusaktiviteterne bør fokusere på følgende temaer:

- *Forretningsforståelse*
- *salg og kundebetjening*
- *IT og teknologi*
- *Kommunikation og service*

Tilbuddene kan eventuelt sammensættes i pakker, målrettet forskellige stillingskategorier.

Geografisk og faglig mobilitet for de ufaglærte

Med væksten i de private serviceerhverv på bekostning af udviklingen i fremstillingserhvervene øges behovet for mobilitet i arbejdsstyrken.

Inden for gruppen af ufaglærte er der en meget lav mobilitet mellem forretningservice og øvrige brancher. Tilsvarende viser tidligere undersøgelser, at de ufaglærte har en lav geografisk mobilitet⁵. Tidligere undersøgelser har peget på behovet for en holdningsændring⁶ på dette område. De kommende år kan ikke forventes at byde på nye jobåbninger i industrien, så de ufaglærte må i langt højere grad end tidligere søge at finde beskæftigelse i service sektoren.

⁵ Rambøll Management (2005) for AF Nordjylland: "Undersøgelse af pendlingsmønstrene i den nye region Nordjylland"

⁶ Rambøll Management (2004) for Ugebrevet A4: "Scenarier for fremtidens ufaglærte arbejdsmarked"

På den baggrund, anbefales det, at Arbejdsmarkedsrådene i samarbejde med branchen iværksætter en informationskampagne om beskæftigelsesmulighederne i delbranchen overfor ufaglærte, der kommer fra beskæftigelse i andre brancher.

Brug af højt uddannede i operationel forretningsservice

Undersøgelsen viser, at forretningsservicebranchen fokuserer for lidt på innovation, og meget tyder på, at mange af de nyere, hurtigt voksende virksomheder har behov for en professionalisering af ledelsen. Et af flere midler til fremme heraf kan være ansættelse af højtuddannede i flere virksomheder i branchen. Ganske vist er den domineret af mange små virksomheder, der ikke vil have kapacitet til det, men der er også en mellemgruppe af virksomheder, der snarere vil kunne drage nytte af en højere uddannet medarbejder.

Tidligere analyser viser, at mange mellemstore virksomheder vil have godt af at få f.eks. en ingeniør med lidt andre kvalifikationer end de sædvanlige håndværksmæssige ansat. Samtidigt viser erfaringen, at ansættelsen af en højt uddannet medarbejder fører til ansættelse af 4 medarbejdere inden for andre kategorier.

På den baggrund anbefales, at Arbejdsmarkedsrådene i samarbejde med erhvervsfremme organisationerne gennemføres en målrettet kampagne for at ansætte akademikere o.l. overfor den gruppe af små og mellemstore virksomheder, som dette vurderes relevant for.

5. Hvordan kan beskæftigelsesmulighederne for flygtninge/indvandrere påvirkes?

Incitamentet til ansættelse af medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk

Mange virksomheder har haft gode erfaringer med ansættelse af medarbejdere med anden etnisk baggrund, bl.a. fordi mange i denne gruppe er fleksible og serviceorienterede. Der er dog fortsat mange, der ingen erfaring har med denne kategori af medarbejdere. Det gennemførte survey viser, at 80% af de virksomheder, der har prøvet en sådan ansættelse, efterfølgende har været tilfredse og har vilje til at prøve igen.

Incitamentet til at førstegangsansætte medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk kan øges gennem eksisterende ordninger som virksomhedspraktik og løntilskud, men vil også kunne forbedres gennem fremme af brugen af vikarordninger, der giver virksomhederne mulighed for at afprøve nye medarbejdere uden risiko. Dette vil reelt forlænge den gensidige prøveperiode, og denne fleksibilitet kan for nogle virksomheder være mere attraktivt end løntilskudsordningen.

Det anbefales på den baggrund, at der i et samarbejde mellem AF, vikarbureauer og virksomheder i forretningsservicebranchen etableres aftaler om rammer og procedurer for rekruttering af arbejdskraft med anden etnisk baggrund gennem vikarordninger, evt. kombineret med løntilskud.

Incitamentet til at ansætte medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk inden for forretningsservice kan evt. også øges ved brug af forslaget om kombineret løntilskud og virksomhedspraktik med kursustilbud. Det

kan f.eks. være tilbud om faglig undervisning og danskundervisning parallelt med løntilskuds- eller praktikforløbet.

6. Hvilke arbejdsmarkedspolitiske eller andre initiativer vil være relevante for branchen på baggrund af forventede udviklingstendenser?

På følgende mere specifikke områder foreslår Rambøll Management iværksat initiativer til fremme af udviklingen på forretningservice området.

Behov for papir på kvalifikationer

IT og data-baseret forretningservice beskæftiger en del mennesker med værdifulde, specialiserede kompetencer, der er opbygget gennem års erfaring på eller uden for arbejdsmarkedet. Disse selvlærte mennesker er ofte kendetegnet ved, at deres position i virksomheden beror på de evner, de har udvist gennem deres tid i firmaet. Uden formelle kvalifikationer (eksamenspapirer) er der risiko for, at disse personer stavnsbindes til deres nuværende arbejdsplads og får svært ved at komme i job igen i tilfælde af arbejdsløshed. Om end de således vil stå langt stærkere på arbejdsmarkedet med formelle uddannelsespapirer, er mange tilbageholdende med at tilmelde sig en uddannelse og komme på skolebænken igen – ikke mindst på grund af de økonomiske konsekvenser dette kan have for den enkelte og dennes familie.

Da gruppen af selvlærte samtidig er en vigtig ressource for mange mindre virksomheder, idet de ofte har en solid allround viden og en nyttig praktisk tilgang til problemløsning, bør der skabes alternative muligheder for, at disse kan få bevis for deres kvalifikationer. Gruppen af selvlærte er ydermere en vigtig og opnåelig ressource for de mindre virksomheder, idet den ofte vil være mindre tilbøjelige til at søge mod de meget store virksomheder, hvor kravene til formelle uddannelser er højere.

På baggrund af de stigende krav om formelle kvalifikationer foreslås det, at der sammen med lokale uddannelsesinstitutioner skabes mulighed for certificering af selvlærte kompetencer via forhåndstilmelding til åbne eksamener. Dette kan f.eks. være eksamen i SQL-programmering, webprogrammering eller andre emner, der afholdes årligt på den lokale handelsskole eller lign.

Fokus på forretningsforståelse

Øget forretningsforståelse og forståelse for kundernes behov og tænkemåde er udpeget som en af de vigtigste kompetencer for branchens fremtidige medarbejdere. Samtidig oplever mere end en fjerdedel af virksomhederne, at disse kompetencer er svære at skaffe. Dette gælder primært inden for vidensbaseret forretningservice og herunder IT og data, men også inden for operationel forretningservice. En god forretningsforståelse og evne til at sætte sig i den enkelte virksomheds sted er naturligvis vigtig for såvel nye medarbejdere som for de AF medarbejdere, der skal vejlede disse.

Pga. det nære forhold til kunderne, er der behov for, at de ansatte i langt højere grad end i fremstillingssektoren er i stand til at sætte sig i virksomhedens sted og at kunne træffe beslutninger, som falder i tråd med virksomhedens interesser, når det er nødvendigt i det daglige arbejde.

Det foreslås, at der i samarbejde med branchen udvikles og udbydes uddannelses tilbud vedrørende forretningsdrift med læring om det at drive forretning og foretage økonomistyring m.m. Kurset kan evt. tilbydes branchens

nuværende og potentielle medarbejdere som etårigt aftenkursus i samarbejde med uddannelsesinstitutioner.

Synliggør jobs i yderregionerne over for uddannelsesinstitutioner

Specielt inden for IT og data området er der konstateret et behov for synliggørelse af jobmuligheder, projekter og virksomheder i yderregionerne, således at studerende i storbyernes uddannelsesmiljøer får skabt et billede af de jobmæssige muligheder og roller, der her måtte være for dem efter endt uddannelse.

Det foreslås, at der i samarbejde med uddannelsesinstitutioner, tages initiativ til at knytte eller forstærke forbindelser mellem uddannelsesinstitutioner og relevante virksomheder i yderområderne. Dette kan f.eks. ske ved, at regionale virksomheder byder ind med projekter, der kan integreres i konkrete uddannelsesforløb, eller ved at repræsentanter for regionale virksomheder præsenterer disse på uddannelsesinstitutionerne som optakt til case-opgaver o.l.

Samarbejd med store/markante virksomheder om at profilere regionen

Inden for den vidensbaserede forretningsservice og herunder især på IT og data området opleves der vanskeligheder med at tiltrække højt uddannet arbejdskraft. Her kan der gøres noget med virksomhedspraktik, men store og kendte virksomheder med et godt navn i markedet kan også være med til at gøre området mere attraktivt for disse grupper. Et eksempel herpå er Danfoss' betydning for synliggørelse af Als.

Det foreslås, at jobmulighederne i yderområder med rekrutteringsproblemer synliggøres gennem samarbejde med større, kendte virksomheder.

Bilag 1 Brancheopdeling

Forretningsservice opdelt i operationel og vidensbaseret forretningsservice samt på 11 underbrancher og servicetyper. Nedenstående tabel viser den anvendte opdeling med NACE kode angivelse på underbrancher og på operationel og vidensbaseret forretningsservice. , hvor også de tilhørende NACE koder er angivet

Brancheområder	Under branche	Opera- tionel/ Viden
721000 Konsulentvirksomhed vedr. hardware	6	V
722000 Udvikling & konsulentbistand m. software	6	V
<i>722000 er i IDA opdelt i følgende to:</i>		
722100 Udvikling af standardsoftware	6	V
722200 Udvikling af kundespecifik software og konsulentbistand i forbindelse med software	6	V
723000 Databehandling	6	V
724000 Databaseværter og -formidlere	6	V
725000 Reparation og vedligeholdelse af kontormaskiner og edb-udstyr	6	O
726000 Anden virksomhed i forbindelse med databehandling	6	V
731000 Forskning og udvikling inden for naturvidenskab og teknik	2	V
732000 Forskning og udvikling inden for samf. og hum. videnskaber	2	V
741100 Advokatvirksomhed	4	V
741200 Revisions- og bogføringsvirksomhed	4	V
741300 Meningsmåling og markedsanalyse	5	V
741410 Landbrugskonsulenter	5	V
741490 Anden virksomhedsrådgivning	5	V
741500 Ikke-finansielle holdingselskaber	5	V
742010 Rådgivende ingeniørvirksomhed inden for B & A	1	V
742020 Rådg. ingeniørvirksomhed inden for produktion- og maskin teknik	3	V
742030 Opstilling og levering af færdige fabriksanlæg	3	V
742040 Arkitektvirksomhed	1	V
742050 Have- og landskabsarkitekter	1	V
742060 Geologiske undersøgelser og prospektering	1	V
742070 Landinspektører mv.	1	V
742080 Patentbureauer	5	V
742090 Anden teknisk rådgivning	3	V
743010 Kontrol af levnedsmidler	3	V
743020 Teknisk afprøvning og kontrol	3	V
743030 Miljøtekniske målinger og analyser	3	V
743090 Anden måling og teknisk analyse	3	V
744010 Reklamebureauvirksomhed	7	V
744090 Anden reklamevirksomhed og reklameformidling	7	V
745010 Arbejdsformidling	8	V
745020 Vikarbureauer	8	V
745030 Rådgivning og medvirken ved personaleudvælgelse	8	V
746000 Detektiv- og overvågningsvirksomhed	11	O
747010 Almindelig rengøring	9	O
747020 Specialiseret rengøring	9	O

Brancheområder		Under branche	Opera- tionel/ Viden
747030	Vinduespolering	9	O
747040	Skorstensfejning	9	O
747050	Desinfektion og skadedyrsbekæmpelse	9	O
748110	Fotografer	10	O
748120	Fotolaboratorier	10	O
748200	Pakkerier mv.	10	O
748510	Adresseringsbureauer	10	O
748520	Tolkning og oversættelse	5	O
748590	Anden kontorservice	10	O
748600	Call-centre virksomhed	5	V
748710	Indretningsarkitekter	1	V
748720	Formgivning og industrielt design	3	V
748730	Kreditvurdering og kreditværdigheds oplysninger	5	V
748740	Kongres-, messe- og udstillingsaktiviteter	11	V
748790	Anden forretningsservice i.a.n.	11	V

Underbrancher

1. Bygge og anlægsrådgivning
2. Forskning og udvikling (F&U)
3. Teknisk rådgivning
4. Advokat og revision
5. Virksomhedsservice
6. IT og datavirksomhed
7. Reklamer
8. Vikarbureauer
9. Rengøring
10. Kontorservice mm
11. Øvrig service

Bilag 2 Statistiske tabeller

Beskæftigelse pr. brancheområde i de fire amter, 1993 – 2002

	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
721000 Konsulentvirksomhed vedr. hardware	32	28	53	137	172	110	128	233	773	261
722000 Udvikling af software	2627	2971	3478	2889	3039	4675	5458	6936	7741	8065
723000 Databehandling	914	900	909	1808	1953	1021	736	383	391	292
724000 Databaseværter og –formidlere	100	112	126	5	7	2	20	58	69	56
725000 Reparation og vedligeh. af kontormaskiner og edb-udstyr	105	153	119	105	102	101	64	57	52	90
726000 Anden virksomhed i forbindelse med databehandling	27	34	26	20	22	21	22	412	410	517
731000 Forskning og udvikling inden for naturvidenskab og teknik	1004	1076	1084	1104	1378	1633	2107	2055	1974	1801
732000 F&U inden for samf. og hum. videnskaber	36	55	83	73	98	124	137	158	165	154
741100 Advokatvirksomhed	2169	2210	2149	2117	2141	2176	2172	2217	2246	2336
741200 Revisions- og bogføringsvirksomhed	4538	4318	4321	4263	4383	4330	4306	4226	4358	4353
741300 Meningsmåling og markedsanalyse	80	108	134	154	298	350	511	612	644	793
741410 Landbrugskonsulenter	1502	1393	1492	1506	1390	1460	1543	1653	1649	1447
741490 Anden virksomhedsrådgivning	520	505	554	584	853	1101	1210	1417	1700	1599
741500 Ikke-finansielle holdingselskaber	74	461	504	413	600	558	853	578	789	944
742010 Rådgivende ingeniørvirksomhed inden for B & A	2149	2122	1951	2071	2115	2189	2288	2335	2384	2515
742020 Rådg. ingeniørvirksomhed inden for prod.- og mask.teknik	404	430	562	604	738	773	650	751	859	1044
742030 Opstilling og levering af færdige fabriksanlæg	154	133	82	61	71	135	137	143	161	128
742040 Arkitektvirksomhed	974	1090	1228	1317	1423	1445	1473	1577	1738	1680
742050 Have- og landskabsarkitekter	82	88	36	38	38	28	39	38	41	56
742060 Geologiske undersøgelser og prospektering	62	67	49	50	64	60	56	57	72	91
742070 Landinspektører mv.	245	267	261	288	289	308	279	271	245	273
742080 Patentbureauer	25	24	28	33	33	40	37	42	67	66
742090 Anden teknisk rådgivning	774	771	791	746	799	892	528	488	540	820
743010 Kontrol af levnedsmidler	881	918	953	906	882	905	889	868	908	912
743020 Teknisk afprøvning og kontrol	272	287	302	332	382	390	418	393	473	429
743030 Miljøtekniske målinger og analyser	109	127	153	127	148	174	339	317	392	310
743090 Anden måling og teknisk analyse	136	183	217	204	189	173	49	64	68	73
744010 Reklamebureauvirksomhed	1073	1234	1287	1385	1539	1627	1655	1704	1735	1667

	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
744090 Anden reklamevirksomhed og reklameformidling	131	171	228	272	371	347	426	501	460	449
745010 Arbejdsformidling	652	756	802	793	837	830	843	817	787	652
745020 Vikarbureauer	1038	1234	201	183	441	489	99	183	287	242
745030 Rådgivning og medvirken ved personaleudvælgelse	41	73	50	146	170	79	85	83	90	89
746000 Detektiv- og overvågningsvirksomhed	475	489	133	159	171	176	130	187	179	206
747010 Almindelig rengøring	1730	1863	1949	2142	2260	2684	2877	2973	3143	3372
747020 Specialiseret rengøring	21	32	53	68	59	74	106	107	141	449
747030 Vinduespolering	140	140	187	252	246	273	300	258	259	281
747040 Skorstensfejning	156	162	178	139	141	136	139	133	143	139
747050 Desinfektion og skadedyrsbekæmpelse	51	36	36	44	41	48	51	67	72	79
748110 Fotografer	222	220	237	225	232	263	273	277	246	250
748120 Fotolaboratorier	225	221	217	215	197	192	174	156	111	71
748200 Pakkerier mv.	159	187	217	203	225	242	309	385	460	404
748510 Addresseringsbureauer	8	10	12	12	29	34	12	23	17	25
748520 Tolkning og oversættelse	44	27	52	45	46	51	106	176	208	259
748590 Anden kontorservice	140	135	122	109	182	178	208	265	289	342
748710 Indretningsarkitekter	36	37	37	35	34	47	47	39	44	53
748720 Formgivning og industrielt design	48	70	121	88	102	125	148	198	194	176
748730 Kreditvurdering og kreditværdigheds oplysninger	32	31	42	53	57	63	70	71	74	82
748740 Kongres-, messe- og udstillingsaktiviteter	241	266	297	313	357	382	395	401	377	497
748790 Anden forretningsservice i.a.n.	256	386	405	368	402	498	553	983	1054	1007
Anden beskæftigelse	558420	566534	577678	591645	598395	610828	615465	618449	623443	622569
Samlet beskæftigelse	585334	595145	606186	620849	630141	644840	650920	656775	664722	664465

Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Udviklingen i beskæftigelsen pr. underbranche i de fire amter, 1993 – 2002

	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
1 Bygge og anlægsrådgivning	3548	3671	3562	3799	3963	4077	4182	4317	4524	4668
2 Forskning og udvikling	1040	1131	1167	1177	1476	1757	2244	2213	2139	1955
3 Teknisk rådgivning	2778	2919	3181	3068	3311	3567	3158	3222	3595	3892
4 Advokat og revision	6707	6528	6470	6380	6524	6506	6478	6443	6604	6689
5 Virksomheds-service	2277	2549	2806	2788	3277	3623	4330	4549	5131	5190
6 IT og data virksomhed	3805	4198	4711	4964	5295	5930	6428	8079	9436	9281
7 Reklamer	1204	1405	1515	1657	1910	1974	2081	2205	2195	2116
8 Vikarbureauer	1731	2063	1053	1122	1448	1398	1027	1083	1164	983
9 Rengøring	2098	2233	2403	2645	2747	3215	3473	3538	3758	4320
10 Kontorservice mm	754	773	805	764	865	909	976	1106	1123	1092
11 Øvrig service	972	1141	835	840	930	1056	1078	1571	1610	1710
Sum, vidensservice	23438	24936	24996	25486	27815	29560	30706	33262	35959	35929
Sum, operationel service	3476	3675	3512	3718	3931	4452	4749	5064	5320	5967
Sum	26914	28611	28508	29204	31746	34012	35455	38326	41279	41896

Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

Udviklingen i beskæftigelsen pr. underbranche 1993 – 2002 i de fire amter, Indekseret

	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Bygge og anlægsrådgivning	100	103	100	107	112	115	118	122	128	132
Forskning og udvikling	100	109	112	113	142	169	216	213	206	188
Teknisk rådgivning	100	105	115	110	119	128	114	116	129	140
Advokat og revision	100	97	96	95	97	97	97	96	98	100
Virksomhedsservice	100	112	123	122	144	159	190	200	225	228
IT og data virksomhed	100	110	124	130	139	156	169	212	248	244
Reklamer	100	117	126	138	159	164	173	183	182	176
Vikarbureauer	100	119	61	65	84	81	59	63	67	57
Rengøring	100	106	115	126	131	153	166	169	179	206
Kontorservice mm	100	103	107	101	115	121	129	147	149	145
Øvrig service	100	117	86	86	96	109	111	162	166	176
Sum, vidensservice	100	106	107	109	119	126	131	142	153	153
Sum, operationel service	100	106	101	107	113	128	137	146	153	172
Forretningsservice i alt	100	106	106	109	118	126	132	142	153	156

		1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Ringkøbing Amt	Vidensservice	3.195	3.301	3.312	3.249	3.468	3.665	3.879	4.182	4.627	4.084
	Operationel service	381	463	434	497	515	678	663	593	681	733
	Forretningservice i alt	3.576	3.764	3.746	3.746	3.983	4.343	4.542	4.775	5.308	4.817
	Beskæftigelse i alt	102.965	104.578	106.225	107.921	109.095	111.947	113.760	114.901	116.181	115.432
Viborg Amt	Vidensservice	2.744	2.742	2.675	2.871	3.020	3.409	3.503	3.541	3.612	3.473
	Operationel service	259	289	350	398	441	539	624	657	712	738
	Forretningservice i alt	3.003	3.031	3.025	3.269	3.461	3.948	4.127	4.198	4.324	4.211
	Beskæftigelse i alt	83.524	84.725	85.618	86.870	89.768	91.530	92.034	93.202	94.412	94.655
Århus Amt	Vidensservice	11.537	12.811	12.661	13.071	14.691	15.391	15.859	17.163	18.442	18.998
	Operationel service	1.910	1.909	1.759	1.789	1.961	2.134	2.216	2.402	2.324	2.781
	Forretningservice i alt	13.447	14.720	14.420	14.860	16.652	17.525	18.075	19.565	20.766	21.779
	Beskæftigelse i alt	232.290	235.912	240.812	246.837	249.872	256.313	258.098	261.532	264.580	265.608
Nordjyllands Amt	Vidensservice	5.962	6.082	6.348	6.295	6.636	7.095	7.465	8.376	9.278	9.374
	Operationel service	926	1.014	969	1.034	1.014	1.101	1.246	1.412	1.603	1.715
	Forretningservice i alt	6.888	7.096	7.317	7.329	7.650	8.196	8.711	9.788	10.881	11.089
	Beskæftigelse i alt	166.555	169.930	173.531	179.221	181.406	185.050	187.028	187.140	189.549	188.770
De fire amter	Vidensservice	23.438	24.936	24.996	25.486	27.815	29.560	30.706	33.262	35.959	35.929
	Operationel service	3.476	3.675	3.512	3.718	3.931	4.452	4.749	5.064	5.320	5.967
	Forretningservice i alt	26.914	28.611	28.508	29.204	31.746	34.012	35.455	38.326	41.279	41.896
	Beskæftigelse i alt	585.334	595.145	606.186	620.849	630.141	644.840	650.920	656.775	664.722	664.465

		1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Københavns Amt	Sum, vidensservice	42.521	45.557	45.543	48.477	54.217	58.476	62.456	6.995	72.056	72.331
	Sum, operationel service	7.288	7.109	6.370	6.716	6.917	6.842	7.960	8.998	10.889	10.704
	Sum	49.809	52.666	51.913	55.193	61.134	65.318	70.416	78.493	82.945	83.035
	Beskæftigelse i alt	569.161	567.407	576.906	588.808	599.151	613.376	620.405	631.145	639.105	631.887
Resten af landet	Sum, vidensservice	29.810	30.290	30.669	31.020	31.670	33.072	34.719	36.208	37.808	37.196
	Sum, operationel service	5.169	5.354	5.093	5.383	6.140	6.821	7.761	8.214	8.588	9.907
	Sum	34.979	35.644	35.762	36.403	37.810	39.893	42.480	44.422	46.396	47.103
	Beskæftigelse i alt	818.457	831.463	853.491	869.389	877.116	894.237	897.217	901.898	908.017	904.049
Danmark	Sum, vidensservice	95.769	100.783	101.208	104.983	113.702	121.108	127.881	138.965	145.823	145.456
	Sum, operationel service	15.933	16.138	14.975	15.817	16.988	18.115	20.470	22.276	24.797	26.578
	Sum	111.702	116.921	116.183	120.800	130.690	139.223	148.351	161.241	170.620	172.034
	Beskæftigelse i alt	1.972.952	1.994.015	2.036.583	2.079.046	2.106.408	2.152.453	2.168.542	2.189.818	2211.844	2200.401

Kilde: Danmarks Statistik, IDA databasen

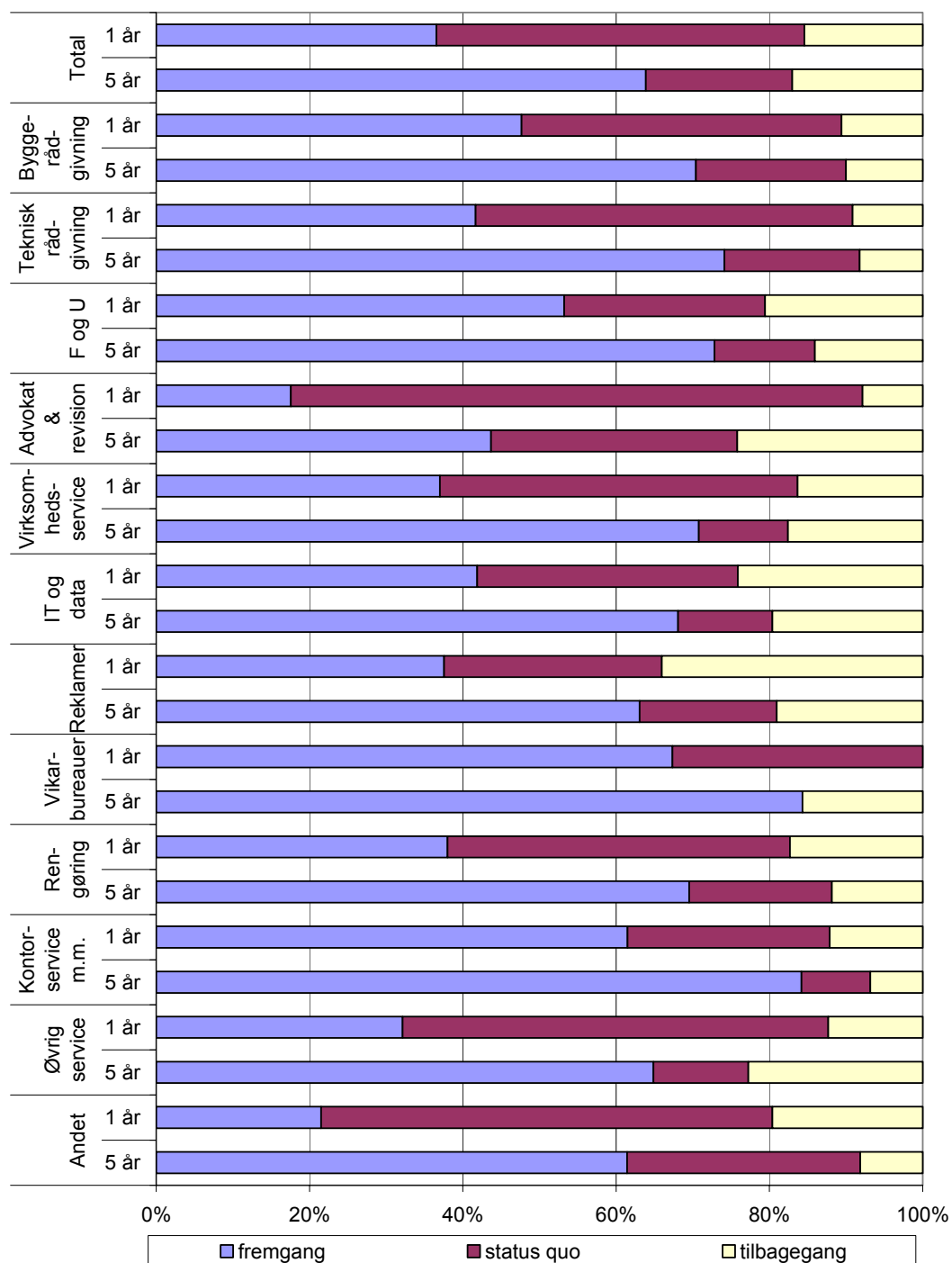
Operationel forretningsservice, sammensætning for de fire amter

	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Rengøring:										
Almindelig rengøring	1730	1863	1949	2142	2260	2684	2877	2973	3143	3372
Specialiseret rengøring	21	32	53	68	59	74	106	107	141	449
Vinduespolering	140	140	187	252	246	273	300	258	259	281
Skorstensfejning	156	162	178	139	141	136	139	133	143	139
Desinfektion og skadedyrsbekæmpelse	51	36	36	44	41	48	51	67	72	79
Rengøring, i alt	2098	2233	2403	2645	2747	3215	3473	3538	3758	4320
Kontorservice:										
Fotografer	222	220	237	225	232	263	273	277	246	250
Fotolaboratorier	225	221	217	215	197	192	174	156	111	71
Pakkerier mv.	159	187	217	203	225	242	309	385	460	404
Addresseringsbureauer	8	10	12	12	29	34	12	23	17	25
Anden kontorservice	140	135	122	109	182	178	208	265	289	342
Kontorservice, i alt	754	773	805	764	865	909	976	1106	1123	1092
Andet:										
Reparation og vedligehold af kontormaskiner og edb-udstyr	105	153	119	105	102	101	64	57	52	90
Detektiv- og overvågningsvirksomhed	475	489	133	159	171	176	130	187	179	206
Tolkning og oversættelse	44	27	52	45	46	51	106	176	208	259
Operationel forretningsservice i alt	5469	5669	5507	5714	5928	6450	6748	7064	7321	7969

Bilag 3 Virksomhedernes vækstforventninger

Figur 0.1 Forventet beskæftigelsesudvikling over kommende 12 måneder og 5 år på primære aktivitetsområder

Virksomhedernes forventninger på 1 hhv. 5 års sigt



Kilde: Rambøll Management Survey, 2005