SEKTORRAPPORT OM OPERATIONEL SERVICE

FremKom4: Kompetence- og arbejdskraftbehovet i Operationel service

FremKom

Fremtidens kompetencer i Nordjylland

SEKTORRAPPORT APRIL 2022

FremKom4

– Fremtidens nordjyske kompetencebehov

Mads Duedahl
Regionsrådsformand

Nordjyllands fremtidige vækst og udvikling er stærkt afhængig af medarbejdere med de rette kompetencer. Derfor er det en stor glæde, at partnerskabet bag FremKom-analyserne nu kan præsentere den nyeste analyse af fremtidens nordjyske kompetencebehov - FremKom4.

FremKom4 bygger på en række analyser og interviews af udbud og efterspørgsel på arbejdskraft og kompetencer fem år frem i tiden, dvs. frem mod 2026 ligesom det var tilfældet med de 3 tidligere Fremkom-analyser.

Ud over at tegne et overordnet billede af kompetencesituationen i Nordjylland giver FremKom en detaljeret indsigt i kompetencebehovene i 16 forskellige sektorer og i 4 geografiske oplande; Himmerland, Thy-Mors, Vendsyssel - Han Herred og Aalborg.

FremKom4 er blevet til på baggrund af en stor nordjysk opbakning og et stærkt samarbejde mellem strategiske aktører fra uddannelses-, beskæftigelses- og erhvervsområdet. FremKom4-analysen bidrager således til en mere sammenhængende forståelse og indsigt i de nordjyske kompetenceudfordringer.

FremKom4-analysen er gennemført med konsulentbistand fra Oxford Research og Voxmeter, der har interviewet eksperter og ledere – fra den private og offentlige sektor i Nordjylland. En lang række nordjyske interessenter har været inddraget i processen og bidraget med både information og kvalitetssikring.

Analysen viser, at der hos de nordjyske virksomheder er et særligt fokus på den grønne omstilling, men også at virksomhederne er lidt afventende ift. hvilke forandringer, den vil medføre. Derudover ses et markant fokus på digitalisering og automatisering. Herunder naturvidenskabelige kompetencer, de såkaldte STEM-kompetencer.

Analysen giver et indblik i, hvilke forventninger de 16 sektorer har til udviklingen i væksten de næste fem år. FremKom4 har også som noget nyt et særligt fokus på industrien, der med næsten 40.000 arbejdspladser er den næststørste sektor i Nordjylland. Her kommer det blandt andet til at handle om at sikre tilstrækkeligt erhvervsfagligt uddannede med en STEM- eller teknisk uddannelse og også at understøtte uddannelsen og tiltrækningen af eksempelvis længerevarende uddannede på de tekniske områder.

Resultaterne af FremKom4 skal fungere som input til både aktører, der udbyder og aktører, der efterspørger kompetenceudvikling. FremKom4 er derfor et strategisk oplæg til debat og drøftelse af initiativer handling. Det er derfor hensigten at sprede den nye viden gennem konferencer i regionen og på denne baggrund indsamle tanker og ideer til konkret, fremadrettet handling.

FremKom4-analysens resultater kan frit downloades på FremKom's hjemmeside: **www.fremkom.dk**

INDHOLD

1. Indledning og sammenfatning 4

2. Arbejdskraftbehov og udfordringer 6

3. Omstillingsdagsordenen i sektoren 10

3.1 Grøn omstilling og behovet for grønne kompetencer 10

3.2 Automatisering, digitalisering og behovet for STEM-kompetencer 14

3.3 Medarbejderdagsorden 17

4. Betydning af efter- og videreuddannelse i sektoren 19

1. Indledning og sammenfatning

Introduktion og indflyvning

Operationel service er en sektor, der leverer praktiske serviceydelser, som er arbejdskraftintensive og ofte men ikke altid foregår ude hos kunderne. Sektoren omfatter for eksempel rengørings-, bud- vagtvirksomheder, men også rejsebureauer og frisører.

I alt beskæftigede sektoren ca. 19.800 i 2019, hvilket ser ud til at falde til 19.700 i 2026 svarende til et fald i beskæftigelse på 0,4 pct. Dette kan tolkes som, at sektoren ser ind i en femårig periode med nulvækst.

Operationel service er en sektor, der beskæftiger særligt ufaglært og faglært arbejdskraft

Sammenfatning: En sektor uden udsyn til vækst, hvor omstillingsdagsordenen endnu ikke er slået helt igennem

For det første viser sektoranalysen, at operationel service hverken ser ind i vækst eller rekrutteringsudfordringer de næste fem år jf. kapitel 2. Det ses ved, at fremskrivningerne for antal beskæftigede i sektoren falder med 0,4 pct. frem mod 2026. Samtidig er der heller ikke store vækstforventninger, når arbejdspladser i sektoren spørges, om end der er flere, som forventer flere ansatte end det modsatte. Imidlertid forventer sektoren ikke de store rekrutteringsudfordringer for ufaglærte og faglærte, som er den primære arbejdskraft.

For det andet viser sektoranalysen, at arbejdspladserne i operationel service de næste fem år vil efterspørge kompetencer til at understøtte den grønne omstilling hos deres primære arbejdskraft. Dette ses ved, at sektorens arbejdspladser i høj grad angiver, at de ufaglærte og faglærte skal have grønne kompetencer og gerne inden for forretningsudvikling, produktion og innovation. Det medfører desuden, at de skal være omstillingsparate, samarbejdsvillige og fleksible.

For det tredje viser analysen, at digitalisering og automatisering ikke står så højt på dagsordenen for operationel service som i resten af regionen. Dette fremgår ved, at det kun er integratorkompetencerne, hvor mere end halvdelen angiver, at de bliver vigtigere de næste fem år. Det kan ses som grunden til, at arbejdspladserne angiver, at det er arbejdskraft med lange videregående uddannelser og ledelsen, der de næste fem år især skal have STEM-kompetencer.

For det fjerde viser analysen, at arbejdspladser i sektoren lettere kan holde på deres ansatte eller tiltrække nye, hvis de arbejder aktivt med elementerne i medarbejderdagsordenen. Dette kommer til udtryk ved, at de arbejdspladser, som ikke oplever rekrutteringsudfordringer bl.a., tilbyder fleksibilitet,

Sektorrapport for Operationel service

Sektorrapporten om operationel service er sammen med 13 andre sektorrapporter en del af FremKom4, som er den fjerde analyse af fremtidens arbejdskraft- og kompetencebehov i Region Nordjylland. FremKom4 indeholder derudover også fire oplandsrapporter og en samlet hovedrapport med de tværgående resultater.

Siden starten af FremKom-projektet har det været ambitionen med projektet at bidrage til, at det nordjyske arbejdsmarked er i stand til at efterleve de kompetencemæssige krav, der stilles på fremtidens arbejdsmarked.

FremKom4 skal skabe en strategisk kortlægning af de kompetencemæssige behov og udfordringer, som det nordjyske arbejdsmarked står over for i den kommende femårige periode, fra 2021 til 2026.

Formålet med indeværende sektorrapport er at give et indblik i de tendenser, der gør sig gældende i den operationelle service i forhold til fremtidig beskæftigelse og arbejdskraftsbehovet samt udfordringerne hermed.

Sektorrapporten for handel bygger på følgende datamateriale:

- En fremskrivning af arbejdskraftsefterspørgslen (foretaget af Region Nordjylland på baggrund af data fra CRT)
- Interviews med 4 eksperter og repræsentanter fra arbejdspladser i sektoren
- Spørgeskema med besvarelser fra 164 arbejdspladser i sektoren.

indflydelse på egne arbejdsopgaver og varierende arbejdsopgaver. Dette er også blandt de elementer på medarbejderdagsordenen, som arbejdspladser i operationel service vægter højest i forhold til tiltrækning og fastholdelse.

For det femte viser analysen, at sektoren ser ind i en fremtid, hvor efter- og videreuddannelse ikke vægtes højere, end tilfældet har været hidtil. Det kan skyldes, at sektoren allerede anvender efter- og videreuddannelse i høj grad i forhold til certificeringer og nyansættelser. Alligevel ser operationel service ind i fem år, hvor sidemandsoplæring bliver fremtrædende, hvilket også gælder emner som grøn omstilling.

Fremadrettede problemstillinger

En problemstilling, som sektoren skal have fokus på de næste fem år, er, hvordan arbejdspladserne kan arbejde med at skabe vækst. Sektorrapporten afdækker nulvækst, og det indeværende datagrundlag tegner heller ikke et billede af en sektor med store vækstambitioner. Idet sektoren beskæftiger knap 20.000 nordjyder, er det essentielt at sørge for, at arbejdspladserne udvikler sig, hvilket også inkluderer vækst. Dette gør sig især gældende for operationel service, der ikke er ramt af rekrutteringsudfordringer i forhold til deres primære arbejdskraft i samme grad som mange andre sektorer i Nordjylland. Derfor er det et oplagt sted at forsøge at skabe vækst.

En anden problemstilling for operationel service er at tiltrække den arbejdskraft med længerevarende videregående uddannelse, som vurderes at skulle tilføre arbejdspladserne i sektoren de fornødne STEM-kompetencer. Hvis automatiserings- og digitaliseringsdagsordenen skal slå igennem i operationel service, er det vigtigt, at de efterspurgte STEM-kompetencer, integratorkompetencerne, er til stede i sektoren i fremtiden.Det kan blive svært, fordi arbejdspladser i operationel service har sværere ved at ansætte dem med lange videregående uddannelser. Det er således nødvendigt at se ind i, hvordan man kan tiltrække og fastholde denne type arbejdskraft. Eksempelvis kan det være via nogle af elementerne i medarbejderdagsordenen.

2. Arbejdskraftbehov og udfordringer

Samlet set ser den operationelle service i Nordjylland ind i en periode med en meget svag tilbagegang, tenderende til nulvækst, i efterspørgslen på beskæftigede frem mod 2026. Dette fremgår af nedenstående tabel 1. Der vil således blive efterspurgt 85 færre beskæftigede i sektoren i 2026 sammenlignet med 2019, hvilket svarer til en reduktion på 0,4 pct. Hermed er sektoren en af de fem ud af 14 sektorer i regionen, der potentielt set vil opleve en lavere jobskabelse de næste fem år. Den fremskrevne nedgang i efterspørgslen på beskæftigede i sektoren ser dog ud til at gøre sig gældende i samme grad i resten af landet også.

Operationel service er en af de større sektorer i Nordjylland med knap 20.000 ansatte i 2019 svarende til en andel på 7 pct. Sektorens beskæftigelsesandel vil forblive den samme i 2026 jf. tabel 1.

Tabel 1: Fremskrevet udvikling i efterspørgslen efter arbejdskraft i Region Nordjylland. Opgjort på sektorniveau.

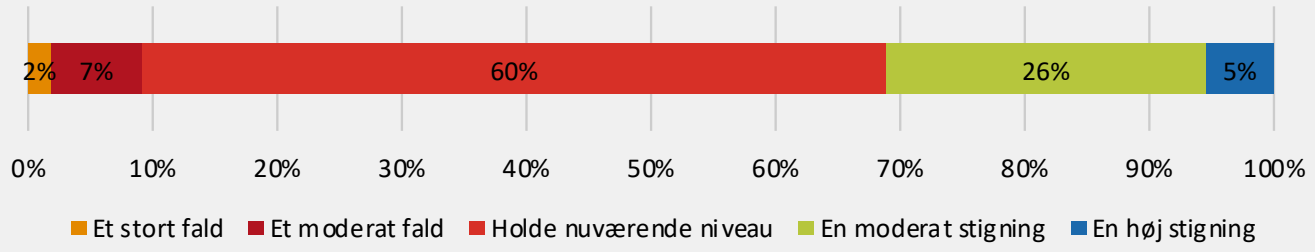
Fremkom4-analysen er gennemført på 16 sektorer, men afrapporteret i 14 sektorrapporter, da de 3 sektorer Højteknologisk Industri, Mellemteknologisk Industri og Lavteknologisk Industri er afrapporteret samlet i en sektorrapport for Industrien.

Sektor	Antal arbejdspladser				Ændring	
	2019	Andel	2026	Andel	Antal	Pct.
Byggeri og Forsyning	21.815	7,8%	24.491	8,6%	2.676	12,3%
Finans, Forsikring og Ejendomshandel	9.490	3,4%	9.328	3,3%	-162	-1,7%
Handel	42.449	15,1%	44.036	15,4%	1.587	3,7%
Hotel, Restauration og Kultur	16.885	6,0%	17.199	6,0%	314	1,9%
It, Telekommunikation og Medier	7.532	2,7%	7.577	2,7%	45	0,6%
Industrien	39.738	14,1%	37.273	13%	-2.465	-6,2%
- højteknologisk industri	11.563	4,1%	11.511	4,0%	-52	-0,4%
- mellemteknologisk industri	11.741	4,2%	11.370	4,0%	-371	-3,2%
- lavteknologisk industri	16.434	5,8%	14.392	5,0%	-2.042	-12,4%
Landbrug, fiskeri og råstoffer	13.129	4,7%	13.316	4,7%	187	1,4%
Offentlig administration	15.488	5,5%	16.002	5,6%	514	3,3%
Operationel service	**19.804**	**7,0%**	**19.719**	**6,9%**	**-85**	**-0,4%**
Sociale institutioner	35.307	12,6%	35.309	12,4%	2	0,0%
Sundhedsvæsen	17.462	6,2%	18.996	6,7%	1.534	8,8%
Transport	9.570	3,4%	9.393	3,3%	-177	-1,8%
Undervisning	22.496	8,0%	22.421	7,9%	-75	-0,3%
Videnservice	9.899	3,5%	10.018	3,5%	119	1,2%
Total	281.064	100%	285.078	100%	4.014	1,4%

Anm.: Sektoropdelingen på de 14 sektorer er foretaget af Region Nordjylland med udgangspunkt i Danmarks Statistiks 36 grupperede brancher. Se bilag 1 i hovedrapporten for FremKom-projektet for nærmere oplysninger. De tre industrisektorer er kategoriseret i overensstemmelse med definitioner fra EUROSTAT. Kilde: SAM-K/LINE®_REA2021_OKT (CRT)

Adspurgt om arbejdspladserne forventer at ansætte flere medarbejdere frem mod 2026, svarer knap 30 pct., at de forventer flere ansatte, som ses nedenfor i figur 1. Det kan tyde på, at arbejdspladserne i sektoren vurderer deres efterspørgsel på beskæftigede højere end fremskrivningen. Dog forventer hele 60 pct., at det nuværende niveau fastholdes, hvilket stemmer relativt godt overens med nulvæksten i efterspørgslen i tabel 1. Dette kan naturligt skyldes en flerhed af årsager. En af disse kan være, at en del af arbejdspladserne i sektoren udfører opgaver for den offentlige sektor, hvorfor der vil være nogle mekanismer i spil, herunder politiske og strukturelle, som bevirker, at arbejdspladserne ikke i samme grad kan skabe vækst. Dette er fx rengøringsvirksomheder, der løser opgaver i den praktiske del af hjemmeplejen. Tilsvarende kan dette også skyldes den meget lave ledighed i 2022 og et arbejdsmarked, der buldrer afsted, hvorfor vækst i antal ansatte kan synes svært opnåeligt på de nuværende vilkår.

Figur 1: Arbejdspladsernes forventning til vækst i antal ansatte frem mod 2026



Anm.: N= 164 Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021

Eftersom den operationelle service er en meget sammensat sektor, så må der alt andet lige også forventes forskelle i både deres vækstforventninger samt deres rekrutteringsudfordringer. De gennemførte interviews hjælper til at belyse nogle af disse vinkler mere dybdegående.

Behovene for arbejdskraft antager flere former i operationel service. Sektoren består både af en række store arbejdspladser, såsom rengøringsfirmaer, og mindre virksomheder, som udfører serviceopgaver inden for industrien. Et eksempel på vækstforventningerne i én mindre virksomheder fremgår af følgende citat:

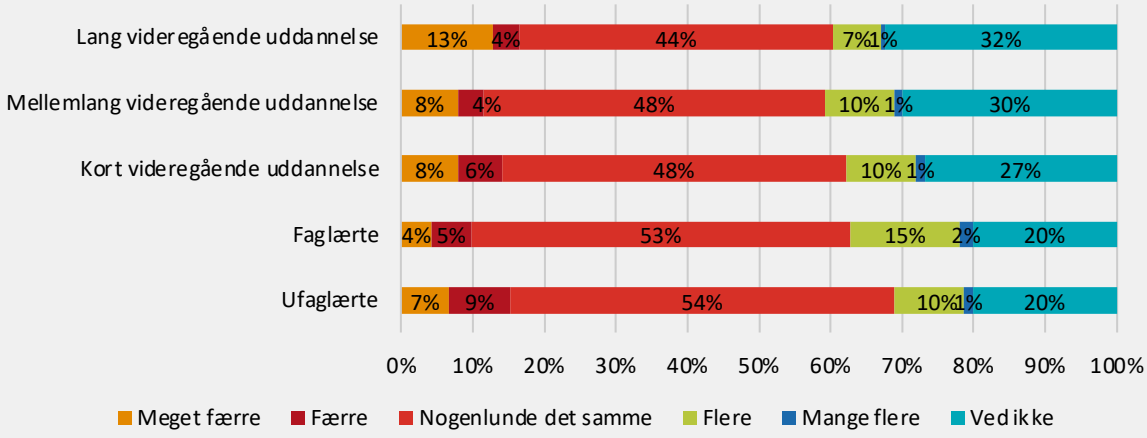
"Ja, vi forventer helt klart at ansætte flere. Vi er så småt ved at lede efter en kandidat til næste år. Vi er ret stærke på det el-tekniske lige nu. Vi søger lidt efter en maskinmester næste gang. Vi har jo ikke nogen direkte konkurrenter, så vi stjæler [medarbejdere, red.] egentlig lidt fra vores kunder."

Citatet understreger også den tilstand, der er på arbejdsmarkedet på nuværende tidspunkt; konkurrencen om arbejdskraft er så hård, at der er fokus på at hente arbejdskraft fra konkurrenter og kunder. Det er et billede, der går igen på tværs af flere sektorer, som afdækket i hovedrapporten til FremKom4. Tilsvarende er følgende citat med til at belyse, at der i visse dele af sektoren gennem den seneste periode har været en stor vækst i aktivitetsniveauet:

"Lige i øjeblikket vælter vi rundt i arbejde. Vi er gået fra 9 ansatte til 28 ansatte inden for de sidste 3 måneder. Vi er i vækst, men vi gør intet for det. Det er folk, der ringer til os. Rengøringsdelen, den vækster."

Fokuseres der på, hvilket uddannelsesniveau den fremtidige arbejdskraft i den operationelle sektor skal have, er billedet overvejende det samme, som skitseret i figur 1. På tværs af uddannelsesniveau forventer omtrent 50 pct. af respondenterne, at medarbejdersammensætningen på arbejdspladsen vil have nogenlunde samme mængde ansatte som det nuværende niveau jf. figur 2.

Figur 2: Arbejdspladsernes forventninger til vækst i fremtidig arbejdskraft opdelt på uddannelsesniveau



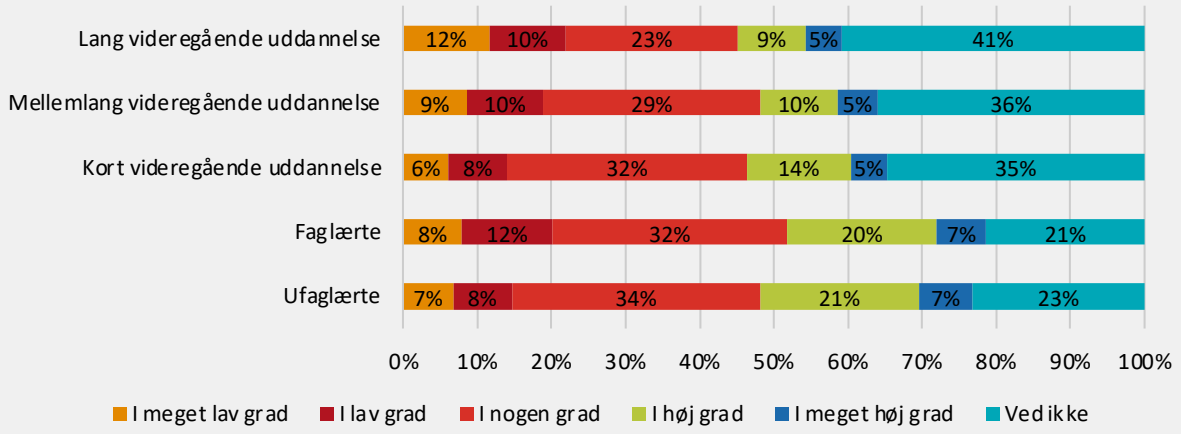
Anm.: N= 164 Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021

Der er dog stor usikkerhed at spore i sektoren i forhold til, hvilken uddannelse deres fremtidige ansatte skal have. Dette gælder på tværs af de fem uddannelsestyper, idet 20-32 pct svarer, at de ikke ved, om de skal ansætte dem. De adspurgte arbejdspladser i operationel service forventer til en vis grad færre ansatte med universitetsbaggrund og lange videregående uddannelser, da 17 pct. forventer færre ansatte.

Udfordringen med at rekruttere tilstrækkeligt med fag- og ufaglært arbejdskraft synes til gengæld ikke lige så præsent i den operationelle service som i de resterende sektorer i Nordjylland. Dette kan ses i nedenstående figur 3, hvor respondenternes svar på, hvorvidt de forventer at kunne rekruttere den fornødne arbejdskraft i perioden frem mod 2026, fremgår.

Knap 30 pct. af de adspurgte arbejdspladser i den operationelle service, forventer således ikke, at det vil være genstand for udfordringer at rekruttere hverken fag- og eller ufaglært arbejdskraft, jf. figur 3. Modsat flere andre sektorer, herunder særligt byggeri og forsyning samt sociale institutioner, er der ikke samme omfang pessimisme at spore hos arbejdspladserne inden for den operationelle service, hvad angår rekruttering. Dog forventer knap halvdelen, at det i varierende omfang vil være en udfordring at rekruttere ufaglærte og faglærte. Væsentligt er det dog, at der ikke entydigt kan konkluderes, at arbejdspladserne anser det som en kerneudfordring.

Figur 3: Andel arbejdspladser som forventer udfordringer med at rekruttere tilstrækkeligt arbejdskraft i fremtiden, efter uddannelsesniveau



Anm.: N= 164 Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021

Modsat forventer arbejdspladserne, at rekruttering af medarbejdere med lange videregående uddannelser vil være behæftet med flere udfordringer. Der er dog også en meget stor gruppe, som angiver 'ved ikke' ved denne uddannelsesgruppe.

Resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen varierer i et vist omfang fra de gennemførte virksomhedsinterviews. En af interviewpersonerne påpeger, at den store efterspørgsel efter arbejdskraft til de mange testcentre i forbindelse håndteringen af Coronapandemien har svækket rekrutteringsgrundlaget for dem:

"Normalt har vi ikke de store rekrutteringsudfordringer, men de mange podejobs har gjort det svært at få ufaglært og generelt kortuddannet arbejdskraft"

Idet operationel service er en mangefacetteret sektor, kan konkurrencen fra testcentrene i forhold til den ufaglærte arbejdskraft variere, hvilket kan være årsagen til, at ovenstående citat og figur 3 ikke peger i samme retning. Desuden kan det være, at afviklingen af testcentrene kan afhjælpe den problematik, som ovenstående citat viser.

Det er til trods for, at der også er flere interviewpersoner, som giver udtryk for tendenserne i figur 3 i forhold til, at de ikke ser ind i fremtidige rekrutteringsudfordringer:

" Vi har ikke mærket det på vores egne opgaver, men i de netværk vi er i, er der både murer-, elektriker- og tømrervirksomheder, som klager over, at de ikke kan få arbejdskraft. De er ikke til at få, og dem, der er at få, er ikke dem, man vil have."

"I relation til hvorvidt der kan være tale om at rekruttering er væksthæmmende, så er det primært når vi tager underleverandører ind – såsom smede, elektrikere og andre faglærte. Det kan vi ikke altid få, når vi har brug for det. Der er simpelthen ikke nok faglært arbejdskraft. Det er helt klart, der hvor vores udfordring ligger."

De to ovenstående citater illustrerer, at arbejdspladserne i operationel service tenderer mod at have en god føling med, hvad der foregår i andre sektorer. I modsætningen oplever eksempelvis sociale institutioner samt forsyning og byggeri store rekrutteringsudfordringer med både ufaglært og faglært arbejdskraft jf. citaterne og sektorrapporterne. Imidlertid antyder det nederste citat, at rekrutteringsudfordringer i andre sektorer kan være væksthæmmende for arbejdspladser i operationel service, hvis de er afhængige af hinanden. Dermed er det positivt, at sektoren ikke forventer rekrutteringsudfordringer på deres primære arbejdskraft, de ufaglærte og faglærte, men det er ikke ensbetydende med, at manglen på arbejdskraft ikke kan få betydning for den enkelte arbejdsplads i sektoren.

3. Omstillingsdagsordenen i sektoren

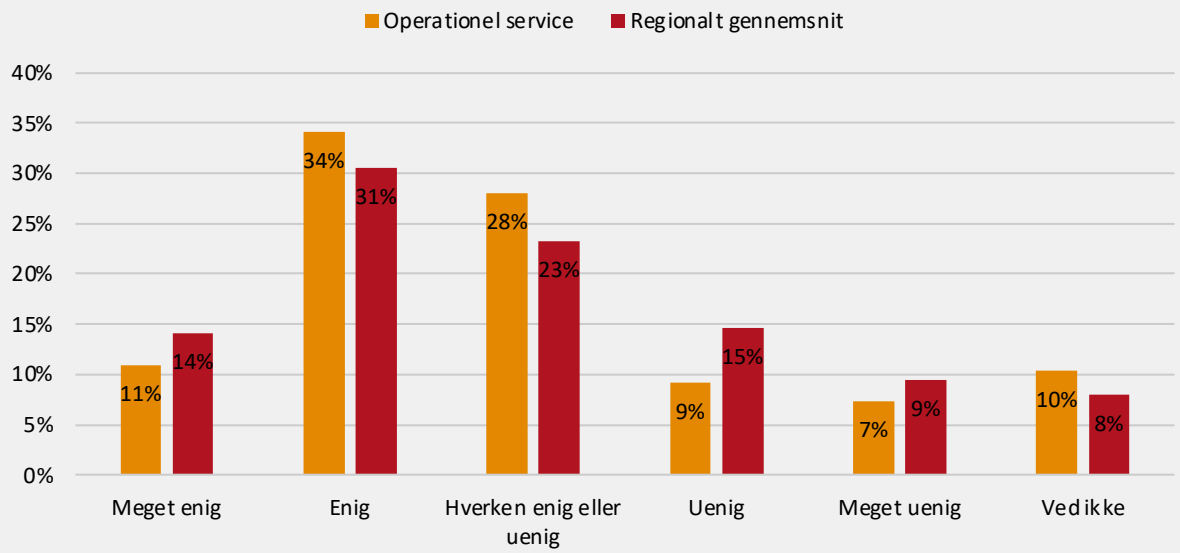
Operationel service ser ind i fem år, hvor den grønne omstilling vil komme til udtryk i forhold til behovet for kompetencer til bl.a. ressourceanvendelse og -optimering. Automatiserings- og digitaliseringsdagsordenen er imidlertid ikke noget, som sektorens største faggrupper kommer til at beskæftige sig med, men STEM-kompetencer vil i højere grad blive efterspurgt for arbejdskraft med lange videregående uddannelser eller i ledelseslagene. Afslutningsvis vil medarbejderdagsordenen få betydning for sektorens arbejdspladser frem mod 2026 i den forstand, at fleksibilitet, indflydelse og varierende arbejdsopgaver kan gøre det nemmere at tiltrække og fastholde medarbejdere. For en uddybning af de tre dele af omstillingsdagsordenen henvises til FremKom4's hovedrapport.

3.1 Grøn omstilling og behovet for grønne kompetencer

Den grønne omstilling bliver i stigende grad vigtig for operationel service frem mod 2026. Dette skal i høj grad drives af sektorens primære arbejdskraft, de ufaglærte og faglærte, og især på områder som innovation, produktion og forretningsudvikling. I den forbindelse er omstillingsparathed, samarbejdsevner og fleksibilitet essentielle personlige kompetencer.

Ud af de 164 respondenter, som spørgeskemaundersøgelsen har fra operationel service, svarer 45 pct., at de er enige eller meget enige i, at de frem mod 2026 får behov for kompetencer, der relaterer sig til den grønne omstilling. Dette medfører, at operationel service ligger på niveau med det regionale gennemsnit i forhold til behovet for kompetencer til at understøtte den grønne omstilling. Dette fremgår af figur 4

Figur 4: Andel arbejdspladser som ser et behov for kompetencer i relation til grøn omstilling i sektoren

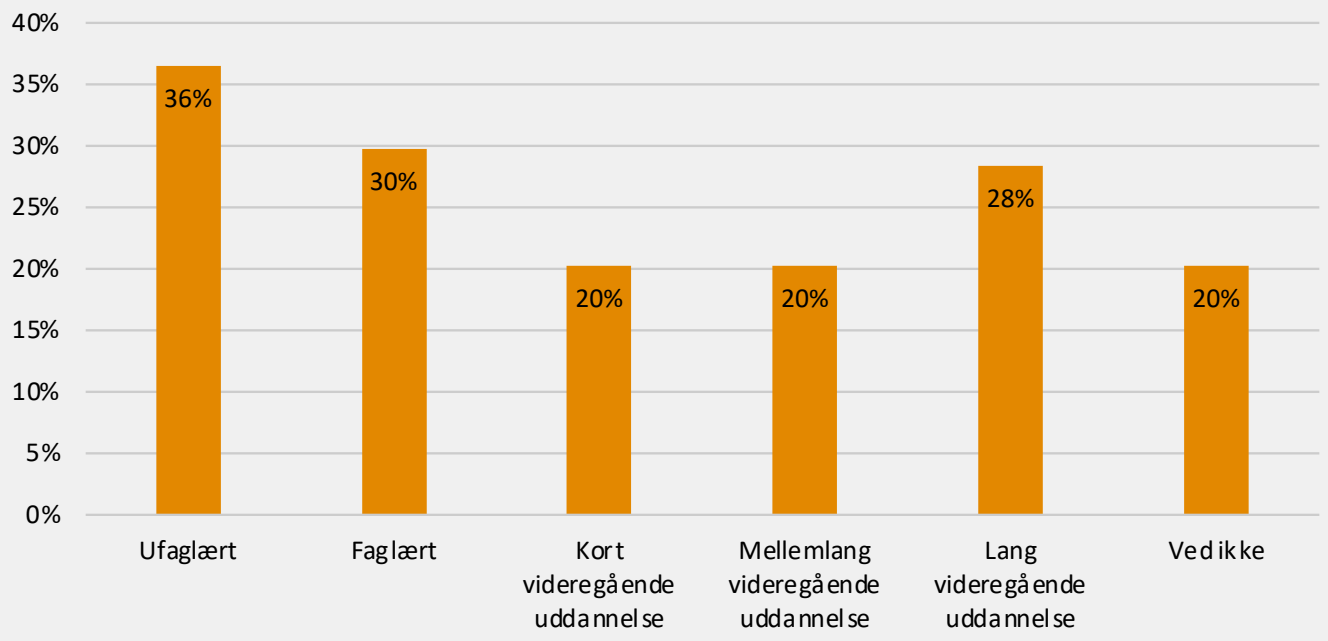


Anm.: Operationel service: N= 164. Regionalt gennemsnit: N= 1.556 Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021

Knap halvdelen af de nordjyske arbejdspladser inden for operationel service skal således afdække deres kompetencebehov i forhold til den grønne omstilling. Ifølge figur 5 nedenfor skal dette kompetencebehov i høj grad dækkes af sektorens to primære arbejdskraftstyper: ufaglærte og faglærte.

Ca. en tredjedel af respondenterne svarer nemlig, at disse to grupper skal dække behovet for kompetencer til at understøtte den grønne omstilling. Dog svarer 28 pct., at arbejdskraft med lange videregående uddannelser også spiller en rolle heri.

Figur 5: Arbejdspladsernes behov for grønne kompetencer, efter uddannelsesniveau



Anm.: N= 74. Der kan vælges flere svar. Besvarelser kun medtaget for de respondenter, der har svaret "enig" eller "meget enig" i spørgsmålet: Hvor enig/uenig er du i følgende udsagn: I løbet af de næste fem år kommer vi til at have brug for kompetencer, der relaterer sig til grøn omstilling?
Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021

Tendenserne i figur 5 kan ifølge interviews være forårsaget af, at den grønne omstilling bl.a. kommer til at påvirke, hvordan der håndteres forskellige materialer som eksempelvis kemikalier eller affald:

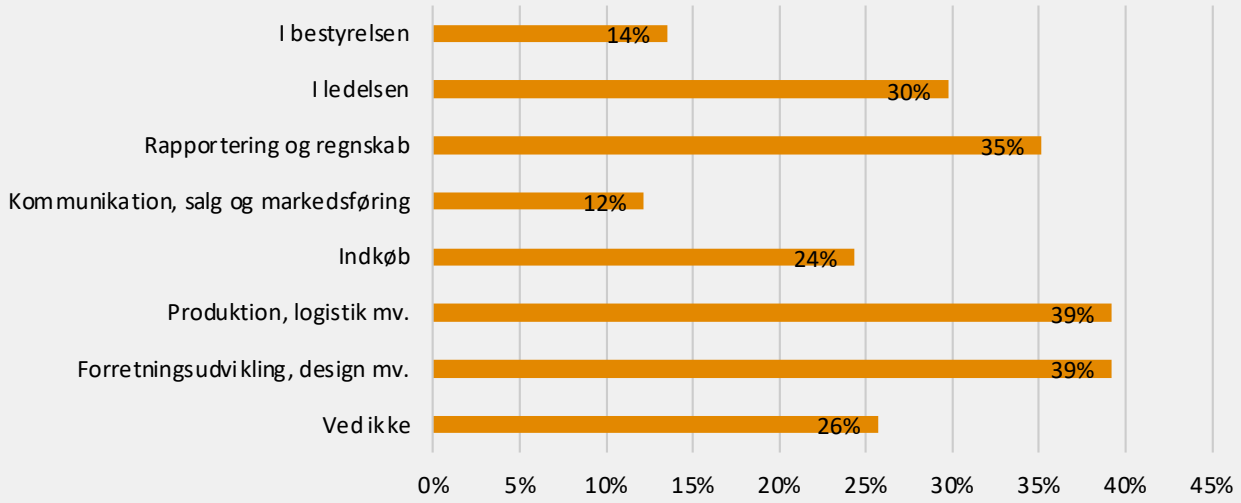
"Den grønne omstilling er i høj grad relevant. Grønne kompetencer er relevante, fordi virksomheden skal træffe rigtigt valg om alt fra vaskepulver, rengøringsmidler osv. Det er lidt uklart, hvad det betyder på medarbejderniveau."

Vi tumler med forskellige stoffer som bly og kalk, og i takt med, at krav stiger i forhold til affaldssortering har det betydning for os."

Citaterne viser, at de kompetencer, som skal understøtte den grønne omstilling i sektoren, bl.a. er konkret kendskab til produkter, således at anvendelsen af dem bliver så grøn som mulig. Imidlertid viser udtalelsen i det øverste citat også, at det ikke er sikkert at behovet for grønne kompetencen på det almindelige medarbejderniveau ikke er stort, fordi der andre steder i virksomheden vil blive truffet beslutningerne, for eksempel om brug af kemikalier, der sætter retningen for den grønne omstilling i virksomheden.

Dette fokus på, hvordan det grønne kan komme til udtryk i konkrete arbejdsopgaver, kan ligeledes være en grund til, at produktion, logistik mv. samt forretningsudvikling og design er blandt de områder, hvor respondenterne i operationel service vurderer, at de skal bruge grønne kompetencer. Dette er illustreret i figur 6 herunder.

Figur 6: Fagområder hvor arbejdspladserne forventer et behov for grønne kompetencer

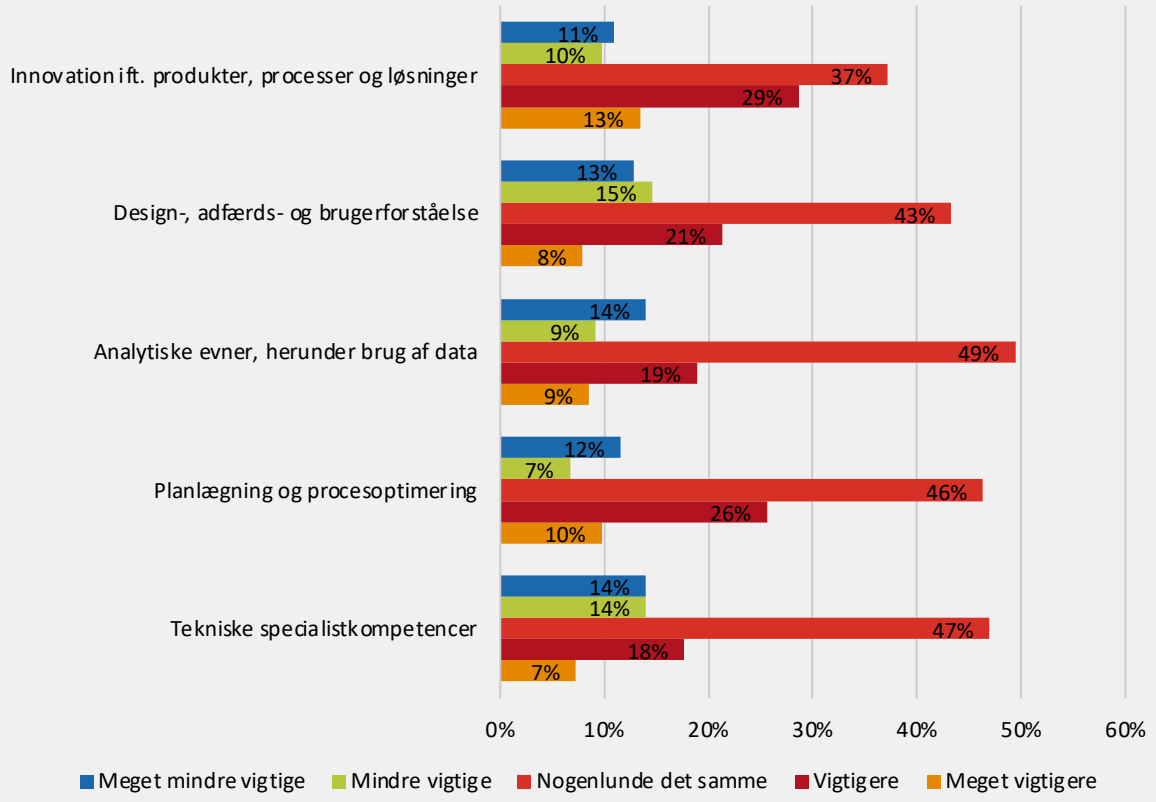


Anm.: N= 74. Der kan vælges flere svar blandt fagområderne. Det er ikke muligt at angive fagområder og samtidig angive "ved ikke". Besvarelser kun medtaget for de respondenter, der har svaret "enig" eller "meget enig" i spørgsmålet: Hvor enig/uenig er du i følgende udsagn: I løbet af de næste fem år kommer vi til at have brug for kompetencer, der relaterer sig til grøn omstilling? Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021

Udover de to førnævnte områder viser figur 6 også, at rapportering og regnskab samt ledelsen er essentielle fagområder inden for operationel service, når det kommer til at have kompetencer til at understøtte den grønne omstilling. Dette kan eksempelvis have noget at gøre med, at mange af beslutningerne om fx at overgå til et grønnere alternativ ligger hos ledelsen. Et af de ovenstående citater tydeliggør også dette ved at understrege, at det er uklart, hvad den grønne omstilling og overgangen til nye produkter konkret betyder for medarbejderen, underforstået at det er noget, der særligt ligger hos ledelsen.

Ser man nærmere på, hvilke faglige kompetencer sektoren vurderer, vil blive relevante for den grønne omstilling, er det klart innovation, der efterspørges. Knap halvdelen af respondenterne inden for operationel service vurderer, at innovation frem mod 2026 vil være relevant for den grønne omstilling hos dem. Det fremgår af figur 7 nedenfor. Figuren viser også, at planlægning og procesoptimering bliver mere relevante for sektoren i forhold til den grønne omstilling, hvilket underbygger fundene i figur 6.

Figur 7: Faglige kompetencer i forhold til grøn omstilling som arbejdspladserne anser som relevante for organisationens fremtid



Anm.: N= 164 Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021

Interviewene understøtter, at eksempelvis rengøringsdelen af operationel service konkret har brug for, at processerne tilrettelægges, således at brugen af kemikalier er tilstrækkelig, men skånsom, samt at rengøringsprocesser nytænkes, hvis nødvendigt:

"I forhold til rengøring har vi ikke lyst til at hælde mere kemi ud end nødvendigt. Men man skal også bruge den rigtige kemi første gang. Så for os sparer vi også ressourcer på den måde. Det handler meget om eftertanke af hvilke ressourcer, man bruger."

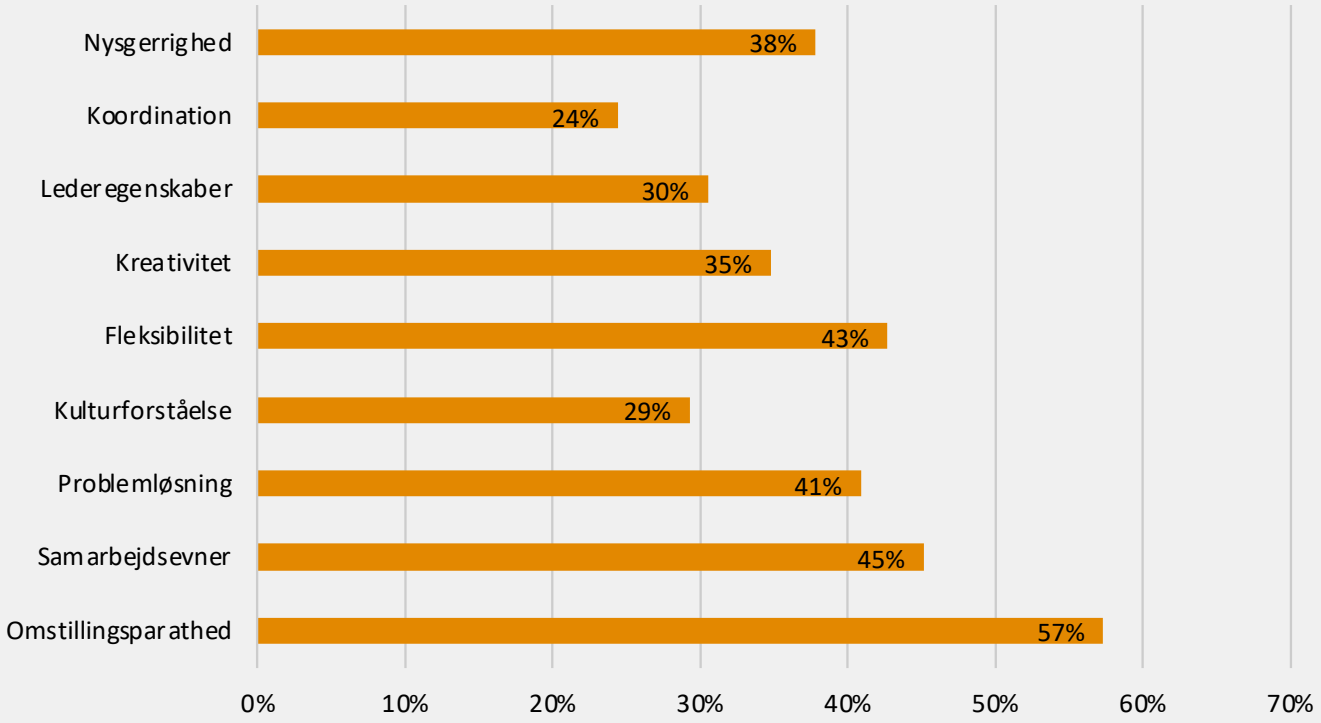
En tendens, som spørgeskemaundersøgelsen ikke afdækker, men som et af interviewene kommer ind på, er den grønne omstilling som en konkurrencefordel:

"Vi begynder at se små tendenser til, at vi kan bruge [den grønne omstilling, red.] som image- og markedsføringsgreb, men vi er ikke særlig proaktive i forhold til markedsføring. Det er ikke noget, vores kunder går op i."

Citatet illustrerer, at der som minimum i visse dele af sektoren er en bevidsthed om, at den grønne omstilling, herunder kompetencerne til at understøtte omstillingen, kan blive en konkurrencefordel, men at det skal være efterspørgselsdrevet. Dette minder meget om vilkårene i handelssektoren, hvor kompetencerne til at understøtte den grønne omstilling først efterspørges, når kunderne ønsker grønne produkter. Dette indikerer, at hvis den grønne omstilling skal rodfæstes i operationel service, skal kunderne begynde at efterspørge eksempelvis grønne rengørings- eller rejseydelser.

De personlige kompetencer, som efterspørges af arbejdspladserne inden for operationel service i forhold til den fremadrettede, grønne omstilling, stemmer godt overens med resultaterne i figur 7. Det er nemlig omstillingsparathed, samarbejdsevner og fleksibilitet, som størstedelen i sektoren mener, er relevante for den grønne omstilling. Dette er illustreret i nedenstående figur 8:

Figur 8: Personlige kompetencer som arbejdspladserne anser som væsentlige for den grønne omstilling



Anm.: N= 164. Der kan vælges flere svar. Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021

Generelt vurderes det i sektoren, at mange af de ovenstående personlige kompetencer kan sættes i spil, når det handler om at bidrage til den grønne omstilling. Nedenstående citat er med til at uddybe, hvorfor netop omstillingsparathed og fleksibilitet er essentielle personlige kompetencer i forbindelse med den grønne omstilling:

"Dem vi leder efter, skal være klar på at lære nyt. Der ligger også en udfordring i hele tiden at skulle lære nyt. Det stresser medarbejderen. Det er hele tiden omvæltninger."

Citatet viser ligeledes vigtigheden af nysgerrighed, fordi bidragelse til den grønne omstilling bl.a. kræver tilegnelse af ny viden, således at medarbejderne i sektoren skal gå til denne nye viden med en nysgerrig indstilling.

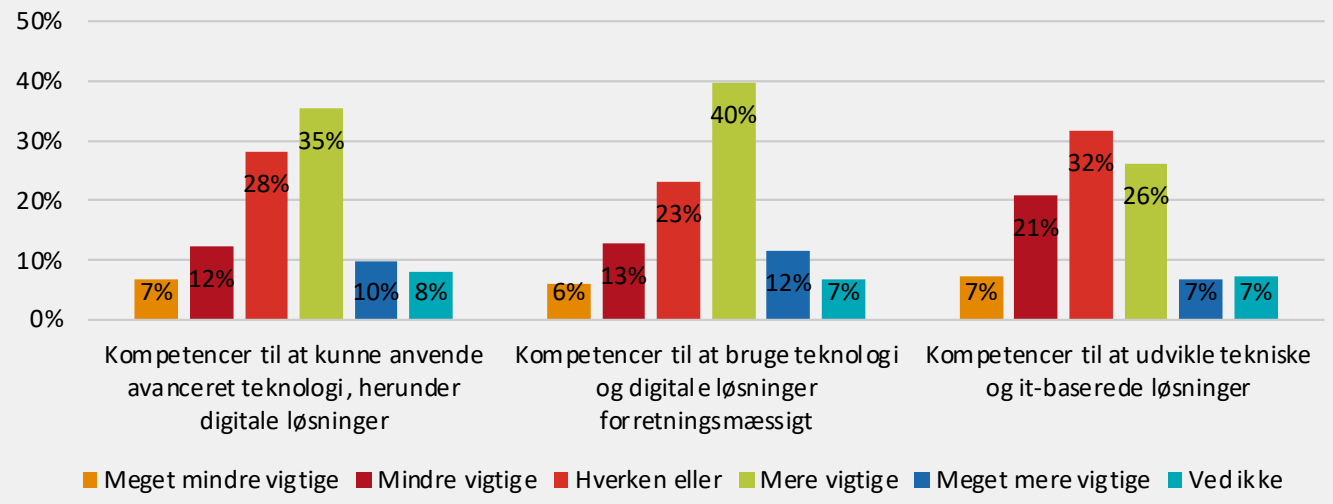
3.2 Automatisering, digitalisering og behovet for STEM-kompetencer

Operationel service er en af de sektorer, hvor digitalisering og automatisering ikke er en trend, som bredt får indflydelse på kompetencebehovene i sektoren. Derfor er der snarere tale om, at STEM-kompetencerne over de næste fem år vil være efterspurgt hos arbejdskraft med længere videregående uddannelser og ledelsen. Dog er det samtidig en alsidig sektor, som dækker over mange typer af arbejdspladser. Dette uddybes på de følgende sider.

I forhold til STEM-kompetencer fremgår det af den midterste del af nedenstående figur 9, der omfatter behovet for integratorkompetencer, at det særligt er integratorkompetencer, der vil blive efterspurgt i operationel service de kommende år. Det vil sige

kompetencerne til at indtænke avancerede digitale eller teknologiske løsninger i understøttelse af forretningsprocesser, forretningsudvikling mv. 52 pct af respondenterne angiver nemlig, at disse kompetencer bliver mere eller meget mere vigtige i fremtiden. Dog vil brugerkompetencerne, der fremgår af figuren til venstre, også blive efterspurgt af sektoren fremover.

Figur 9: Arbejdspladsernes forventninger til betydning af STEM-kompetencer i sektoren



Anm.: N= 164 Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021

Interviewene giver ikke samme entydige billede som figur 9. Derimod tegner de et billede af en sektor, hvor arbejdspladsernes fremtidige behov for STEM-kompetencer er meget forskelligartet. Dette fremgår af de følgende citater:

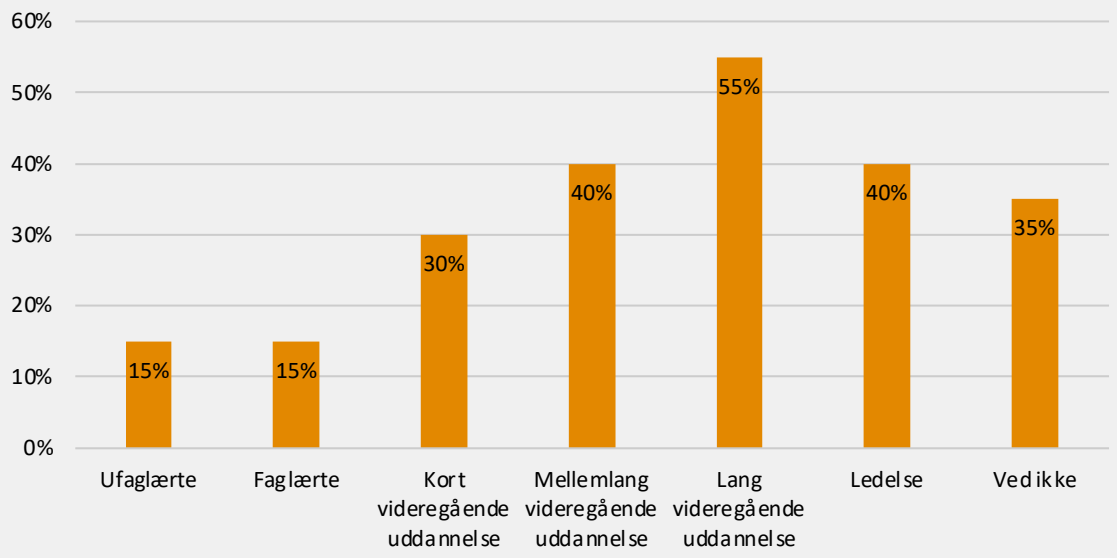
"STEM-kompetencer er relevante; det handler om brugerkompetencer i forhold til ny teknologi, kunne tage billeder, bruge facetime, kommunikationsmidler osv."

"Det helt særlige for os er den dybe tekniske forståelse, så det er meget specialiserede kompetencer vi efterspørger."

"Det [STEM-kompetencer, red.] er fuldstændig ligegyldigt. De [ansatte, red.] bliver ikke udfordret med noget teknologisk, de skal bruge. Den smule, vi bruger, har med skadeservice at gøre, og der lægges billeder op. Det er ikke noget, som kræver en videregående uddannelse. Den eneste, der har behov for at regne og regne den ud, det er mig selv og min bedre halvdel, der er virksomhedens controller."

De tre ovenstående citater illustrer således sektorens forskelligartede behov, idet både bruger-, specialist- og integratorkompetencer efterspørges, men blot fra forskellige dele af sektoren. Det nederste citat finder dog genklang i figur 10 herunder, fordi de længerevarende videregående uddannelser samt ledelsen vurderes at være dem, der især skal besidde STEM-kompetencer frem mod 2026.

Figur 10: Uddannelsesgrupper hvor arbejdspladserne vurderer, at det bliver vigtigt at have STEM- i fremtiden kompetencer



Anm.: N= 164. Det var muligt at angive flere uddannelsesgrupper i svarmulighederne. Det var ikke muligt at angive en eller flere uddannelsesgrupper og samtidig angive "ved ikke". Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021

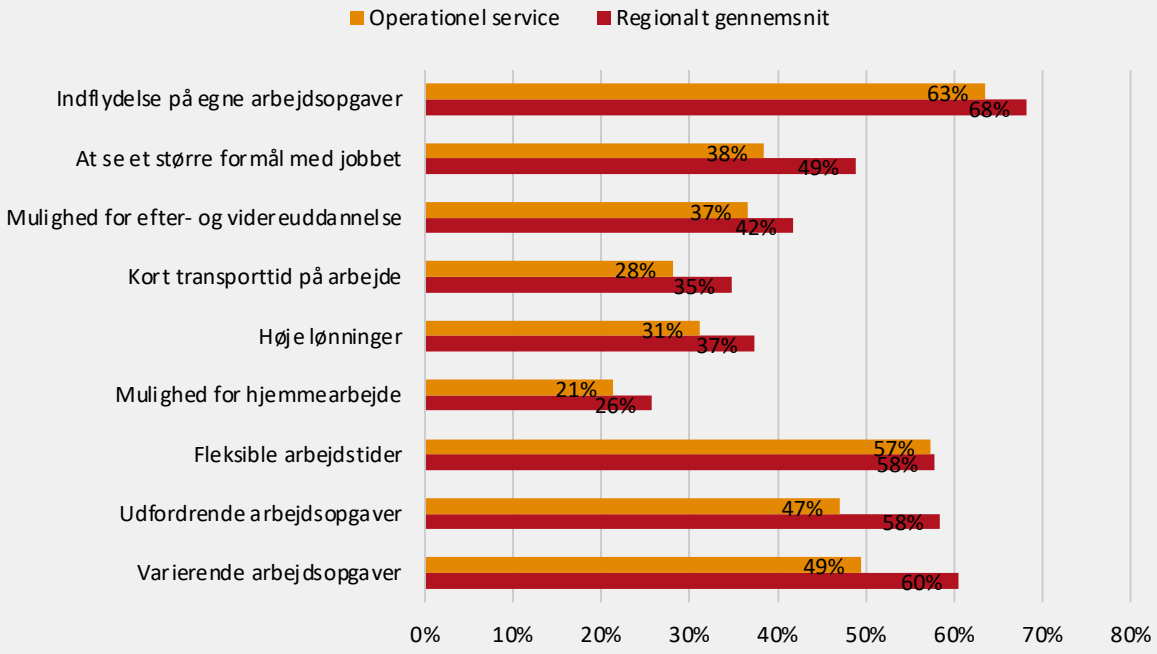
Det bemærkelsesværdige ved figur 10 er, at mange af respondenterne fra operationel service ikke vurderer, at det er de uddannelsesgrupper, der udgør den største andel af sektorens arbejdsstyrke, for hvem STEM-kompetencer bliver vigtigere de næste fem år. Dette er med til at underbygge figur 9 i, at det netop er integratorkompetencerne, der bliver de primære STEM-kompetencer for operationel service over de kommende fem år.

3.3 Medarbejderdagsorden

Fokus på medarbejderdagsordenen er noget af det, som kan have betydning for, om de nordjyske arbejdspladser inden for operationel service ser ind i fem år med vækst i antal ansatte eller ej. Flere dele af sektoren har nemlig arbejdsvilkår som fysisk krævende opgaver eller uregelmæssige arbejdstider. Det kan gøre det sværere at rekruttere, hvorfor medarbejderdagsordenen bliver vigtigere at adressere fremover. Imidlertid er det ikke et fokus, der nødvendigvis slår igennem i hele sektoren.

Operationel service ligger nemlig under det regionale gennemsnit for samtlige af de elementer, der indgår i nedenstående figur 11, om hvad der gør det lettere at tiltrække og fastholde medarbejdere.

Figur 11: Elementer, som arbejdspladserne vurderer, gør tiltrækning/ fastholdelse af medarbejdere nemmere



Anm.: Operationel service: N= 164. Regionalt gennemsnit: N= 1.556. Der kan vælges flere svar. Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021

Selvom sektoren ikke ligger højere end det regionale gennemsnit, er der alligevel tendenser at spore. Indflydelse på egne arbejdsopgaver og fleksible arbejdstider er blandt de strategier, som sektorens arbejdspladser vurderer, gør det lettere at tiltrække og fastholde arbejdskraft. Fleksibiliteten er også en tendens, som går igen i interviewene:

"Vi vil tilbyde meningsgivende job og stor medindflydelse. [...]. Medarbejdere ønsker frihed som konsulenter og sikkerhed som lønmodtagere. Det skal man som arbejdsplads kunne imødekomme ved at give meget stor indflydelse på tilrettelæggelse af arbejdet og mulighed for fleksibel tilrettelæggelse af arbejdet."

"Vi skal se, hvad folk har behov for. Vi skal tilbyde nogle andre ting. F.eks. øget fleksibilitet i forhold til familieliv, skæve arbejdstider, hjemmearbejde og alle sådan nogle ting.

"De [medarbejderne, red.] prøver også noget nyt og varierende. På den måde er der mulighed for en varierende hverdag."

Citaterne er med til at tydeliggøre, at arbejdspladserne i sektoren anerkender deres ansvar i forhold til at tilbyde fleksibilitet og indflydelse for at holde på deres medarbejdere. Samtidig påpeger flere interviewpersoner, at fokus på medarbejderdagsordenen er noget af det, der kan afhjælpe rekrutteringsudfordringer i operationel service:

"Jeg tror, det [vækst i antal ansatte, red.] kan skyldes to ting: Vi behandler medarbejdere ordentligt. De får en god løn og gerne lidt mere, end 3F siger, og de får en ordentlig pension. Ud fra de beregninger vi laver, så har vores ansatte den nødvendige tid til at gøre rent, og så er kunderne tilfredse. Jeg har været et andet sted og her er bedre forhold."

"Vi har ikke sådan været ude og søge arbejdskraft, vi har ladet rygtet løbe. Vores tømrer har mange forskellige arbejdsopgaver, og det er nok mere attraktivt end at gøre det samme."

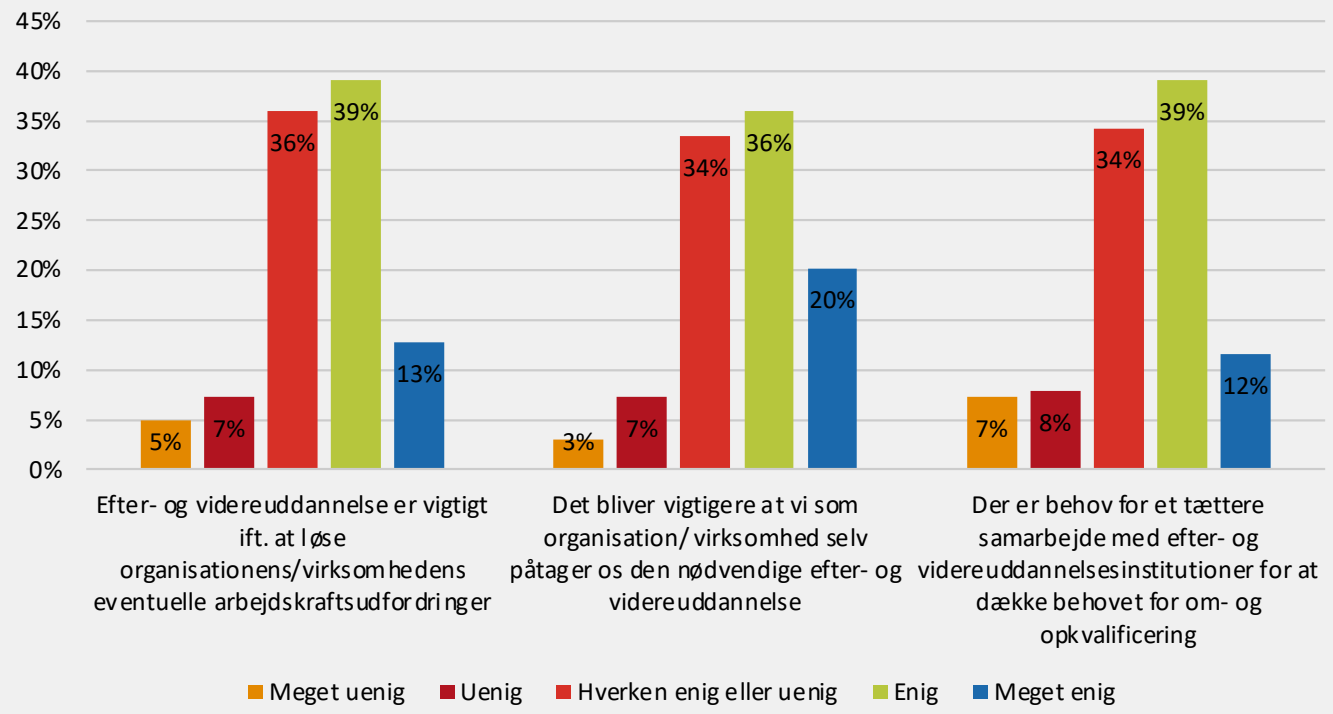
De to ovenstående citater er eksempler på, hvordan arbejdspladserne inden for operationel service via medarbejderdagsordenen kan holde på deres arbejdskraft og samtidig tiltrække ny.

4. Betydning af efter- og videreuddannelse i sektoren

Inden for den operationelle service er der forskellige opfattelser af vigtigheden og brugen af efter- og videreuddannelse. Dette bunder ikke mindst i den komplekse sammensætning af brancher i sektoren. Den generelle tendens i sektoren er, at efter- og videreuddannelse primært bruges til at understøtte den daglige drift samt ved introduktion af nye maskiner og/eller arbejdsgange. Efter- og videreuddannelse fremstår generelt set ikke som en central del af forretningsgangen i sektoren.

Arbejdspladserne i den operationelle service er splittede, hvad angår anskuelsen af efter- og videreuddannelse som en mulig løsning på de fremtidige arbejdskraftbehov. Dette fremgår af figur 12. Dette skal ses i forlængelse af, at der også er delte meninger om, hvorvidt arbejdspladserne i det hele taget forventer at være underlagt problemer med rekruttering af arbejdskraft. Knap halvdelen af de adspurgte vurderer dog, at det kan være en løsning til at overkomme udfordringerne jf. figur 12.

Figur 12: Arbejdspladsernes syn på efter- og videreuddannelse som mulig løsning på fremtidigt arbejdskraftbehov

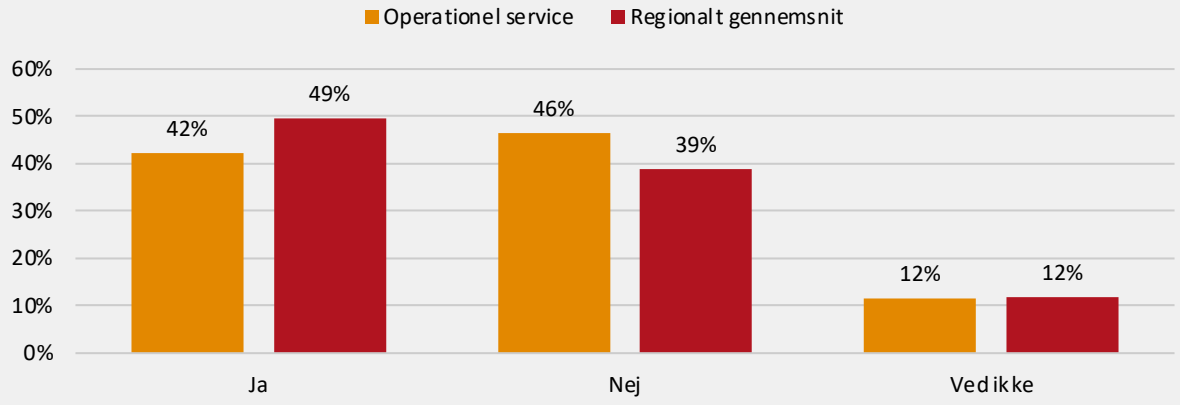


Anm.: N= 164. Det var muligt at angive flere uddannelsesgrupper i svarmulighederne. Det var ikke muligt at angive en eller flere uddannelsesgrupper og samtidig angive "ved ikke". Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021

Samme billede gentages, når det kommer til, hvorvidt arbejdspladsen selv skal spille en mere aktiv rolle. Ca. 55 pct. erklærer sig 'enige' eller 'meget enige' i, at det bliver vigtigt for fremtidens efter- og videreuddannelse. Denne tendens går igen i forhold til spørgsmålet, om der er behov for større samarbejde med uddannelsesinstitutionerne jf. figur 12.

Imidlertid viser figur 13, at arbejdspladserne i den operationelle service ikke forventer at øge deres brug af efter-og videreuddannelse de næste fem år. Knap halvdelen tilkendegiver, at de ikke øger brugen. Dette kan skyldes, at store dele af sektoren ikke beror sig på videnstunge kompetencer, hvor det er nødvendigt at skærpe kvalifikationer løbende.

Figur 13: Arbejdspladsernes forventninger til øget brug af efter- og videreuddannelse i de kommende fem år



Anm.: Operationel service: N= 164. Regionalt gennemsnit: N= 1.556. Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021

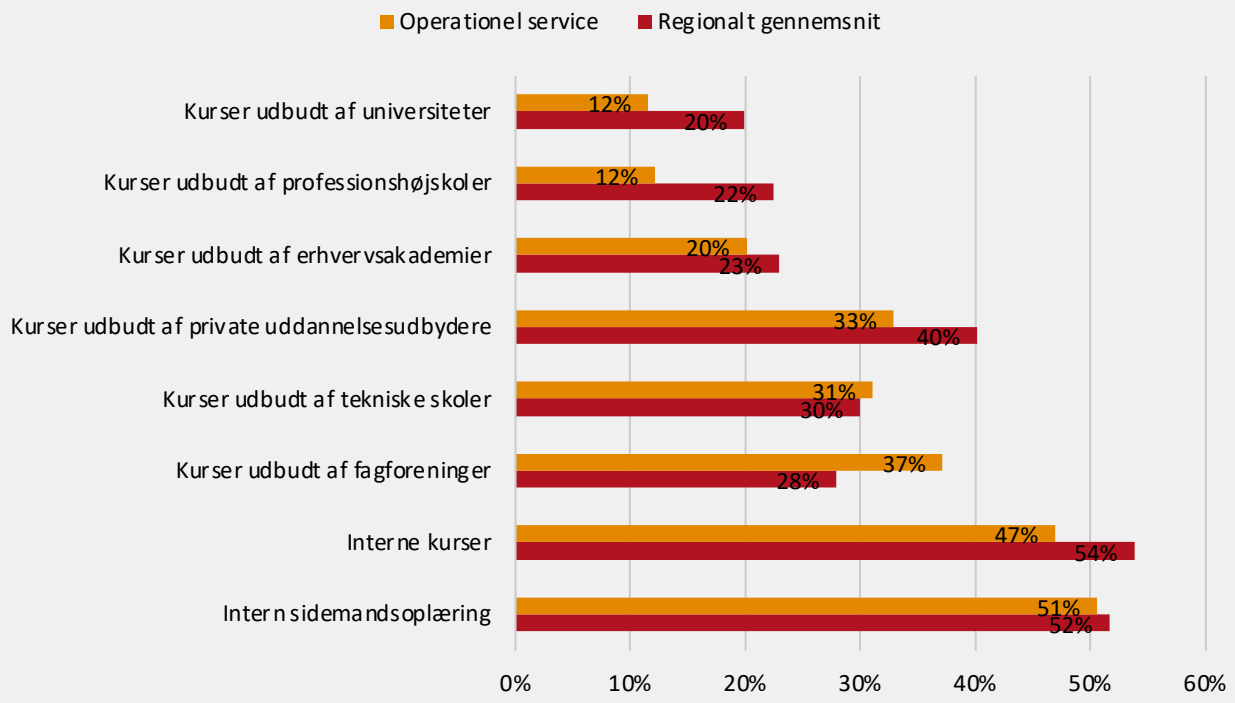
En anden årsag kan være, at der er tale om en sektor, hvor certificeringer kan være nødvendige, og disse opnås typisk ved efter- og videreuddannelse. Hvis arbejdspladserne særligt anvender efter- og videreuddannelsesmulighederne til at opretholde bestemte certifikater, er der således ikke anledning til at efter- og videreuddanne yderligere. Dette fremgår af nedenstående citat:

" Vi samarbejder meget med vores leverandører, når de kommer ud med nye ting. Så bliver vi selvfølgelig uddannet i det. Derudover tager vi certifikater og andet, når det kommer og er relevant for os."

Desuden viser citatet også, at det for nogle arbejdspladser helt essentielt, at de tager del i efter- og videreuddannelse løbende.

Den operationelle service vil som sektor, ikke entydigt fastlægge sig på én type af efter- og videreuddannelse eller struktur herpå. Resultaterne af figur 14 viser, at knap halvdelen af arbejdspladserne vurderer, at intern sidemandsoplæring vil være én af de foretrukne tilgange til opkvalificering i fremtiden. Dette er centeret omkring det regionale gennemsnit. Arbejdspladserne vurderer dog, i højere grad end gennemsnittet, at kruser udbudt af fagforeninger vil være centrale. Her angiver 37 pct. at det er én af måderne, de vil arbejde med efter- og videreuddannelse i fremtiden.

Figur 14: Arbejdspladsernes forventninger til hvordan efter- og videreuddannelsen vil foregå



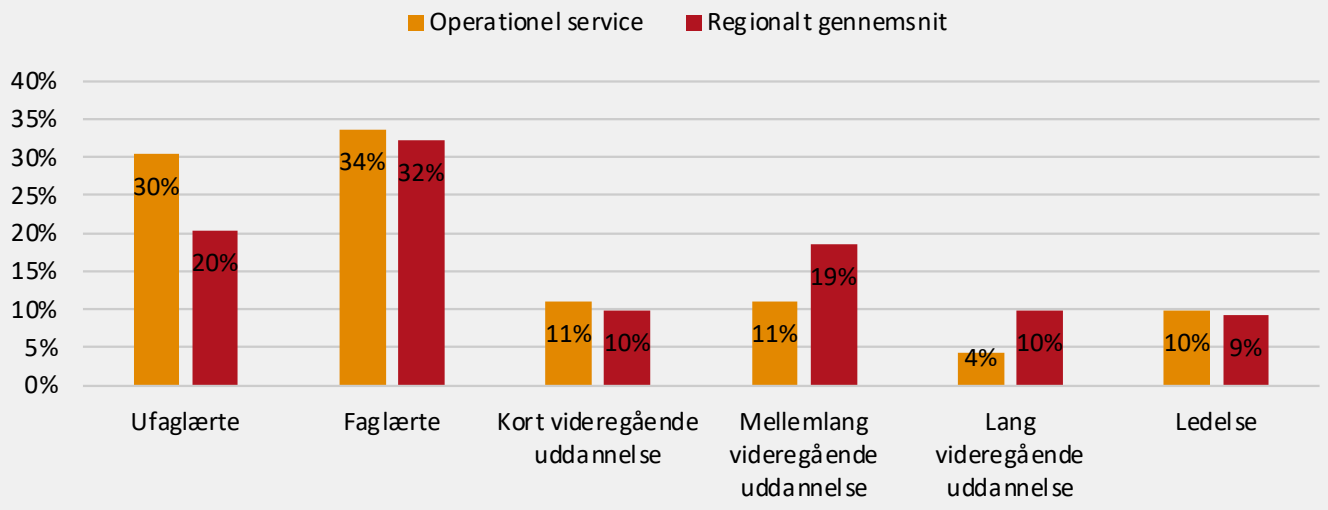
Anm.: Operationel service: N= 164. Regionalt gennemsnit: N= 1.556. Der var muligt at vælge flere typer. Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021

En af de interviewede arbejdsgivere tillægger også den interne sidemandsoplæring stor værdi i processen i forhold til nyansættelser som understreget gennem følgende citat:

"Når vi ansætter, så er det er en stor portion sidemandsoplæring. Derudover bliver de også sendt rundt til de forskellige leverandører, vi har for at få ekspertise den vej igennem."

Når man ser på, hvem sektoren vurderer, det er vigtigst at videreuddanne, er det ifølge knap en tredjedel af de adspurgte arbejdspladser de ufaglærte og faglærte. Begge uddannelsesgrupper er højere end det regionale gennemsnit, særligt den ufaglærte arbejdskraft er 10 pct. point højere end det regionale gennemsnit, hvilket kan skyldes, at sektoren har mange ufaglærte ansatte, samt at det kan være denne gruppe, som i højere grad har brug for certificering eller sidemandsoplæring.

Figur 15: Arbejdspladsernes forventninger til hvilken uddannelsesgruppe der især skal efter- og videreuddannes



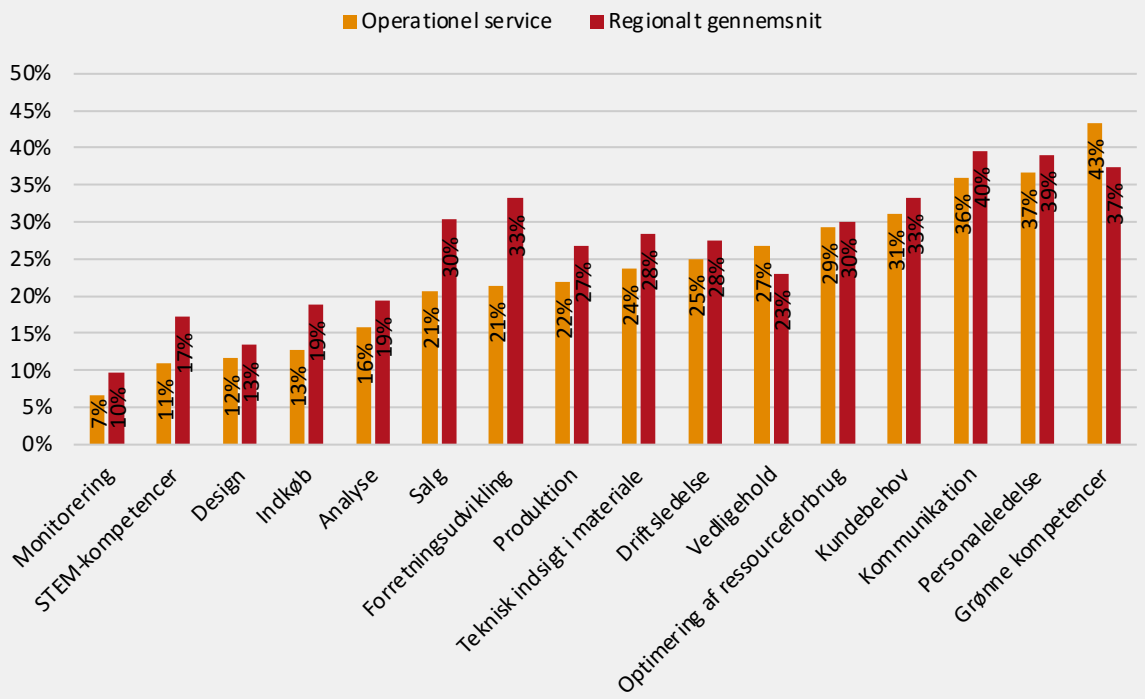
Anm.: Operationel service: N= 164. Regionalt gennemsnit: N= 1.556. Det var kun muligt at vælge én uddannelsesgruppe Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021

At det netop er disse to uddannelsesgrupper, underbygger nedenstående citat. Det er generelt den type arbejdskraft, som arbejdspladserne i sektoren beskæftiger, hvorfor det ikke fremstår overraskende.

"Jeg bruger det [efter- og videreuddannelse red.] ikke andet end i takt med, at der kommer nye krav om kurser, eller fordi man får problemstillinger omkring, hvordan man gør nogle ting. F.eks. nogle maskiner der ikke må bruges, hvis ikke man er omskolet ved et AMU-kursus. Så er vi ikke i problemer i forhold til Arbejdstilsynet. Det giver en lettere hverdag, fordi vi ikke skal spekulere på, hvem vi sender. Hvis det passer ind i programmet, får vi dem afsted på noget."

De adspurgte arbejdspladser fra operationel service vurderer i spørgeskemaundersøgelsen, at der i høj grad vil være behov for, at efter- og videreuddannelsen i de kommende fem år tager hånd om at sikre grønne kompetencer hos arbejdskraften i sektoren, som det kan aflæses i figur 16. Således angiver 45 pct., at det vil være ét af områderne, som vil være særligt relevant. I tråd med figur 6 i kapitel 3, forventes efter- og videreuddannelsen at tage hånd om behovet for grønne kompetencer inden for både forretningsudvikling, produktion og logistik samt afrapportering af eksempelvis CO2-udledninger.

Figur 16: Arbejdspladsernes forventninger til områder, hvor efter- og videreuddannelse bliver relevant i de kommende fem år



Anm.: Operationel service: N= 164. Regionalt gennemsnit: N= 1.556. Det var muligt at angive flere områder Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021

Én af de interviewede arbejdsgivere belyser også, at de allerede nu er fokuseret på, hvordan efter- og videreuddannelse kan være med til at sikre en mere bæredygtig organisation. Det understreges af følgende citat:

"Vi har en medarbejder, der er væk i en hel uge for at få en bedre forståelse af, hvordan man arbejder med nogle miljøorienterede ting."

På den måde kan efter- og videreuddannelse også ses som en måde, hvorpå sektorens arbejdspladser kan forny sig og dermed også adressere eksempelvis omstillingsdagsordenerne.

FremKom

Fremtidens kompetencer i Nordjylland

REGIONAL UDVIKLING REGION NORDJYLLAND

Niels Bohrs vej 30 // 9220 Aalborg Ø // 45 97 64 84 00