SEKTORRAPPORT 2012

FremKom 2: Kompetenceudfordringer i Nordjylland

FremKom
Fremtidens kompetencer i Nordjylland

Handel og forretningsservice

I FREMKOM SAMARBEJDER EN RÆKKE AKTØRER FRA UDDANNELSES-, ERHVERVS- OG BESKÆFTIGELSES-OMRÅDET OM AT AFDÆKKE OG DISKUTERE FREMTIDENS KOMPETENCEBEHOV I NORDJYLLAND

FREMKOM – NY ANALYSE AF FREMTIDENS KOMPETENCEBEHOV

Fokus på fremtidens kompetencebehov er afgørende for den fremtidige udvikling og vækst i Nordjylland. Derfor er det er med stor glæde, at vi præsenterer resultaterne af den nye FremKom 2-analyse. Den første blev offentliggjort første gang i 2008, hvor den gav et billede af det fremtidige kompetencebehov for halvdelen af den nordjyske arbejdsstyrke. FremKom 2 går skridtet videre og giver et billede af fremtidens kompetencebehov for ledere og medarbejdere i hele Region Nordjylland.

For at give et godt bud på, hvilke kompetencer, der bliver centrale inden for eksempelvis fødevareområdet, byggeri og offentlig forvaltning har vi med hjælp fra et konsulentfirma været rundt i hele Nordjylland for at tale med ledere og eksperter i både private virksomheder og offentlige organisationer.

Resultatet er spændende læsning, som giver stof til eftertanke og gode input til både de, der udbyder og efterspørger kompetenceudvikling. Interessant er det især at se, hvorledes der på tværs af brancher og sektorer i stadig stigende grad efterspørges både stærke faglige og stærke personlige kompetencer.

Der er stor opbakning omkring FremKom i Nordjylland, hvor strategiske aktører inden for erhvervs-, uddannelses og beskæftigelsesområdet har samarbejdet omkring at få realiseret FremKom 2-analysen. Det er med til at skabe en sammenhængende indsats, hvor vi samarbejder omkring at løse de udfordringer, som vi har i Nordjylland.

Med FremKom 2-analysen er der skabt et godt grundlag for en debat om Nordjyllands udfordringer i forhold til at sikre, at arbejdsstyrken også har de rette kompetencer om fem år. Dernæst også en diskussion af, hvordan vi sammen og hver for sig kan handle på den nye viden, som vi har fået.

FremKom 2-analysens resultater kan frit hentes på FremKom´s hjemmeside www.fremkom.dk.

Ulla Astman
Formand
Vækstforum Nordjylland

Erik H. Andersen
Formand
Det Regionale Beskæftigelsesråd

INDHOLD

1.1 Indledning 4

1.2 Opsummering 5

1.3 Handelssektoren i Nordjylland 5

1.4 Arbejdskraft- og kompetencebehov 6

1.4.1 Kompetencebehovet 10

1.5 Kompetencemæssige udfordringer 15

1.1 INDLEDNING

I denne publikation sættes fokus på det fremtidige arbejdskraft- og kompetencebehov inden for sektoren for handel og forretningsservice i Nordjylland. Publikationen er del af en større analyse under det såkaldte FremKom 2-projekt, hvis formål er at afdække, hvad der vil være fremtidens kompetencebehov fem år frem i tiden i Region Nordjylland.

FremKom 2-projektet er en videreførelse af FremKom 1, der blev gennemført i 2007-2008, og som også satte fokus på fremtidens kompetenceudfordringer i Region Nordjylland. Hvor FremKom 1-projektet afdækkede virksomhedernes kompetencebehov inden for seks udvalgte erhvervsklynger, der tilsammen omfattede 50% af det nordjyske arbejdsmarked, afdækker FremKom 2 det samlede nordjyske arbejdsmarked fordelt på 16 sektorer[1]. Projektet har således både undersøgt tendenser og udfordringer på tværs af sektorer og samtidigt set på, hvilke specifikke arbejdskraft- og kompetencemæssige udfordringer de enkelte sektorer står over for.

Ud over at have fokus på regionens forskellige sektorer har der i FremKom 2-projektet også været fokus på at afdække arbejdskraft- og kompetencebehovet inden for regionens fire forskellige arbejdskraftoplande: Aalborg, Thy-Mors, Himmerland og Vendsyssel. Arbejdskraftoplandene er defineret ved at være klynger af kommuner, der har en stor gensidig udveksling af arbejdskraft.

Projektet er derfor også mundet ud i flere rapporter. Dels en hovedrapport, der går på tværs af sektorer og oplande, og dels en række kortere oplands- og sektorrapporter, der gennemgår hovedkonklusioner i relation til de enkelte sektorer og oplande. Alle rapporter kan frit downloades på www.fremkom.dk.

Selve dataindsamlingen såvel som udarbejdelsen af rapporter er blevet udført af Oxford Research A/S i tæt samarbejde med Region Nordjylland. Ligeledes har FremKom 2-projektets følge- og styregruppe, der består af de væsentligste erhvervspolitiske og uddannelses- og beskæftigelsesaktører i regionen, løbende været inddraget i analyseprocessen i forhold til at udstikke projektets retning, udvælge og tilpasse metoder samt facilitere kontakter til relevante virksomheder og eksperter til interview, fokusgrupper og workshop.

HANDELS- OG FORRETNINGSSERVICESEKTOREN ER DEFINERET SOM VIRKSOMHEDER INDEN FOR AGENTURHANDEL, ENGROS- OG DETAILHANDEL, SAMT DIVERSE VIRKSOMHEDER BESKÆFTIGET MED AT LEVERE SPECIALISERET SERVICE, EKSEMPELVIS CALLCENTRE, VAGT- OG SIKKERHEDSTJENESTER, FOTOKOPIERING MV.

Rapporterne i FremKom 2-projektet bygger på et omfattende analysearbejde, hvor der har været indsamlet data via følgende metoder:

- Registerbaserede fremskrivninger af udbud og efterspørgsel efter arbejdskraft i regionen fordelt på sektorer og oplande.
- Kvalitative interview med brancheeksperter inden for de 16 sektorer.
- Spørgeskemaundersøgelse til virksomheder og offentlige arbejdsgivere i hele regionen.
- Kvalitative interview med 60 virksomheder fordelt på de 16 brancher og de fire oplande.
- Afsluttende workshop, hvor eksperter og interessenter har kommenteret hovedkonklusioner og anbefalinger.

[1] Ud af de i alt 16 sektorer arbejdsmarkedet er blevet opdelt i, er der blevet udarbejdet rapporter for de 15 sektorer. Der er ikke blevet udarbejdet en sektorrapport for 'Øvrig produktion', da dette reelt set ikke er en sektor, men en restgruppe af mindre og meget forskelligartede produktionssektorer, der ikke passer ind under de andre sektorer.

1.2 OPSUMMERING

Kort opsummeret viser sektorrapporten for den nordjyske handelssektor følgende:

- Handelssektoren er den 6. største private sektor i Region Nordjylland med 19.679 ansatte i 2011. Sektoren beskæftiger personer med ***forskelligartede arbejdsopgaver såsom salg og service i 'fronten', dvs. kundekontakt, samt indkøb, administration mv. i 'baglandet'.***

- Fremskrivninger peger på, at ***antallet af medarbejdere i sektoren vil vokse med 2,4% frem til 2016,*** således at sektoren i 2016 vil beskæftige 20.153 personer i Region Nordjylland og vedblive med at være den 6. største private sektor i regionen.

- På området for handel og forretningsservice er der gennem de seneste år sket tre hovedtendenser. Den første er, at der er sket en ***stigende e-handel,*** hvilket bevirker et stigende fokus på it og logistiske forhold i virksomhederne. Den anden er en ***udvikling mod større og større butikskæder og megacentre.*** Det medfører, at de mindre erhvervsdrivende presses. Den tredje tendens handler om internationalisering af området. Der er inden for de seneste par år i ***stigende grad kommet flere udenlandske spillere på markedet.***

- Flere virksomheder peger i interview på, at ***det kan være svært at tiltrække højtuddannet arbejdskraft til yderområderne i regionen,*** hvorfor en ***vækst kan skubbes til andre dele af landet,*** hvor denne arbejdskraft i lettere grad kan tiltrækkes.

- Virksomhederne peger på flere ***'klassiske' kompetencer inden for sektoren som serviceorientering og forretningsforståelse som centrale fremadrettede kompetencer.*** Derudover efterspørges også personlige kompetencer såsom fleksibilitet, kreativitet, teamwork og selvledelse. Endelig er der også stigende efterspørgsel på ***kompetencer inden for IKT.***

- En interessant nuance i forhold til kompetencerne inden for sektoren fremgår af interview med virksomhederne. De fremhæver, at ***det formelle kompetenceniveau for kommende ledere i form af uddannelse ofte er mindre vigtigt, end kompetencer der er opnået via erfaring.***

- Virksomhederne vurderer, at de kurser, der skal bruges til opkvalificering af medarbejdere, generelt findes inden for regionen. Flere af de større virksomheder i regionen beskriver desuden i forbindelse med interview, at de ***i stigende grad anvender intern uddannelse til opkvalificering og 'ensretning' af kompetencer.***

1.3 HANDELSSEKTOREN I NORDJYLLAND

Handelssektoren er den 6. største private sektor i Region Nordjylland med 19.679 ansatte i 2011. Sektoren beskæftiger personer med forskelligartede arbejdsopgaver såsom salg og service i 'fronten', dvs. kundekontakt, samt indkøb, administration mv. i 'baglandet'.

Sektoren inkluderer store detailhandelsbutikker såsom Salling, med omkring 500 ansatte, men hovedparten af virksomhederne i sektoren i Region Nordjylland består af mindre erhvervsdrivende med en medarbejderskare på under 50 personer.

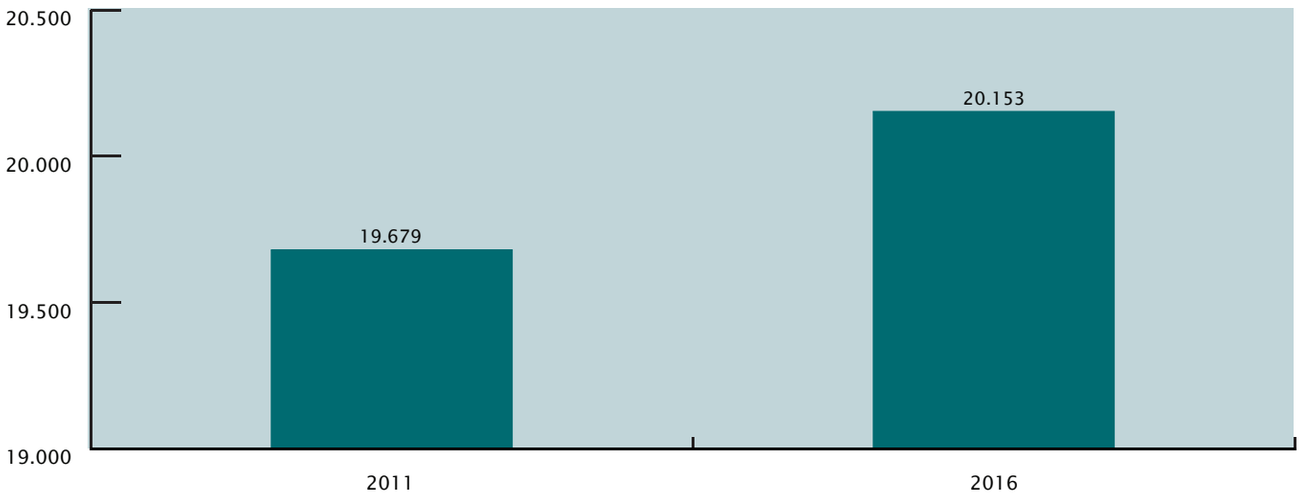
Fremskrivninger peger på, at antallet af medarbejdere i sektoren vil vokse med 2,4% frem til 2016, således at sektoren i 2016 vil beskæftige 20.153 personer i Region Nordjylland og vedblive med at være den 6. største private sektor i regionen.

På området for handel og forretningsservice er der gennem de seneste år sket tre hovedtendenser. Den første er, at der er sket en stigende e-handel, hvilket bevirker et stigende fokus på it og logistiske forhold i virksomhederne. Den anden er en udvikling mod større og større butikskæder og megacentre. Det medfører, at de mindre erhvervsdrivende presses. Kunderne tiltrækkes af lave priser i de store butikker, der ligger i megacentrene, og den logistiske fordel, der ligger i kun at skulle tage ét sted hen for at handle. Den tredje tendens handler om internationalisering af området. Der er inden for de seneste par år i stigende grad kommet flere udenlandske spillere på markedet. Det kan betyde, at priserne presses endnu mere. Derudover skal de medarbejdere, der skal agere i disse virksomheder, i høj grad besidde sproglige og interkulturelle kompetencer. Det er undersøgelsens eksperters vurdering, at alle tre tendenser inden for de næste fem år forstærkes.

1.4 ARBEJDSKRAFT- OG KOMPETENCEBEHOV

I forhold til det fremadrettede arbejdskraftbehov inden for sektoren viser figur 1, hvorledes undersøgelsens fremskrivninger forudser udviklingen heri.

Figur 1 Arbejdskraftbehovet inden for handelssektoren i Nordjylland (antal ansatte)



Kilde: Oxford Research og Center for Regional- og Oplevelsesindustriforskning 2010

Figur 1 og tabel 1 illustrerer det forhold, at der fremadrettet forventes at ske en stigning i antallet af medarbejdere inden for sektoren. Fremskrivningerne peger på ca. 500 flere stillinger i sektoren i 2016, end tilfældet er i dag, hvilket svarer til en stigning på over 2,4%. Ifølge undersøgelsens eksperter skyldes denne udvikling en vedblivende stigning i e-handelen, som kan medføre nye og flere jobtyper i 'baglandet', mens arbejdskraftbehovet i 'fronten' er uændret. Derudover kan en stigning i antallet af medarbejdere inden for de næste fem år, ifølge eksperterne, dække over, at der kommer nye internationale spillere i sektoren, som vil efterspørge dansk arbejdskraft både i 'fronten' og i 'baglandet'.

Virksomhederne inden for sektoren hæfter sig også ved, at en stor del af den fremtidige vækst kan blive drevet af 'baglandet', hvor internetsalg bliver mere og mere centralt. Det medfører, at der skal ansættes flere medarbejdere med forstand på disse forhold, jf.:

"Den overordnede tendens er, at der kommer flere og flere opgaver, hvor it er en del af det. Derfor skal vi fremadrettet have flere medarbejdere, der kan håndtere disse opgaver."

HR konsulent, Virksomhed i Region Nordjylland

Derudover handler det for nogle af de større detailvirksomheder også om at komme op på niveau med tiden før finanskrisen. Der er inden for sektoren optimisme i forhold til udviklingen i detailsalget inden for de nærmeste par år. Tanken er, at der skal ansættes flere medarbejdere i 'fronten', jf.:

"Jeg synes, vi kan mærke nu, at der er mere optimisme til det fremadrettede detailsalg. Vi forventer da også at ansætte flere medarbejdere i 'fronten', så vi kan komme op på det antal, vi var, før finanskrisen ramte os."

Personalechef, Virksomhed i Region Nordjylland

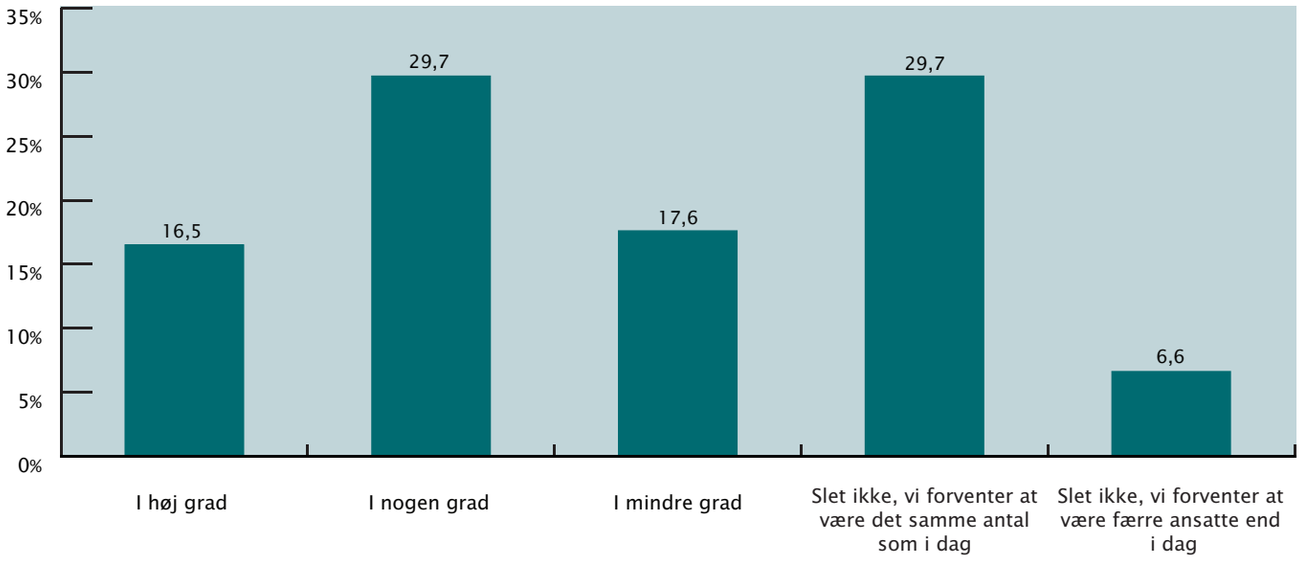
Tabel 1: Ændring i arbejdskraftbehovet i Region Nordjylland fordelt på sektorer

Sektor	Antal ansatte 2011	Antal efterspurgte ansatte 2016	Ændring i procent +/-
Fødevarer og støtteerhverv	39.550	34.398	-13,0%
Møbel, beklædning og støtteerhverv	7.029	6.693	-4,8%
Kultur, turisme og event	9.202	9.394	2,1%
Oplevelsesindustri	5.414	5.443	0,5%
IKT	5.637	5.971	5,9%
Energi og miljø og støtteerhverv	6.464	6.102	-5,6%
Transport og støtteerhverv	17.651	17.787	0,8%
Byggeri og støtteerhverv	38.001	38.447	1,2%
Metalindustri	2.087	2.033	-2,6%
Sundhedsvæsen, sundhedsteknologi og medico	25.447	26.259	3,2%
Finans, forsikring og videnservice	9.334	9.432	1,0%
Handel og forretningsservice i øvrigt	19.679	20.153	2,4%
Øvrig produktion	7.935	7.588	-4,4%
Uddannelse	22.326	21.249	-4,8%
Pleje og omsorg	30.935	29.866	-3,5%
Offentlig administration og organisationer	17.113	16.952	-0,9%

Kilde: Center for Regional- og Oplevelsesindustriforskning 2010/ Oxford Research 2010

Virksomhedernes egne forventninger til væksten inden for antallet af ansatte de næste fem år vises i nedenstående figur 2.

Figur 2 I hvor høj grad forventer din virksomhed at vækste i antal ansatte frem til 2016?



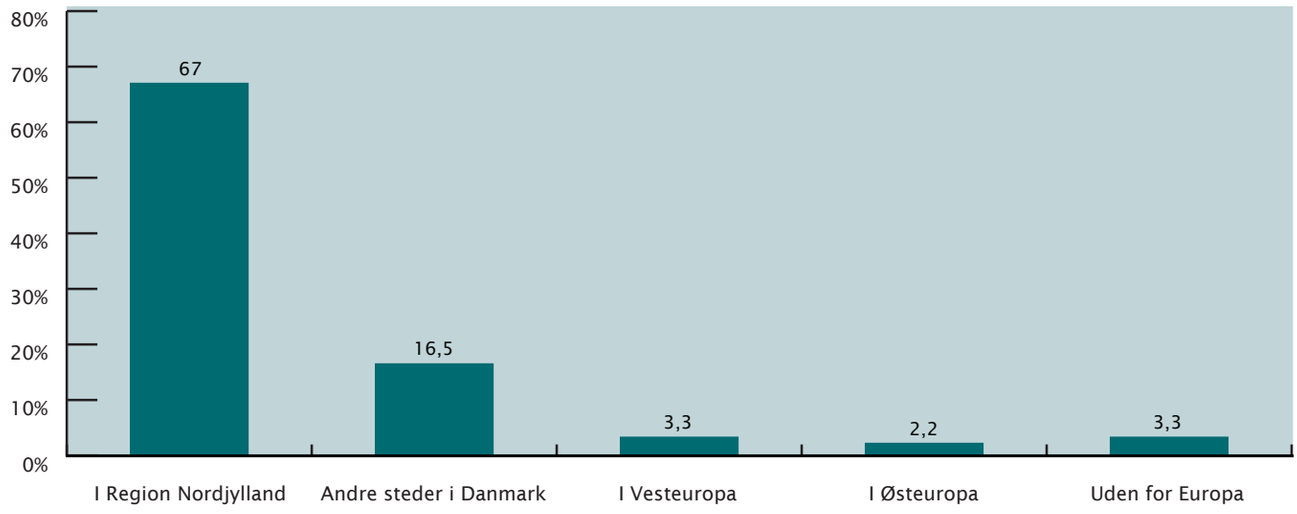
Kilde: Oxford Research 2011

Figur 2 viser, at virksomhederne, ligesom fremskrivningen illustrerer, overordnet er positive i forhold til væksten i antallet af medarbejdere frem til 2016. Ca. 45% af virksomhederne forventer i høj eller nogen grad at vækste i antallet af medarbejdere frem til 2016, mens ca. 30% forventer at være det samme antal medarbejdere i 2016 som i dag. Kun ca. 7% af virksomhederne i regionen vurderer, at de inden for de næste fem år bliver færre ansatte, end tilfældet er i dag. Igen peger eksperter og virksomhederne inden for sektoren på, at en af driverne bag en potentiel stigning kan være, at arbejdskraftbehovet for de personer, der arbejder i 'baglandet', fremadrettet stiger. Det handler primært om en stigende internationalisering af sektoren, der medfører stigende og mere komplekse administrationsopgaver. Det betyder også, at de personer, der arbejder i denne del af sektoren, i høj grad skal have kompetencer, der matcher den internationale tendens.

Vækst vil primært ske inden for regionen og i Danmark

Figur 3 viser, hvor en eventuel vækst primært vil finde sted geografisk i henhold til virksomhedernes vurdering.

Figur 3 Hvis din virksomhed vækster inden for fem år, hvor forventer du primært, at det vil ske?



Kilde: Oxford Research 2011

Som det fremgår af figur 3, vurderer virksomhederne inden for sektoren primært, at en eventuel vækst vil ske i Region Nordjylland (67%). Der er dog 17% af virksomhederne, der angiver, at væksten vil ske andre steder i Danmark, mens andre geografiske lokaliteter som Vesteuropa, Østeuropa og lande uden for Europa vurderes attraktive af ca. 3% af virksomhederne. Begrundelser for disse forhold fremgår af de kvalitative interview med virksomhederne. Her peger flere virksomheder på, at det er let at tiltrække kvalificeret arbejdskraft til 'fronten' som en betydelig faktor på, hvorfor væksten primært vil ligge her; jf.:

"Vi har ingen problemer haft med at rekruttere folk til at stå i butikken. Der kommer mange og gode ansøgninger, når vi har stillinger oppe. Det er også planen, at vi vil gøre det på den måde, når vi forhåbentligt snart skal op på det samme antal medarbejdere, som vi var før finanskrisen."

Personalechef, Virksomhed i Region Nordjylland

Samtidig er der dog en relativ stor andel af virksomhederne inden for sektoren, der vurderer, at deres vækst primært vil være andre steder i Danmark end Region Nordjylland. Flere virksomheder peger i interview på, at det kan være svært at tiltrække højtuddannet arbejdskraft til yderområderne i regionen, hvorfor en vækst kan skubbes til andre dele af landet, hvor denne arbejdskraft i lettere grad kan opnås, jf.:

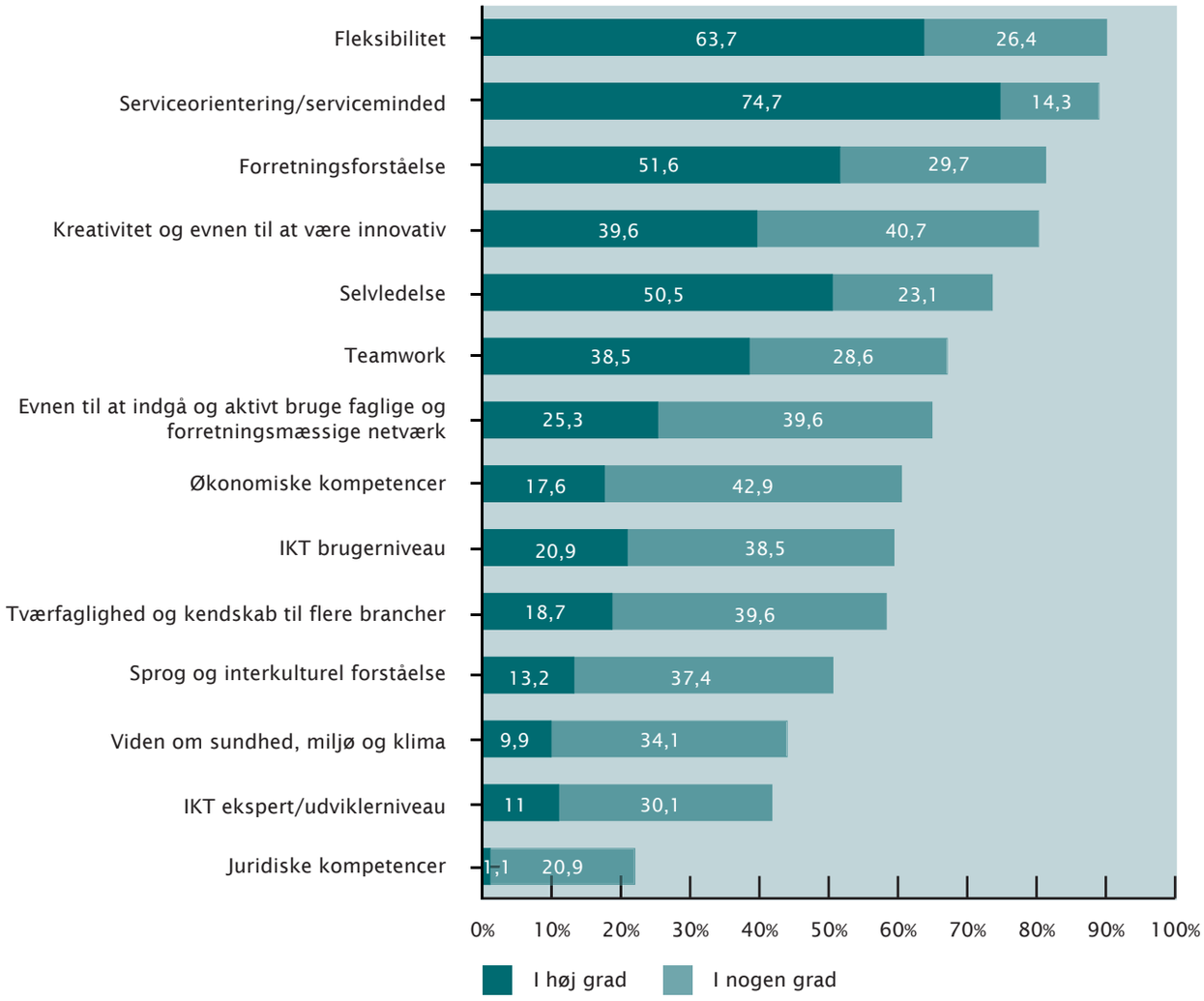
"Det er ret svært for os at tiltrække specialister til vores arbejdsopgaver. De skal kunne nogle specifikke it-kundskaber, og dem har vi simpelthen ikke kunnet få herop. Derfor har vi ansat en række af disse jobfunktioner i København og har derudover ansatte, der pendler fra København hver dag."

HR konsulent, Virksomhed i Vendsyssel i Region Nordjylland

1.4.1 KOMPETENCEBEHOVET

De konkrete medarbejderkompetencer, som virksomhederne inden for sektoren efterspørger, fremgår af oversigten i figur 4.

Figur 4 Hvilke medarbejderkompetencer efterspørger din virksomhed frem til 2016?



Kilde: Oxford Research 2011

Figur 4 illustrerer det forhold, at virksomhederne peger på flere 'klassiske' kompetencer inden for sektoren som serviceorientering og forretningsforståelse som centrale fremadrettede kompetencer. De dækker således over både faglige og personlige kompetencer. I forhold til de faglige kompetencer efterspørger flere virksomheder i interview IKT kompetencer, jf.:

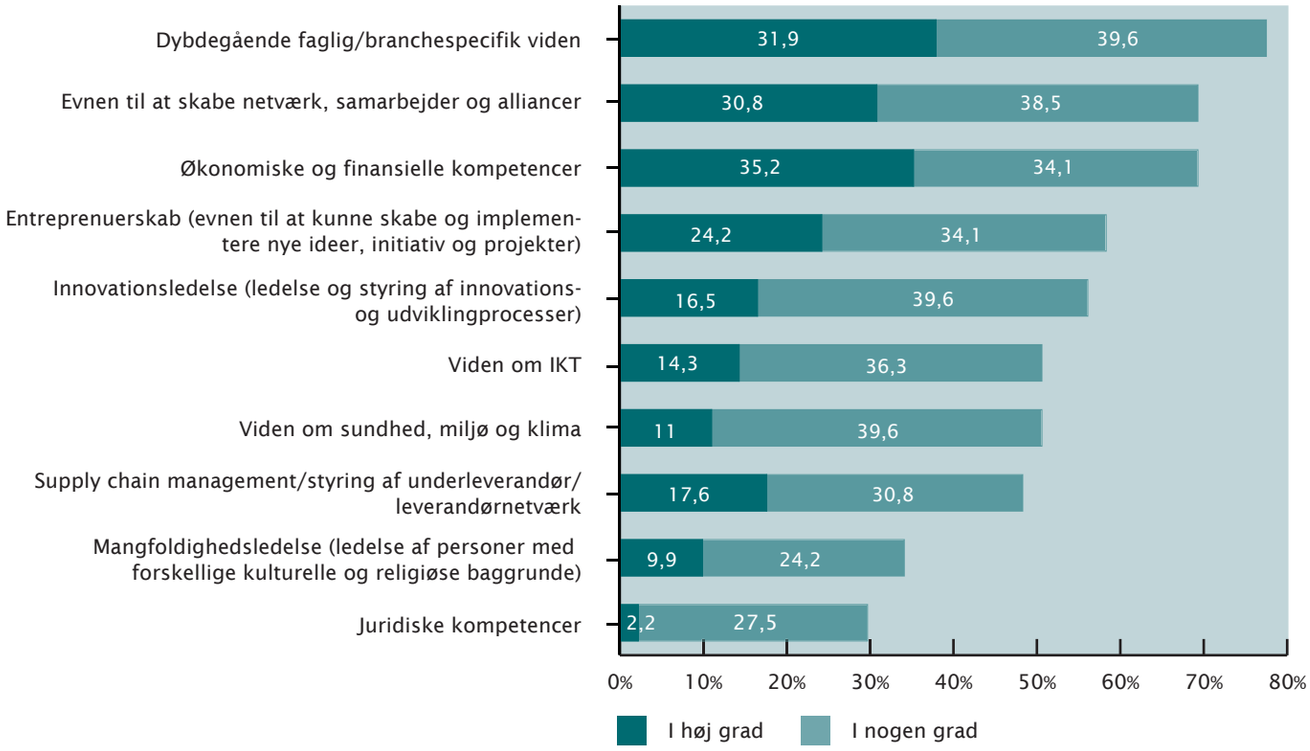
"Det er helt tydeligt, at der er et stigende behov for it-kompetencer. Det hele bliver efterhånden styret af it-systemer, og dem skal medarbejderne være fortrolige med i højere grad, end de er i dag."

Lagerchef, Virksomhed i Region Nordjylland

IKT-kompetencer er i figur 4 ikke blandt de mest angivne. En forklaring på dette kan være, at de virksomheder, der primært efterspørger it-kompetencer, er de større virksomheder med et relativt stort 'bagland', der primært skal udbygges og forbedres til at matche kundernes behov. Virksomhederne, der er inkluderet i spørgeskemaundersøgelsen, er for hovedpartens vedkommende virksomheder med under 50 ansatte. Derudover viser virksomhedernes besvarelser også, at der er flere virksomheder, der generelt efterspørger mere personlige kompetencer såsom fleksibilitet, kreativitet, teamwork og selvledelse. Dette er en tendens, der er generel for den markant største andel af virksomhederne, der er inkluderet i FremKom 2 – på tværs af sektorer.

I forhold til ledelsesniveauet viser figur 5 virksomhedernes vurdering af hvilke kompetencer, der fremadrettet vil blive efterspurgt.

Figur 5 Hvilke kompetencer på ledelsesniveau efterspørger din virksomhed frem til 2016?



Kilde: Oxford Research 2011

Figur 5 peger på, at virksomhederne fremadrettet vil efterspørge ledere, der er gode til de klassiske ledelsesmæssige dyder såsom dybdegående faglig/branchespecifik viden samt økonomiske og finansielle kompetencer. Derudover er der en relativ stor andel af virksomhederne, der vurderer, at de fremadrettet vil efterspørge ledelseskompetencer, der handler om at være innovativ og skabe nye ideer for virksomheden. Virksomhederne skal profileres, og der skal skabes samarbejder via lederens evne til at indgå i netværk. Det er således kompetencer, der handler om kontinuert at se på den praksis, der er i virksomheden, og sørge for, at arbejdet bliver gjort på en måde, der optimerer virksomhedens produkter i forhold til konkurrenterne.

En anden interessant nuance i forhold til kompetencerne inden for sektoren fremgik af interview med virksomhederne. Her fremhævede virksomhederne, at specielt i forhold til kommende ledere i virksomhederne er det formelle kompetenceniveau i form af uddannelse mindre vigtigt, end kompetencer der er opnået via erfaring, jf.:

"Når vi skal rekruttere til chefstillingerne, kan det være svært at finde personer, der både har kompetencer inden for salg, indkøb og marketing. Derfor handler det simpelthen bare om at finde en person, der har erfaring inden for områderne. Så på den måde vægter erfaring højere end uddannelse. De fleste ledere har en handelsskolebaggrund, som eventuelt er suppleret med enkelte fag inden for handel. Der er ikke tradition for, at lederne har lange videregående uddannelser."

Personaledirektør, Virksomhed i Region Nordjylland

Det vidner således om, at nogle virksomheder inden for sektoren i mindre grad ser på de formelle kompetencer hos kommende ledere, men i højere grad på hvilke erfaringer og deraf kompetencer, de har opnået inden for sektoren. Som citatet også kortlægger, har denne tendens sin historik i, at lederne inden for sektoren i mindre grad har længerevarende formelle uddannelser som 'adgangspas' til lederstillinger, men derimod erfaring fra tidligere og heraf opnåede kompetencer.

Kompetenceudvikling og efteruddannelse

Virksomhederne inden for Region Nordjylland bruger meget forskelligartede efter-/videreuddannelsestilbud. Generelt bruger virksomhederne de lokale uddannelsestilbud til videreuddannelse af deres medarbejdere i fx salg og økonomi i samarbejde med de lokale AMU-skoler. Derudover anvender virksomhederne også andre former for uddannelsestilbud, hvis der skal mere specialiserede uddannelsestilbud til for at opkvalificere medarbejdere eller lederes kompetencer. Det kan fx være kurser i rekruttering, planlægning eller konflikthåndtering for ledere, eller specifikke kurser i fx Adobe for at opkvalificere centrale medarbejderes kvalifikationer, der ikke behøver at ligge inden for regionen, jf.:

"Vi har ofte brug for efteruddannelse i forhold til de tekniske it-kompetencer. Her anvender vi Adobes egne kurser, som afholdes forskellige steder i verden. Vi bruger mest efteruddannelsestilbud, der ligger uden for regionen, men det handler altså om, at vi efterspørger nogle meget specifikke tilbud. Derfor er det intet problem, at de ikke findes i Region Nordjylland."

HR-chef, Virksomhed i Region Nordjylland

Virksomhederne vurderer, at de kurser, der skal bruges til opkvalificering af medarbejdere, generelt findes inden for regionen, og de peger således ikke på konkrete efteruddannelsestilbud, der i højere grad kunne matche den efterspørgsel, virksomhederne har. Dette hænger også sammen med et andet forhold inden for efter-/videreuddannelse inden for sektoren, som handler om intern uddannelse i virksomhederne. Flere af de større virksomheder i regionen beskriver i forbindelse med interview, at de i stigende grad anvender intern uddannelse til opkvalificering og 'ensretning' af kompetencer. For virksomhederne handler det om, at kunne bruge den interne uddannelse til at uddanne medarbejdere målrettet i forhold til de behov og den praksis, der findes i virksomhederne. Yderligere er den interne uddannelse også med til at styrke det interne netværk, hvilket også anses som en positiv facet af det at arbejde med videreuddannelse internt i virksomhederne – og det er en tendens, der i stigende grad vinder frem, jf.:

"En stor del af vores kompetenceudvikling og efteruddannelse foregår via interne kurser. Det er en tendens, vi også kan se hos flere af vores konkurrenter. Intern uddannelse styrker det interne netværk, og derudover er fordelen, at man kan være meget specifik på, hvordan fx et regnskab ser ud hos os."

Personalechef, Virksomhed i Region Nordjylland

Denne tendens er primært knyttet til virksomheder, der har en vis størrelse, idet der skal en vis mængde af ansatte til, før det kan betale sig at udvikle et omfattende internt uddannelsesprogram. Tendensen om den interne uddannelse er dog også nævnt af flere andre mindre virksomheder, idet fokus på den specielle praksis, der er lokalt, og hvordan værktøjer anvendes specifikt i virksomhederne, vurderes brugbart.

1.5 KOMPETENCEMÆSSIGE UDFORDRINGER

Undersøgelsen af virksomhedernes kompetencemæssige udfordringer inden for handelssektoren i Region Nordjylland fremhæver flere interessante perspektiver. For det første peger både de statistiske fremskrivninger og virksomhederne selv på, at antallet af medarbejdere i sektoren inden for de næste fem år vil stige.

Det er gode nyheder for sektoren, men det betyder ikke, at de medarbejdere, der skal tilgå sektoren, skal kunne det samme som de nuværende medarbejdere. For undersøgelsen viser også, at der er en udvikling i gang i sektoren, hvor et stigende fokus på e-handel mv. kan medføre, at andelen af medarbejdere, der skal være i kontakt med kunderne i 'fronten', stagnerer eller falder, mens andelen af medarbejdere, der skal kunne varetage og udvikle virksomhedernes salg via fx nettet, kan stige.

Derfor er de kompetencer, som virksomhederne fremadrettet efterspørger, en kombination mellem de mere klassiske medarbejderkompetencer inden for branchen som serviceorientering og forretningsforståelse i kombination med de mere 'baglands'-orienterede kompetencer som it og økonomi. Derudover angiver virksomhederne inden for sektoren også, at de personlige kompetencer hos medarbejderne bliver mere og mere centrale. Det være sig evnen til at indgå i teamwork, fleksibilitet og selvledelse. Disse kompetencer bliver fremadrettet centrale, uanset om medarbejderne skal varetage jobfunktioner i 'fronten' eller i 'baglandet'.

Måden, virksomhederne håndterer disse udfordringer på, er i stigende grad ved selv at klæde medarbejderne på via intern uddannelse. Det er med til at målrettet kompetenceudviklingen specifikt til virksomheden og til at styrke det interne netværk. Samtidig fokuserer virksomhederne inden for sektoren kun i mindre grad på de formelle kompetencer (via fx uddannelse), men lægger mere vægt på de kompetencer, der er tilegnet via erfaringen inden for sektoren. Det er også en tendens, der ser ud til at vedblive i et femårigt perspektiv.

I den følgende boks opsummeres de væsentligste kompetencemæssige udfordringer for handelssektoren i Region Nordjylland.

HANDELSSEKTORENS VÆSENTLIGSTE KOMPETENCEMÆSSIGE UDFORDRINGER

- En sektor i fremgang, men også en sektor hvor medarbejderne fremadrettet skal have nogle andre kompetencer, end der findes nu.
- Stigende e-handel kan medføre, at forholdet mellem antallet af medarbejdere i 'fronten' og i 'baglandet' fremadrettet kan justeres – så der kommer flere medarbejdere i 'baglandet'.
- Kompetencemæssigt betyder denne udvikling, at de faglige kompetencer som it og økonomi i højere grad vil blive efterspurgt, mens der fortsat vil være efterspørgsel efter faglige kompetencer som service og forretningsforståelse.
- De personlige kompetencer bliver fremadrettet mere centrale. Kompetencer som fleksibilitet, samarbejde og selvledelse bliver fremadrettet mere vigtige.

FremKom
Fremtidens kompetencer i Nordjylland

Kolofon
Udgivet af Region Nordjylland,
Regional Udvikling
Analyse: Oxford Research A/S
Design og layout: Weltklasse reklame + pr
Tryk: Vester Kopi A/S
1. oplag
Januar 2012

Regional Udvikling
Region Nordjylland
Niels Bohrs Vej 30
9220 Aalborg Ø

Tlf. +45 96 35 00 00
Mail: info@fremkom.dk
Web: www.fremkom.dk