

# **Fra administrativ arbejdshest til merkantil multikunstner**

*- udviklingstendenser på det merkantile arbejdsmarked*

*Rapport*

*December 2005*

Teknologisk Institut, Arbejdsliv  
Gregersensvej  
2630 Taastrup

Tlf.: 7220 2620  
Fax: 7220 2621  
E-mail: [arbejdsliv@teknologisk.dk](mailto:arbejdsliv@teknologisk.dk)

ISBN: 87-90489-72-1

\\fildmwta\dmw\_docs\1291963\753765\_Rapport 201205.doc

# Indholdsfortegnelse

|  |            |
|--|------------|
| <b>1. Indledning</b> .....   | <b>3</b>   |
| 1.1 Baggrund .....   | 3          |
| 1.2 Afgrænsning af det merkantile arbejdsmarked .....                        | 4          |
| 1.3 Metodisk tilgang .....   | 4          |
| 1.4 Styregruppe .....  | 6          |
| 1.5 Læsevejledning .....   | 6          |
| <b>2. Konklusion</b> .....   | <b>8</b>   |
| <b>3. Kvantitativ analyse</b> .....  | <b>12</b>  |
| 3.1 Metodisk afgrænsning af målgruppe .....                                  | 12         |
| 3.2 Administration og assistance i sundhedssektoren .....                    | 17         |
| 3.3 Detailhandel .....   | 21         |
| 3.4 Handel og logistik .....   | 27         |
| 3.5 IKT - administration og vedligeholdelse .....                            | 32         |
| 3.6 Offentlig forvaltning og sagsbehandling .....                            | 37         |
| 3.7 Spedition og shipping .....  | 42         |
| 3.8 Turist og rejse .....  | 47         |
| 3.9 Viden- og forretningsservice .....                                       | 52         |
| 3.10 Administration .....  | 56         |
| 3.11 HR - udvikling og administration .....                                  | 59         |
| <b>4. Teknologiudvikling - en tværgående tendens</b> .....                   | <b>63</b>  |
| 4.1 Opsummering .....  | 68         |
| <b>5. Stærkt fokus på service - en tværgående tendens</b> .....              | <b>69</b>  |
| 5.1 Servicejob .....   | 70         |
| 5.2 Service er en del af oplevelsesøkonomien .....                           | 71         |
| 5.3 Opsummering: Kundens behov som omdrejningspunkt .....                    | 74         |
| <b>6. Multikunstnere i administrationen</b> .....                            | <b>77</b>  |
| 6.1 Opsummering .....  | 81         |
| <b>7. Viden- og forretningsservice</b> .....                                 | <b>82</b>  |
| 7.1 Eksempler fra det juridiske jobområde .....                              | 82         |
| 7.2 Kvalifikationskrav .....   | 84         |
| 7.3 Eksempler fra jobområdet 'Reklame og markedsføring' .....                | 85         |
| 7.4 Markedsføringsopgaver i virksomheder .....                               | 87         |
| 7.5 Opsummering: Viden- og forretningsservice med højt fagligt indhold ..... | 88         |
| <b>8. IKT - administration og vedligeholdelse - en FKB i opbrud?</b> .....   | <b>89</b>  |
| 8.1 Opsummering .....  | 92         |
| <b>9. HR-udvikling og administration - en ny FKB?</b> .....                  | <b>93</b>  |
| 9.1 Forskellige arbejdspladser .....   | 93         |
| 9.2 Medarbejdergruppen .....   | 94         |
| 9.3 Arbejdsorganisering på arbejdspladserne .....                            | 96         |
| 9.4 Arbejdsmarkedsrelevante kompetencer .....                                | 96         |
| 9.5 Opsummering .....  | 106        |
| <b>Bilag 1: Fra FKB til branchekoder hos Danmarks Statistik</b> .....        | <b>107</b> |
| <b>Bilag 2: Fra branchekoder til arbejdsfunktion</b> .....                   | <b>111</b> |
| <b>Bilag 3: Analyse af det merkantile arbejdsmarked</b> .....                | <b>121</b> |
| <b>Bilag 4: Interviewpersoner HAKL-analyse</b> .....                         | <b>124</b> |

# 1. Indledning

Efteruddannelsesudvalget for Handel, Administration, Kommunikation & Ledelse (HAKL) har bedt Teknologisk Institut, Erhvervsudvikling om at gennemføre en analyse af det merkantile arbejdsmarked (med undtagelse af bank, forsikring og realkreditinstitut).

Analysen er gennemført af konsulenterne Lizzie Mærsk Nielsen, Eva-Carina Nørskov, Lene Wendelboe Johannsen og Annemarie Holsbo.

## 1.1 Baggrund

Efteruddannelsesudvalgets behov har været at få et bedre og mere detaljeret overblik over de jobfunktioner og dertil knyttede kvalifikationskrav inden for det merkantile arbejdsmarked, som HAKL skal udvikle og udbyde arbejdsmarkedsuddannelse indenfor.

Formålet med analysen har været todelt. Analysen har dels haft til opgave at afdække og beskrive jobfunktioner og kompetenceudviklingsbehov på det merkantile arbejdsmarked. Dels har hensigten med analysen været at præsentere forskellige estimater vedrørende baggrundsdata på de personer, der er tilknyttet denne del af arbejdsmarkedet.

Analysen skal bidrage til at give HAKL en større indsigt i hele det merkantile arbejdsmarked. Derigennem kan analysen danne grundlag for, at jobfunktioner og kvalifikationskrav modsvares af udvikling af nye, relevante uddannelsesmål og Fælles KompetenceBeskrivelser (FKB'er), der kan blive oprettet og godkendt af Undervisningsministeriet.

De eksisterende kompetencebeskrivelser indeholder beskrivelse af jobområdet, de typiske arbejdspladser, medarbejdere og arbejdsorganisationsformer inden for jobområdet. Dertil kommer beskrivelse af det kompetencebehov, der knytter sig til jobbene, samt de tilknyttede mål.

Det var dog HAKLs oplevelse, at der manglede opdateret viden inden for det merkantile arbejdsmarked med hensyn til jobbenes indhold og kompetencebehov nu og i fremtiden samt en kvalificeret vurdering af antallet af de personer, der arbejder inden for jobprofilerne. HAKL har været af den opfattelse, at der inden for det merkantile arbejdsområde er vokset nye jobområder op, som ikke var beskrevet i de nuværende FKB'er, og som der derfor heller ikke er udviklet uddannelsesmål i forhold til.

HAKL har derfor fået gennemført denne analyse, der med afsæt i målgruppens jobfunktioner og kvalifikationsbehov kan bidrage til at dokumentere nye uddannelsesbehov for målgruppen på det merkantile arbejdsmarked.

## 1.2 Afgrænsning af det merkantile arbejdsmarked

Det merkantile arbejdsmarked (med undtagelse af bank, forsikring og realkreditinstitut) er indtil nu beskrevet i følgende ni FKB'er:

- Administration og assistance i sundhedssektoren
- IKT - administration og vedligeholdelse
- Detailhandel
- Handel og logistik
- Spedition og shipping
- Offentlig forvaltning og sagsbehandling
- Administration
- Viden- og forretningsservice
- Turist og rejse.

HAKL har ønsket, at analysen desuden skulle afdække behov for at få fokus på de dele af det merkantile arbejdsmarked, der ikke er dækket af ovennævnte kompetencebeskrivelser.

## 1.3 Metodisk tilgang

Undersøgelsen er blevet indledt med en screening af det merkantile arbejdsmarked, der har medvirket til at afdække, hvordan det merkantile arbejdsmarked ser ud. Der er i denne forbindelse dels blevet gennemført interview med ressourcepersoner inden for det merkantile område, og dels er der blevet gennemført et seminar med deltagelse af repræsentanter fra HK og virksomheder. Ressourcepersonerne har kunnet bidrage med informationer om udviklingstendenser på det merkantile arbejdsmarked, og de har kunnet pege på relevante kompetenceudviklingsbehov.

Sammen med indsamling af skriftligt materiale har ovennævnte screening og møde med ressourcepersonerne bidraget til at afklare udviklingen på det merkantile arbejdsmarked, og det har dannet grundlag for en prioritering af den efterfølgende analyse. Konsulenterne udarbejdede en matrix, der omfattede de eksisterende ni FKB'er. Der blev desuden udarbejdet et forslag til en ny FKB, som der så ud til at være baggrund for at udvikle, nemlig 'HR-udvikling og administration'. Matrixen er vedlagt som Bilag 3.

Inden for hver FKB er der belyst en række temaer, som i større eller mindre omfang vedrører alle FKB'erne:

- Teknologi
- Organisation/arbejdsorganisering
- Virksomhedstype
- Konkurrencesituationen
- Service i forhold til kunder, brugere og borgere
- Kvalifikationskrav til medarbejderne samt udviklingsmuligheder.

Da matrixen var udarbejdet, blev det meget tydeligt, at to tværgående temaer var fremherskende på tværs af alle FKB'erne. Den ene var teknologi, og den anden var service.

Inden for disse to temaer er der på hele det merkantile arbejdsmarked en stor udvikling, der betyder ændringer i såvel arbejdsopgaverne som i kvalifikationskravene til medarbejderne. De to temaer er derfor i særligt fokus i analysen af det merkantile arbejdsmarked.

Det blev desuden besluttet at sætte særligt fokus på FKB'erne:

- 'Administration', som omfatter en meget stor del af HAKLs målgruppe.
- 'Viden- og forretningsservice', hvor der kunne være formodninger om, at HAKL-målgruppen vil vokse.
- 'IKT', som forskellige ressourcepersoner havde peget på kunne antages at ville undergå store forandringer som følge af, at HAKL-målgruppen i et vist omfang ville overtage arbejdsopgaver fra andre faggrupper.

De øvrige FKB'er inden for det merkantile arbejdsmarked har - udover de tværgående tendenser - ikke været genstand for en nøjere analyse udover det, der er registreret i matrixen. Disse FKB'er er:

- 'Spedition og shipping', som har en meget lille HAKL-målgruppe.
- 'Offentlig administration og sagsbehandling', som i øjeblikket er midt i store forandringer som følge af kommunalreformen samt nedlægningen af amterne.
- 'Detailhandel', hvor der lige er afsluttet en stor analyse af jobprofiler og kvalifikationskrav i Storstrøms Amt<sup>1</sup>.
- 'Turist og rejse', som behandles i forbindelse med de tværgående temaer om teknologi og service.
- 'Handel og logistik', som ligeledes behandles i forbindelse med de tværgående temaer om teknologi og service.

Analysen af det merkantile arbejdsmarked er blevet gennemført med brug af kvantitative og kvalitative metoder.

Den kvantitative del af analysen bidrager med et estimat over antallet af personer inden for de prioriterede jobprofiler og kompetenceområder. I rapporten benævnes disse personer 'målgruppe'. Med denne betegnelse refereres ikke alene til personer, hvis højeste fuldførte uddannelse er en erhvervsuddannelse - dvs. HAKLs udviklingsmålgruppe - men også til personer, der potentielt kunne benytte uddannelserne. Denne del af analysen er primært blevet gennemført med data fra Danmarks Statistik, der er fremskaffet gennem særkørsler. HAKL vil efterfølgende bidrage til at validere data i samarbejde med organisationer repræsenteret i HAKL.

Den kvalitative del af analysen er primært blevet gennemført via interview med deltagelse af medarbejdere og/eller ledere på en række arbejdspladser. Interviewene har givet perspektiver på jobindhold og kompetencebehov relateret til den konkrete arbejdsplads, men interviewene har desuden afdækket udviklingstendenser, der har kunnet danne et billede af fremtidens merkantile arbejdsmarked.

---

<sup>1</sup> Lizzie Mærsk Nielsen, Eva-Carina Nørskov, Kim Sørensen: Assistent, sælger eller livsstilsekspert? - Jobprofiler på detailhandelsområdet i Storstrøms Amt. Analyse af udviklingstendenser i jobindhold og kvalifikationskrav. Teknologisk Institut, 2005.

Der er gennemført interview med deltagelse af 48 personer. Nedenfor angives hvor mange interviewpersoner, der har kunnet bidrage til at belyse udviklingstendenser og kvalifikationskrav inden for hver af de enkelte FKB'er samt inden for den potentielle nye FKB, HR-udvikling og administration. Mange interviewpersoner har kunnet bidrage med at belyse faktorer, der vedrører mere end én FKB.

Administration og assistance i sundhedssektoren: 1  
IKT - administration og vedligeholdelse: 16  
Detailhandel: 1  
Handel og logistik: 6  
Spedition og shipping: 1  
Offentlig forvaltning og sagsbehandling: 9  
Administration: 15  
Viden- og forretningsservice: 13  
Turist og rejse: 3  
HR-udvikling og administration: 9.

Interviewene har bidraget til at afdække nye jobfunktioner, ændringer i arbejdsorganisering, betydningen af indførelse af ny teknologi etc. - alt sammen faktorer, der kan belyse inden for hvilke jobprofiler, der er sket ændringer i kompetencekravene. Dette kan være input til justeringer af de nuværende fælles kompetencebeskrivelser og uddannelsesmål, således at medarbejderne inden for det merkantile arbejdsmarked både nu og i fremtiden får mulighed for at tilegne sig de centrale kompetencer gennem deltagelse i uddannelse.

## **1.4 Styregruppe**

Der har været etableret en styregruppe for analyseprojektet bestående af Gitte Vedel, repræsentant for formandskabet for HAKL, Erik Nissen, Undervisningsministeriet, Per Clausen, sekretariatsleder i Uddannelsesnævnet og Kristi Maire Rammo, uddannelseskonsulent i HAKL-sekretariatet.

Der har været afholdt fire styregruppemøder med deltagelse af to konsulenter fra Teknologisk Institut. Konsulenterne har desuden deltaget i et møde med efteruddannelsesudvalget.

## **1.5 Læsevejledning**

Denne rapport er opdelt i følgende afsnit:

Afsnit 1 indeholder en beskrivelse af analysens baggrund, metodiske tilgang og en præsentation af sammensætningen af styregruppen.

I Afsnit 2 trækkes analysens hovedkonklusioner op.

I Afsnit 3 følger den kvantitative redegørelse af det merkantile arbejdsmarked. Indledningsvist gives en introduktion til, hvordan de kvantitative data er tilvejebragt, samt en

kvantitativ opgørelse over HAKLs målgruppe<sup>2</sup>. Herefter følger en fremlæggelse af baggrundsdata for hver enkelt FKB. Det er hensigten, at læseren kan bruge denne del som opslag til de jobområder, han/hun er særligt interesseret i.

Herefter følger den kvalitative del af analysen. I Afsnit 4 og Afsnit 5 beskriver rapporten nogle tværgående tendenser, der har vist sig markante på tværs af FKB'erne. Dette drejer sig om udviklingen i anvendelse af ny teknologi og det faktum, at service får en stadigt større betydning i alle jobområder.

Afsnittene 6, 7 og 8 beskriver de tre FKB'er: 'Viden- og forretningsservice', 'Administration' og 'IKT - administration og vedligeholdelse'. Afsnit 9 beskriver forslaget om den nye: 'HR-udvikling og administration'.

Herefter følger bilag til undersøgelsen.

---

<sup>2</sup> Med betegnelsen 'Målgruppe' refereres ikke alene til personer, hvis højeste fuldførte uddannelse er en erhvervsuddannelse - dvs. HAKLs udviklingsmålgruppe - men også til personer, der potentielt kunne benytte uddannelserne.



## 2. Konklusion

Denne analyse har haft som formål at afdække og beskrive jobfunktioner inden for det merkantile arbejdsmarked. Der er desuden sat fokus på de dertil knyttede kvalifikationskrav for HAKLs målgruppe.

For at tilgodese ovennævnte formål, er der gennemført interview med ledere og medarbejdere på det merkantile arbejdsmarked, og der er afholdt et seminar for ressourcepersoner fra virksomheder og fra HK. Der er desuden afholdt interview med andre ressourcepersoner, som har kunnet bidrage til at belyse analysens problemfelt, ligesom der er gennemført desk research af relevant litteratur. Data til denne kvantitative analyse er fremskaffet via omfattende særkørsler på data fra Danmarks Statistik.

Analysen har desuden haft til formål at estimere, hvordan HAKL-målgruppen fordeler sig på de eksisterende ni FKB'er samt på den mulige nye FKB, der har fokus på 'HR-udvikling og administration'. Estimatet for målgruppen har også skullet belyse fordelingen på alder, køn, uddannelsesmæssig baggrund og arbejdsstedets størrelse.

I rapporten benyttes betegnelsen 'Målgruppe'. Med denne betegnelse refereres der ikke alene til personer, hvis højeste fuldførte uddannelse er en erhvervsuddannelse - dvs. HAKLs udviklingsmålgruppe - men også til personer, der potentielt kunne benytte uddannelserne.

### **Fra administrativ arbejdshest...**

Vi har kaldt analyserapporten 'Fra administrativ arbejdshest til merkantil multikunstner'. En titel, der illustrerer nogle af de centrale udviklingstendenser, vi har set på det merkantile arbejdsmarked, og som dermed er dækkende for nogle centrale konklusioner af undersøgelsen: At det på tværs af alle analysens nedslagsfelter viser sig, at der bliver færre af de rene administrative opgaver for HAKL-målgruppen og flere for den merkantile multikunstner. Det hænger sammen med, at en del af de rent administrative opgaver bliver udført af de andre personalegrupper på arbejdspladsen, blandt andet ved hjælp af ny teknologi. Andre opgaver bliver outsourcet, måske til 3.-verdenslande, hvor arbejdskraften er billig. Endelig har der i forbindelse med akademikerarbejdsløsheden været en tendens til, at nogle arbejdsgivere hellere ansætter en akademiker end en fra HAKL-målgruppen, hvis prisen (lønudgiften) er den samme. Der er altså ikke brug for, at HAKL-medarbejderen udelukkende beskæftiger sig med rent administrative opgaver.

### **... til merkantil multikunstner**

Til gengæld er der brug for en medarbejder, der som en multikunstner kan håndtere mange bolde i luften på en gang - og synes det er udfordrende. En, der kan træde ud og ind ad mange forskellige roller, og trives lige godt med at vejlede en borger/patient/kunde, der er forvirret og har behov for grundlæggende hjælp og vejledning, som at vejlede den superavancerede bruger hen til det rigtige sted på Internettet, hvor de oplysninger, han efterspørger, findes.

At HAKL-målgruppens medarbejdere selv er avancerede IT-brugere, eller måske oven i købet superbrugere i forhold til deres kolleger, regnes som en selvfølge; de skal kunne anvende de almindeligt anvendte IT-systemer samt virksomhedens specifikke systemer.

En HAKL-medarbejder skal kunne kommunikere både med lærerne, eleverne, forældrene, skolepsykologen og pedellen, for at få hverdagen i skolens sekretariat til at hænge sammen. Hun skal altså trives i forandring og omskiftelighed, være udviklingsparat og kreativ.

Dertil kommer, at hun inden for det merkantile område skal have stor og dyb faglighed. Hun skal ikke være jurist, bibliotekar, sygeplejerske, økonom eller socialrådgiver, men hun skal vide så meget om det faglige felt, der er relevant inden for det aktuelle område, at hun kan overtage nogle af arbejdsopgaverne.

Titlen på rapporten dækker således over en udvikling, der er i gang allerede, og som vores undersøgelse peger på, yderligere vil blive forstærket i den kommende tid.

### **Udvikling af FKB'erne**

En anden konklusion af undersøgelsen er, at der er store kvalifikationskrav til de personer, der arbejder inden for Human Ressource-området med alle de opgaver, der ligger her, både i forbindelse med udvikling, administration og rekruttering. Vi foreslår derfor, at der udarbejdes en ny FKB og efterfølgende udarbejdes målbeskrivelser for relevante uddannelser. Lige så tydeligt er det imidlertid, at arbejdsgiverne inden for det grafiske område, samt 'IKT - administration og vedligeholdelse' i dag foretrækker medarbejdere, der har målrettede og dedikerede uddannelser inden for faget. Vi foreslår derfor, at den eksisterende FKB 'IKT - administration og vedligeholdelse' justeres og fokuseres.

### **Færre unge giver nye muligheder**

Flere forhold taler for, at HAKL-målgruppen med den rigtige efter- og videreuddannelse kan have et potentielt stort fremtidigt arbejdsmarked. Dette skal ses i sammenhæng med dels den statistiske analyse kombineret med de kvalitative data fra denne analyse, og dels andre undersøgelser vedrørende de udfordringer, som det offentlige står overfor med hensyn til rekruttering og fastholdelse af medarbejdere, kombineret med det faktum, at der er en faldende tilgang af unge til arbejdsmarkedet.

### **Krav om højere serviceniveau...**

Vi har set en tendens på tværs af de gennemførte interview til, at der i alle jobområder sættes fokus på et højere serviceniveau i forhold til kunden, brugeren eller borgeren. Varen skal give værdi for kunden, og denne værdi er en differentieret størrelse, som virksomheden/medarbejderen skal finde frem til og nogle gange fortolke i samspil med kunden. Et produkt/en service er ikke solgt, når fakturaen er skrevet, men først, når varen er taget i anvendelse på en måde, som skaber værdi for den, der har modtaget den.

### **... men også behov for hyldevarer**

Der er dog variationer imellem jobområderne i forhold til, hvor stor faglig dybde, der kræves. Fælles er som nævnt et højt krav om service, men i nogle jobområder er det tilstrækkeligt, at virksomheden tilbyder kunden 'hyldevarer', mens andre kunder kræver mere tilpassede ydelser. Fremtidens medarbejder skal være i stand til at foretage denne differentiering, da man ellers vil 'drukne' i for stor arbejdsmængde i de mere omkostningsbevidste virksomheder eller i kravene til egen kvalitet. Der må foretages bevidste valg imellem standardydelser og de ydelser, der kræver noget ekstra.

### **Bedre faglig fundering**

Jobområderne inden for FKB'en 'Viden- og forretningsservice' er områder, der spidsætter nogle af de tendenser, som ses inden for hovedparten af de analyserede ni jobområder: Nemlig at de administrative medarbejdere skal være langt bedre fagligt funderede. De skal løbende sætte sig ind i og fastholde en interesse for deres faglige specialisterområde. I modsat fald udkonkurreres de af akademikere eller af andre medarbejdere, der netop har satset på at være det, der kan kaldes 'strategiske egen-udviklere'.

### **I konkurrence med videregående uddannede**

Det er bemærkelsesværdigt, at de skarpe, administrative profiler er medarbejdere, der har en vis anciennitet i virksomhederne. De er kendte i organisationerne for det, de kan. Skal der nyrekrutteres, er virksomhederne mere tilbøjelige til at se på en specifik uddannelse inden for jobområdet. Et eksempel er f.eks. markedsføringsøkonomer, der ansættes på denne korte, videregående uddannelse og herefter opkvalificerer sig internt. En administrativ medarbejder uden denne uddannelse, men med lang erfaring vil alt andet lige have ringere mulighed for ansættelse i andre virksomheder end i sin egen.

### **Direkte kundekontakt i fremvækst**

Samtidig repræsenterer det merkantile jobområde også tendensen til, at de administrative medarbejdere har den direkte kontakt til kunden, og at denne kunde bliver mere krævende og efterspørger kvalitet. Inden for de fleste områder, som f.eks. reklame, virksomhedsrådgivning og det juridiske område, vil kunderne være langt bedre fagligt funderede. Det er i mange tilfælde Business-to-Business-kundebetjening, hvilket understreger kravet om faglig dybde.

### **Også krav til kommunikative kompetencer**

Alle virksomheder er underlagt skarp konkurrence, og kravene til samtlige medarbejders præstation er tilsvarende høje. De administrative medarbejdere må således dele samme 'byrde' eller udfordring som akademisk uddannede medarbejdere (konsulenter, jurister mv.); nemlig at være underlagt en række præstationskrav, og, ikke mindst, blive vurderet på deres personlige performance. Samtidig registrerer man inden for en række brancher på HAKLs område (f.eks. detail, viden- og forretningsservice (callcentre) og sundhedssektoren) et voksende 'aggressionsniveau' hos kunderne, som i første omgang rettes mod frontmedarbejderne.

Flere og flere organisationer får derfor blik for, at medarbejderens faglige kvalificering må følges op af en samtidig personlig udvikling og træning i blandt andet kommunikative discipliner. Vi taler her om blandt andet stressbeherskelse, projektledelse, hensigtsmæssig konfliktkommunikation, konfliktforebyggelse og -håndtering. Også på de indre linier kan arbejdet stille krav til personen, nemlig at man skal præstere i samarbejde med kolleger, i blandt andet tværgående team. Der er en risiko for konflikt mellem interne samarbejdspartnere, hvis deadlines er stramme, og man har forskellige holdninger til f.eks. kvalitet i opgaveløsningen. Derfor efterlyser mange af de interviewede også praktisk og teoretisk viden/træning i projektsamarbejde.

### **Andre opgaver i takt med den teknologiske udvikling**

Den teknologiske udvikling har haft store konsekvenser for HAKL-målgruppen. Den har pågået i lang tid, og der er grund til at tro, at mange af de tendenser, vi ser, yderligere vil blive skærpet i årene fremover. Udviklingen har betydet, at en række forskellige arbejdsopgaver er faldet væk, mens der er kommet fokus på andre sider af arbejdet.

Rapporten peger på en række forskellige kvalifikationskrav til HAKL-målgruppen, som en stor del af den nuværende medarbejdergruppe ikke er i stand til at indfri. Der er derfor et stort behov for udvikling af nye efter- og videreuddannelsesmuligheder, således at HAKLs målgruppe bliver bedre til at kunne håndtere de store udfordringer.

### 3. Kvantitativ analyse

I denne del af undersøgelsen vil der blive givet et estimat for hvor mange personer, der befinder sig på det merkantile arbejdsmarked, og hvor mange af disse, der må antages at udgøre målgruppen for de uddannelser, som HAKL udbyder.

Det vil dernæst blive belyst, hvordan køns- og aldersfordeling er inden for målgruppen, hvilken uddannelsesbaggrund disse personer har, samt størrelsen på arbejdssted for de ansatte inden for målgruppen.

Opgørelserne baserer sig på kvantitative data (særkørsler) fra Danmarks Statistik.

#### 3.1 Metodisk afgrænsning af målgruppe

Som nævnt i indledningen er fokus for denne undersøgelse rettet mod det merkantile arbejdsmarked, som hidtil er beskrevet i følgende ni FKB'er:

- Administration og assistance i sundhedssektoren
- IKT - administration og vedligeholdelse
- Detailhandel
- Handel og logistik
- Spedition og shipping
- Offentlig forvaltning og sagsbehandling
- Administration
- Viden- og forretningsservice
- Turist og rejser.

Den kvantitative del af undersøgelsen vil primært være rettet mod disse områder.

HAKL har dog også ønsket, at analysen skulle sætte fokus på potentielt nye områder inden for det merkantile arbejdsmarked - områder, der ikke er dækket af de ovennævnte kompetencebeskrivelser.

Der vil dog også i den kvantitative analyse blive givet et estimat for målgruppen inden for området:

- HR - udvikling og administration.

Indholdet i denne potentielt nye FKB er nærmere beskrevet senere i rapporten (jf. Afsnit 9).

#### **Udvidet målgruppe**

I relation til indkredsning af målgruppe benyttes i det følgende betegnelsen 'Målgruppe'. Betegnelsen omfatter personer, der potentielt kan benytte arbejdsmarkedsuddannel-

ser. Betegnelsen målgruppe omfatter således ikke alene personer, hvis højeste fuldførte uddannelse er en erhvervsuddannelse - dvs. HAKLs udviklingsmålgruppe - men også personer, der potentielt kunne benytte uddannelserne.

### **Datagrundlag fra Danmarks Statistik**

I hver enkelt FKB er det nærmere beskrevet inden for hvilket job - og til dels hvilket brancheområde, målgruppen for den enkelte FKB forventes at være ansat.

For at give et estimat over antallet af personer på det merkantile arbejdsmarked, der kunne udgøre HAKLs målgruppe, har det været nødvendigt at 'oversætte' disse job- og branchebeskrivelser fra den enkelte FKB til relevante datamuligheder hos Danmarks Statistik.

#### **Trin 1: FKB → branchekode hos Danmarks Statistik**

Det er i denne analyse valgt at basere estimatet på kvantitative data (særkørsler) fra Danmarks Statistik. Som første del af afgrænsningen af målgruppen er oplysningerne fra hver enkelt FKB således søgt 'oversat' til branchekoder hos Danmarks Statistik.

I udvælgelsen af hvilke brancher, der modsvarer beskrivelserne i den enkelte FKB, er der taget afsæt i den danske branchenomenklatur DB03, hvor der er benyttet data på et 6-cifret niveau<sup>3</sup>. Der henvises til Bilag 1 for en mere detaljeret beskrivelse af hvilke brancher, der er udvalgt til at belyse målgruppen for hver enkelt FKB.

#### **Trin 2: FKB → branchekode → stillingsbetegnelse (DISCO-koder)**

'Oversættelsen' fra FKB til brancheområder giver dog ikke et endeligt estimat for antallet af personer i HAKLs målgruppe. Det er således ikke alle ansatte inden for disse brancheområder, der udgør HAKLs målgruppe. Eksempelvis er det ikke alle ansatte inden for brancheområdet 'Administration og assistance i sundhedssektoren', der udgør HAKL-målgruppen, da dette også omfatter andre medarbejdergrupper, såsom læger, sygeplejersker mv.

Næste trin i afgrænsningen af målgruppen har derfor bestået i at se nærmere på, hvilken arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse de ansatte varetager og med afsæt heri at indkredse HAKL-målgruppen yderligere.

Oplysninger vedrørende arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse er baserede på indberetninger til Danmarks Statistik. Alle virksomheder med over ti ansatte er pligtige til at indberette oplysninger vedrørende lønudbetaling til den enkelte ansatte. Som del af denne indberetning afgives ligeledes oplysninger om, hvilken arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse, den pågældende varetager. Disse oplysninger indberettes på et 6-cifret niveau.

For at indkredse HAKL-målgruppen, er der via særkørsler hos Danmarks Statistik indhentet oplysninger om alle arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser inden for de brancheområder, som den enkelte FKB omfatter.

På baggrund af disse oplysninger er der for hvert enkelt FKB-brancheområde efterfølgende udvalgt de arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der menes at omfatte HAKL-

---

<sup>3</sup> Der er således tale om en udvidelse af de 4-cifrede NACE-koder.

målgruppen for den pågældende FKB. Udvælgelsen er sket i tæt samråd med sekretariatet for HAKL. Der henvises til Bilag 2 for en mere detaljeret beskrivelse af, hvilke stillingsbetegnelser, der er udvalgt som HAKL-målgruppe for hver enkelt FKB.

Oplysningerne vedrørende arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse er baserede på opgørelser hos Danmarks Statistik (beskæftigelsesnomenklatur DISCO-88), hvor der opereres med fire hovedgrupperinger fordelt på 6-cifrede undergrupperinger. Der henvises til Bilag 2 for en nærmere beskrivelse af dette.

Givet den nuværende indberetningspligt har det kun været muligt at få oplysninger om arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser for de virksomheder, der har indberettet oplysninger til Danmarks Statistik. Da virksomheder med under 10 ansatte ikke har indberetningspligt, må det antages, at oplysninger om arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse fra disse virksomheder er underrepræsenterede. Dette har særlig betydning inden for brancherområder med mange små virksomheder.<sup>4</sup>

Når der tages afsæt i oplysninger om arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for at indkredse målgruppen, bliver HAKL-målgruppen følgelig mindre end det faktiske antal på arbejdsmarkedet.

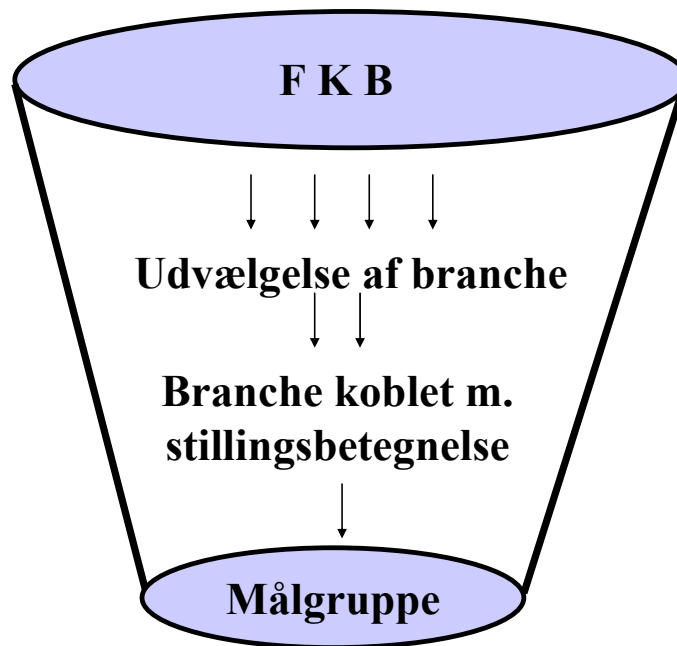
For at tage højde for denne problematik er der for hvert FKB-område foretaget en beregning, der angiver, hvor mange der potentielt kan være inden for den pågældende FKB. Der angives således to størrelser for målgruppen for den enkelte FKB; dels en opgørelse, der baserer sig på de arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der er indberettet, og dels en beregnet opgørelse. Det er intentionen, at denne fremgangsmåde kan bidrage til at anvise inden for hvilket størrelsesmæssigt spænd målgruppen må antages at befinde sig.

Trin 1 og 2 fører således til, at der fremkommer et estimat for målgruppen for hver enkelt FKB. En illustration af de metodiske trin i udvælgelsen af HAKL-målgruppen er vist i Figur 1.

---

<sup>4</sup> Dette er særligt tilfældet inden for områderne 'Turist og rejse' og 'Viden og forretningsservice'. De nærmere oplysninger herom er anført under afsnittene for hver enkelt FKB.

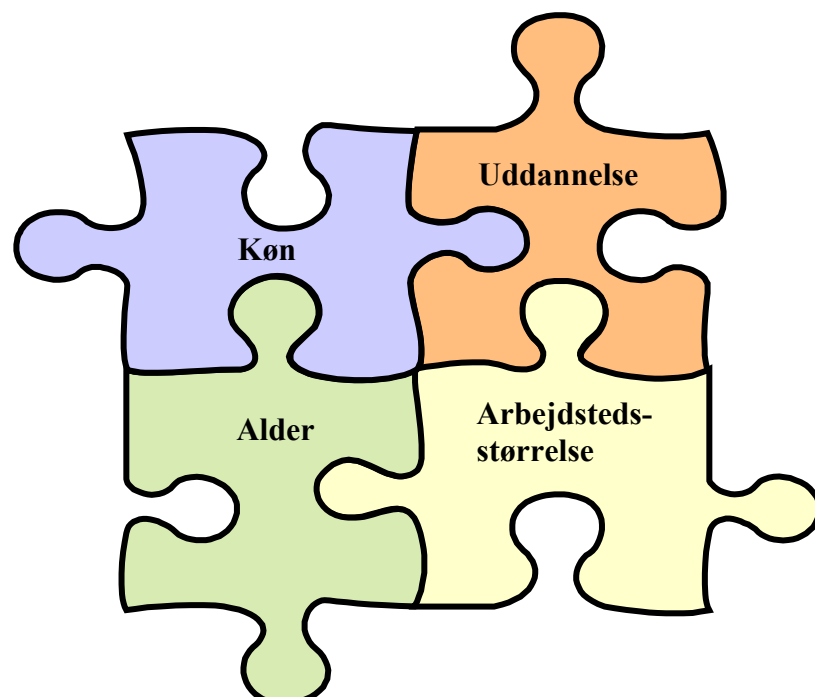
Figur 1: Afgrænsning af målgruppe



**Trin 3: FKB → branchekode → stillingsbetegnelse → køn, alder, uddannelse og arbejdsstedsstørrelse**

For hver FKB er oplysningerne om målgruppen efterfølgende koblet med oplysninger om køn, alder og uddannelsesbaggrund, samt arbejdsstedsstørrelse for den enkelte. Det er herefter muligt at give en nærmere karakteristik af målgruppen for hver enkelt FKB.

Figur 2: Karakteristik af målgruppen





I de følgende afsnit vil der blive givet en sådan karakteristik af målgruppen inden for hvert enkelt af de udvalgte FKB'er.

### Oversigt over primære HAKL-målgrupper

Med afsæt i ovennævnte metodiske tilgang fremkommer der en primær og en sekundær HAKL-målgruppe.

Den primære målgruppe omfatter personer, der varetager relevante arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser inden for brancheområdet, mens den sekundære målgruppe omfatter personer, der varetager relevante arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser inden for hele arbejdsmarkedet.

For hver målgruppe er der anført to bud på antallet af personer i målgruppen. Disse størrelser angiver et interval inden for hvilket målgruppen kan antages at befinde sig. Dette er i nedenstående tabel angivet med betegnelserne 'Antal' (der angiver den nedre grænse for intervallet) og 'Beregnet antal' (der angiver den øvre grænse for intervallet).

Opgørelsen af den nedre grænse for målgruppen baserer sig på indberettede oplysninger til Danmarks Statistik om arbejdsfunktion for målgruppen, mens den øvre grænse er beregnet på baggrund af oplyst og ikke-oplyst arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse. De nærmere beregninger af målgruppestørrelse vil fremgå af de efterfølgende afsnit.

Fordelingen af målgrupper fremgår af nedenstående tabel, hvor opgørelserne relaterer sig til hver enkelt af de udvalgte FKB'er. På enkelte områder vil der være overlap mellem opgørelsen af målgruppe for de enkelte FKB'er. Eksempelvis vil personer i målgruppen for 'Administration' også indgå i opgørelsen af målgruppen for 'Administration og assistance i sundhedssektoren'.

**Tabel 1: HAKLs primære og sekundære målgrupper**

|   | HAKLs primære målgruppe<br>(inden for branchen) |                | HAKLs sekundære målgruppe<br>(på hele arbejdsmarkedet) |                |
|---|---|----------------|--|----------------|
|   | Antal   | Beregnet antal | Antal  | Beregnet antal |
| Administration og assistance i sundhedssektoren | 15.316  | 24.867         | 132.966  | 259.504        |
| Detailhandel                                    | 54.953  | 137.335        | 115.859  | 226.117        |
| Handel og logistik                              | 35.100  | 78.788         | 275.553  | 537.785        |
| IKT - administration og vedligeholdelse         | 905   | 2.102          | 14.037   | 27.395         |
| Offentlig forvaltning og sagsbehandling         | 18.237  | 34.036         | 230.381  | 449.625        |
| Spedition og shipping                           | 3.706   | 7.337          | 173.877  | 339.348        |
| Turist og rejse                                 | 3.100   | 12.183         | 156.698  | 305.821        |
| Viden og forretningsservice                     | 17.273  | 52.653         | 297.168  | 579.970        |
| Administration                                  | -   | -              | 198.194  | 386.807        |
| HR - udvikling og administration                | -   | -              | 59.846   | 116.799        |

*Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.*

I de efterfølgende afsnit er det nærmere beskrevet, hvordan beregninger af målgrupper er foretaget, samt hvad der karakteriserer de pågældende målgrupper.

Der er foretaget en sådan gennemgang for hver enkelt FKB.

## 3.2 Administration og assistance i sundhedssektoren

Ifølge den Fælles KompetenceBeskrivelse (FKB) for 'Administration og assistance i sundhedssektoren' er denne målrettet: *"Jobområder inden for virksomheder, klinikker, lægepraksisser i den primære sundhedssektor og sygehuse, hospitaler i den sekundære sundhedssektor. Området består endvidere af arbejdsfunktioner inden for børnetandpleje, ungdomstandpleje, omsorgstandpleje, laboratoriarbejde, almen lægepraksis, sundheds- og helseklinikker, kiropraktiske og fysioterapeutiske klinikker samt klinikker for alternativ behandling og terapi."*

Med afsæt i ovennævnte beskrivelse samt yderligere oplysninger fra FKB'en, er der udvalgt et antal brancher i branchenomenklaturen hos Danmarks Statistik, der modsvarer disse jobområder (jf. Bilag 1).

På baggrund af denne udvælgelse er der gennemført særkørsler hos Danmarks Statistik. Data fra særkørslerne viser, at der inden for området 'Administration og assistance i sundhedssektoren' i alt er beskæftiget 144.189 personer.

Det er dog ikke alle ansatte inden for dette område, der udgør målgruppen for HAKLs uddannelser. Der er derfor behov for at foretage en yderligere afgrænsning. For at afgrænse målgruppen, er der set nærmere på, hvilken arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse de ansatte varetager.

Blandt de beskæftigede inden for 'Administration og assistance i sundhedssektoren' er der hos Danmarks Statistik registreret arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser for 88.807 personer. Det vil sige, at der ud af de 144.189 ansatte er en restgruppe på 55.382 personer, der ikke er oplyst arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for. Dette svarer til, at der er indberettet oplysninger om arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for knap 62 % af de ansatte inden for området.

Blandt gruppen af ansatte, hvor der er indberettet oplysninger om arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, er der 15.316 personer, som varetager arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der er relevante for de uddannelser, som udbydes i henhold til FKB'en 'Administration og assistance i sundhedssektoren'. Udvælgelsen af hvilke arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der er relevante for dette jobområde, er sket i tæt samråd med sekretariatet for HAKL. (Der henvises til Bilag 2 for en nærmere beskrivelse af udvalgte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser). Målgruppen<sup>5</sup> for HAKLs uddannelser inden for dette område udgør således **15.316 personer**.

I denne opgørelse er der dog ikke taget højde for, at der er ansatte, som der ikke er indberettet arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser for. Der kunne derfor potentielt være ansatte inden for området 'Administration og assistance i sundhedssektoren', der ikke er medregnet i målgruppen.

For at tage højde for denne problematik, er der foretaget en beregning af, hvor mange personer det potentielt kunne dreje sig om.

---

<sup>5</sup> Med betegnelsen 'Målgruppe' refereres ikke alene til personer, hvis højeste fuldførte uddannelse er en erhvervsuddannelse - dvs. HAKLs udviklingsmålgruppe - men også til personer, der potentielt kunne benytte uddannelserne.

Af de 88.807 personer med oplyst arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse udgør HAKL-målgruppen 15.316 personer, hvilket svarer til 17 %. Hvis det antages, at arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser fordeler sig på samme vis blandt virksomheder, der ikke har indberettet ansattes arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse, fås, at målgruppen potentielt kan udgøre **24.867 personer**<sup>6</sup>.

Det vides imidlertid ikke præcist, hvordan arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser fordeles sig blandt disse (mindre) virksomheder. Der kan derfor ikke gives et præcist estimat for målgruppens størrelse. Det er af den grund valgt at angive målgruppen som et interval, inden for hvilket den 'sande' målgruppe antages at befinde sig. Det vurderes således, at:

- **HAKL har en primær målgruppe i størrelsesordenen 15.316 - 24.867 personer inden for 'Administration og assistance i sundhedssektoren'.**

Opgørelserne vedrørende primære målgrupper kan sammenfattes i følgende tabel:

**Tabel 2: Fordeling af målgruppe inden for 'Administration og assistance i sundhedssektoren'**

| Administration og assistance i sundhedssektoren                      |         |
|--|---------|
| Beskæftigede i alt i Administration og assistance i sundhedssektoren | 144.189 |
| HAKLs primære målgruppe pba. kendte stillingsbetegnelser             | 15.316  |
| HAKLs primære målgruppe pba. beregning                               | 24.867  |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

Langt størstedelen af HAKLs målgruppe inden for området er beskæftiget med kontorarbejde, jf. nedenstående tabel. Antallet af personer, der er beskæftigede med arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser inden for kontorarbejde, vurderes at udgøre mellem 11.749 og 19.076 personer, hvilket svarer til knap 77 % af målgruppen.

I nedenstående tabel er det vist, hvordan målgruppen fordeler sig på forskellige hovedgrupper. Der henvises til Bilag 2 for en uddybning af, hvilke arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der knytter sig til de enkelte hovedgrupper.

**Tabel 3: HAKLs målgruppe fordelt på hovedgrupper vedrørende arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelse**

| Udvalgte stillingsbetegnelser inden for hovedgrupper                         | Administration og assistance i sundhedssektoren                                 | Antal          | Beregnet antal | Procent       |
|--|---|----------------|----------------|---------------|
|  | Ledelse på øverste plan i virksomheder, organisationer og den offentlige sektor |                | 12             | 19            |
| Arbejde, der forudsætter viden på højeste niveau inden for pågældende område |   | 133            | 216            | 0,9%          |
| Arbejde, der forudsætter viden på mellemniveau                               |   | 3.422          | 5.556          | 22,3%         |
| Kontorarbejde  |   | 11.749         | 19.076         | 76,7%         |
| Detailsalg, service og omsorgsarbejde  |   | 0              | 0              | 0,0%          |
| Andet arbejde  |   | 0              | 0              | 0,0%          |
| <b>Udvalgte i alt</b>  |   | <b>15.316</b>  | <b>24.867</b>  | <b>100,0%</b> |
| <b>Udvalgte i alt på hele arbejdsmarkedet</b>                                |   | <b>132.966</b> | <b>259.504</b> |               |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

<sup>6</sup> Dette er beregnet som følger:  $((15.316/88.807)*55.382)+15.316 = 24.731$  personer

Foruden den primære målgruppe kan det tænkes, at ansatte inden for andre brancheområder potentielt også kunne være brugere af uddannelser udbudt på baggrund af FKB'en 'Administration og assistance i sundhedssektoren'. Det er således muligt, at der er ansatte, der varetager samme arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, men befinder sig inden for andre brancheområder. Udvides målgruppen til også at omfatte disse, kan det anslås, at den sekundære målgruppe kan udgøre i størrelsesordenen 132.966 - 259.504 personer<sup>7</sup>.

I det efterfølgende vil der blive givet en nærmere karakteristik af målgruppen inden for 'Administration og assistance i sundhedssektoren'. Der vil dog alene blive set nærmere på karakteristika for den del af målgruppen, der er indberettet arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for, det vil sige for de 15.316 personer. Dette skal ses i sammenhæng med, at det kun er disse personer, der kan gives præcise oplysninger om ved hjælp af særkørsler hos Danmarks Statistik.

### **Målgruppens køn og alder**

I forhold til kønsfordelingen inden for 'Administration og assistance i sundhedssektoren' ses en klar overrepræsentation af kvinder. Hvor den gennemsnitlige fordeling på hele arbejdsmarkedet er 53 % mænd og 47 % kvinder, er der inden for hele området 'Administration og assistance i sundhedssektoren' en fordeling på 80 % kvinder og 20 % mænd.

Denne kønsfordeling er endnu mere udtalt, når vi ser nærmere på HAKLs primære målgruppe inden for 'Administration og assistance i sundhedssektoren'. Der er her en endnu større overrepræsentation af kvinder, nemlig 97 % kvinder og kun 3 % mænd, jf. Tabel 4.

Ses der nærmere på aldersfordelingen, udgør personer i alderen 45-54 år den største andel i målgruppen, tæt efterfulgt af gruppen af 35-44-årige; andelen udgør henholdsvis 27 % og 26 % af målgruppen. Det er dog også værd at bemærke, at gruppen over 54 år udgør over 21 % af HAKLs samlede målgruppe inden for 'Administration og assistance i sundhedssektoren'.

Se nedenstående tabel for eksakte tal og uddybninger.

---

<sup>7</sup> Den sekundære målgruppe er beregnet på baggrund af oplysninger om arbejdsfunktion. For at afgrænse den primære målgruppe, er der taget afsæt i udvalgte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser. Tages der afsæt i samme arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, ikke alene inden for området 'Administration og assistance i sundhedssektoren', men på hele arbejdsmarkedet, fås den sekundære målgruppe. Den sekundære målgruppe omfatter således alle personer med de udvalgte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser på hele arbejdsmarkedet.

**Tabel 4: Køn og alder blandt ansatte inden for 'Administration og assistance i sundhedssektoren' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|                 | Administration og assistance i sundhedssektoren |               |                 |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|-----------------|---|---------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|                 | HAKLs primære målgruppe                         | Procent       | Alle i branchen | Procent       | I alt                | Procent       |
| Mænd            | 459   | 3,0%          | 28.297          | 19,6%         | 1.437.342            | 53,1%         |
| Kvinder         | 14.857  | 97,0%         | 115.892         | 80,4%         | 1.269.092            | 46,9%         |
| <b>I alt</b>    | <b>15.316</b>                                   | <b>100,0%</b> | <b>144.189</b>  | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |
| Under 25 år     | 534   | 3,5%          | 6.552           | 4,5%          | 379.192              | 14,0%         |
| 25-34 år        | 3.285   | 21,4%         | 31.135          | 21,6%         | 583.658              | 21,6%         |
| 35-44 år        | 4.041   | 26,4%         | 37.851          | 26,3%         | 678.323              | 25,1%         |
| 45-54 år        | 4.177   | 27,3%         | 41.463          | 28,8%         | 599.243              | 22,1%         |
| Over 54 år      | 3.279   | 21,4%         | 27.188          | 18,9%         | 466.018              | 17,2%         |
| <b>Mænd:</b>    |   |               |                 |               |                      |               |
| Under 25 år     | 38  | 8,3%          | 1.286           | 4,5%          | 198.068              | 13,8%         |
| 25-34 år        | 107   | 23,3%         | 4.372           | 15,5%         | 307.188              | 21,4%         |
| 35-44 år        | 94  | 20,5%         | 6.371           | 22,5%         | 353.043              | 24,6%         |
| 45-54 år        | 119   | 25,9%         | 8.697           | 30,7%         | 307.125              | 21,4%         |
| Over 54 år      | 101   | 22,0%         | 7.571           | 26,8%         | 271.918              | 18,9%         |
| <b>Kvinder:</b> |   |               |                 |               |                      |               |
| Under 25 år     | 496   | 3,3%          | 5.266           | 4,5%          | 181.124              | 14,3%         |
| 25-34 år        | 3.178   | 21,4%         | 26.763          | 23,1%         | 276.470              | 21,8%         |
| 35-44 år        | 3.947   | 26,6%         | 31.480          | 27,2%         | 325.280              | 25,6%         |
| 45-54 år        | 4.058   | 27,3%         | 32.766          | 28,3%         | 292.118              | 23,0%         |
| Over 54 år      | 3.178   | 21,4%         | 19.617          | 16,9%         | 194.100              | 15,3%         |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

### Målgruppens uddannelsesbaggrund

Uddannelsesmæssigt skiller HAKLs målgruppe sig ud i forhold til den samlede gruppe af ansatte inden for 'Administration og assistance i sundhedssektoren'. Omkring 60 % af HAKLs målgruppe har en erhvervsfaglig uddannelse som baggrund, og ca. 20 % har grundskolen som højeste gennemførte uddannelse, jf. Tabel 5. Inden for hele brancherområdet 'Administration og assistance i sundhedssektoren' udgør de tilsvarende andele henholdsvis 25 % og 13 %.

**Tabel 5: Højeste gennemførte uddannelse blandt ansatte inden for 'Administration og assistance i sundhedssektoren' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|  | Administration og assistance i sundhedssektoren |               |                 |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|--|---|---------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|  | HAKLs primære målgruppe                         | Procent       | Alle i branchen | Procent       | I alt                | Procent       |
| Grundskole 8.-10. klasse                         | 3.123   | 20,4%         | 18.229          | 12,6%         | 698.504              | 25,8%         |
| Almengymnasiale uddannelser                      | 1.036   | 6,8%          | 6.630           | 4,6%          | 167.982              | 6,2%          |
| Erhvervsgymnasiale uddannelser                   | 313   | 2,0%          | 1.107           | 0,8%          | 71.514               | 2,6%          |
| Erhvervsfaglige uddannelser                      | 9.132   | 59,6%         | 35.483          | 24,6%         | 1.002.954            | 37,1%         |
| Korte videregående uddannelser                   | 1.037   | 6,8%          | 4.222           | 2,9%          | 132.094              | 4,9%          |
| Mellemlange videregående uddannelser og bachelor | 457   | 3,0%          | 51.450          | 35,7%         | 400.388              | 14,8%         |
| Lange videregående                               | 133   | 0,9%          | 25.687          | 17,8%         | 174.289              | 6,4%          |
| Uoplyst uddannelse                               | 85  | 0,6%          | 1.381           | 1,0%          | 58.709               | 2,2%          |
| <b>I alt</b>                                     | <b>15.316</b>                                   | <b>100,0%</b> | <b>144.189</b>  | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

### Målgruppens arbejdssted

Som det ses i nedenstående Tabel 6, er langt størstedelen af HAKLs målgruppe inden for 'Administration og assistance i sundhedssektoren' ansat på store arbejdspladser med over 100 ansatte.

**Tabel 6: Arbejdsstedets størrelse for ansatte inden for 'Administration og assistance i sundhedssektoren' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|                     | Administration og assistance i sundhedssektoren |               |                 |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|---------------------|---|---------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|                     | HAKLs primære målgruppe                         | Procent       | Alle i branchen | Procent       | I alt                | Procent       |
| 1                   | 4   | 0,0%          | 1.393           | 1,0%          | 120.880              | 4,5%          |
| 2-10                | 517   | 3,4%          | 21.559          | 15,0%         | 461.463              | 17,1%         |
| 11-20               | 925   | 6,0%          | 6.739           | 4,7%          | 323.077              | 11,9%         |
| 21-50               | 1.117   | 7,3%          | 4.083           | 2,8%          | 433.439              | 16,0%         |
| 51-100              | 273   | 1,8%          | 1.557           | 1,1%          | 341.511              | 12,6%         |
| 100+                | 12.240  | 79,9%         | 105.128         | 72,9%         | 862.056              | 31,9%         |
| Fiktivt arbejdssted | 240   | 1,6%          | 3.730           | 2,6%          | 164.008              | 6,1%          |
| <b>I alt</b>        | <b>15.316</b>                                   | <b>100,0%</b> | <b>144.189</b>  | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

Note: Betegnelsen 'fiktivt arbejdssted' benyttes i de tilfælde, hvor der ikke er tilstrækkelige informationer til at fastlægge arbejdsstedets størrelse.

## 3.3 Detailhandel

Ifølge den Fælles KompetenceBeskrivelse (FKB) for 'Detailhandel' er denne målrettet jobområder inden for følgende: "Detailhandel beskæftiger sig med salg af varer til for-

*brugere (B2C). Salget foregår som regel i fysiske butikker, men senest også i butikker på Internettet. Forholdsvist uafhængigt af branche-, butikstype og -størrelse er alle salgsmedarbejderens arbejdsopgaver knyttede til butikkernes kunde-, informations-, vare- og pengestrøm.”*

For at indkredse målgruppen for denne FKB, er der på baggrund af ovenstående beskrivelse samt andre oplysninger fra FKB'en udvalgt et antal brancher i branchenomenklaturen hos Danmarks Statistik, der modsvarer disse jobområder (jf. Bilag 1). Det vil sige, at området 'detailhandel' sidestilles med disse brancher.

På baggrund af denne udvælgelse er der gennemført særkørsler hos Danmarks Statistik. Data fra særkørslerne viser, at der inden for 'Detailhandel' er beskæftiget 190.492 personer.

Det er dog ikke alle ansatte inden for dette område, der udgør målgruppen for HAKLs uddannelser. Der er derfor behov for at foretage en yderligere afgrænsning. For at afgrænse målgruppen, er der set nærmere på, hvilken arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse de ansatte varetager.

Blandt de beskæftigede inden for 'Detailhandel' er der hos Danmarks Statistik registreret arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser for 76.223 personer. Det vil sige, at der ud af de 190.492 ansatte er en restgruppe på 114.269 personer, der ikke er oplyst arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for. Dette svarer til, at der er indberettet oplysninger om arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for knap 40 % af de ansatte inden for området. Det er således en mindre andel, der er oplysninger knyttet til.

Af gruppen med oplyst arbejdsfunktion/stillingsbetegnelser vurderes **54.953 personer** at være i HAKLs målgruppe<sup>8</sup>. Udvalgelsen af hvilke arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der er relevante for dette jobområde, er sket i tæt samråd med sekretariatet for HAKL. (Der henvises til Bilag 2 for en nærmere beskrivelse af de arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der menes at være relevante for HAKLs uddannelser).

I denne opgørelse er der dog ikke taget højde for, at der er ansatte, der ikke er indberettet arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser for. Der kunne derfor potentielt være ansatte inden for området 'Detailhandel', der ikke er medregnet i målgruppen.

For at tage højde for denne problematik, er der foretaget en beregning af, hvor mange personer det potentielt kunne dreje sig om.

Af de 76.223 personer med oplyst arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse udgør HAKL-målgruppen 54.953 personer, hvilket svarer til 72 %. Hvis det antages, at arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser fordeler sig på samme vis blandt virksomheder, der ikke har indberettet oplysninger om ansattes arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse, fås, at målgruppen potentielt kan udgøre 137.335 personer<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> Med betegnelsen 'Målgruppe' refereres ikke alene til personer, hvis højeste fuldførte uddannelse er en erhvervsuddannelse - dvs. HAKLs udviklingsmålgruppe - men også til personer, der potentielt kunne benytte uddannelserne.

<sup>9</sup> Dette er beregnet på følgende måde:  $((54.953/76.223)*114.269)+54.953 = 137.335$  personer

- Det vil sige, at HAKL har en primær målgruppe på mellem 54.953 og 137.335 personer inden for 'Detailhandel'.

Opgørelserne vedrørende primære målgrupper kan sammenfattes i følgende tabel:

**Tabel 7: Fordeling af målgruppe inden for 'Detailhandel'**

| Detailhandel   |         |
|--|---------|
| Beskæftigede i alt i Detailhandel                        | 190.492 |
| HAKLs primære målgruppe pba. kendte stillingsbetegnelser | 54.953  |
| HAKLs primære målgruppe pba. beregning                   | 137.335 |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

Den største gruppe af ansatte inden for målgruppen varetager arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der kan rubriceres under hovedgruppen 'Detailsalg, service og omsorgsarbejde'. Antallet af personer, der er beskæftigede med de arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser inden for detailområdet, vurderes at udgøre mellem 49.771 og 124.235 personer. Dette svarer til omkring 90 % af hele HAKLs målgruppe inden for området 'Detailhandel', jf. Tabel 8.

Af nedenstående tabel fremgår det, hvordan målgruppen fordeler sig på forskellige hovedgrupper for arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser. Der henvises til Bilag 2 for en yderligere uddybning af hvilke arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der knytter sig til de enkelte hovedgrupper inden for detailområdet.

**Tabel 8: HAKLs målgruppe fordelt på hovedgrupper vedrørende arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse**

| Udvalgte stillingsbetegnelser inden for hovedgrupper                         | Detailhandel  | Antal          | Beregnet antal | Procent       |
|--|---|----------------|----------------|---------------|
|  | Ledelse på øverste plan i virksomheder, organisationer og den offentlige sektor |                | 1.393          | 3.481         |
| Arbejde, der forudsætter viden på højeste niveau inden for pågældende område |   | 0              | 0              | 0,0%          |
| Arbejde, der forudsætter viden på mellemniveau                               |   | 943            | 2.357          | 1,7%          |
| Kontorarbejde  |   | 180            | 450            | 0,3%          |
| Detailsalg, service og omsorgsarbejde  |   | 49.711         | 124.235        | 90,5%         |
| Andet arbejde  |   | 2.726          | 6.813          | 5,0%          |
| <b>Udvalgte i alt</b>  |   | <b>54.953</b>  | <b>137.335</b> | <b>100,0%</b> |
| <b>Udvalgte i alt på hele arbejdsmarkedet</b>                                |   | <b>115.859</b> | <b>226.117</b> |               |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

Foruden den primære målgruppe er det muligt, at ansatte inden for andre brancheområder potentielt også kunne være brugere af uddannelser udbudt på baggrund af FKB'en 'Detailhandel'.



Udvides målgruppen til også at omfatte disse, kan det anslås, at den sekundære målgruppe udgør i størrelsesordenen 115.859 - 226.117 personer<sup>10</sup>, jf. nederste linje i Tabel 8.

I det følgende vil der blive givet en nærmere karakteristik af målgruppen inden for 'Detailhandel'. Der vil dog alene blive set nærmere på karakteristika for den del af målgruppen, der er indberettet arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for, det vil sige for de 54.953 personer. Dette skal ses i sammenhæng med, at det kun er disse personer, der kan gives præcise oplysninger om ved hjælp af særkørsler hos Danmarks Statistik.

### **Målgruppens køn og alder**

Sammenlignet med kønsfordelingen på hele arbejdsområdet er der blandt HAKLs målgruppe inden for 'Detailhandel' en overrepræsentation af kvinder; her er ca. 38 % mænd og 62 % kvinder. Denne overrepræsentation kan også genfindes inden for det samlede brancheområde 'Detailhandel'. Her er kønsfordelingen dog lidt mindre skævdelt; her er knap 57 % kvinder og 43 % mænd, jf. Tabel 9.

Ses der nærmere på aldersfordelingen, er der en klar overvægt af yngre personer blandt HAKLs målgruppe; hele 52 % af målgruppen er under 25 år, og for mændenes vedkommende er ca. 58 % under 25 år. Målgruppen adskiller sig også på dette punkt fra hele gruppen af ansatte inden for det samlede brancheområde 'Detailhandel', ved at have en større andel af personer i alderen under 25 år og relativt færre i alderen over 35 år.

Se nedenstående tabel for mere detaljerede oplysninger.

---

<sup>10</sup> Den sekundære målgruppe er beregnet på baggrund af oplysninger om arbejdsfunktion. For at afgrænse den primære målgruppe, er der taget afsæt i udvalgte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser. Tages der afsæt i samme arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, ikke alene inden for området 'Detailhandel', men på hele arbejdsmarkedet, fås den sekundære målgruppe. Den sekundære målgruppe omfatter således alle personer med de udvalgte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser på hele arbejdsmarkedet.

**Tabel 9: Køn og alder blandt ansatte inden for 'Detailhandel' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|                 | Detailhandel            |               |                 |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|-----------------|-------------------------|---------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|                 | HAKLs primære målgruppe | Procent       | Alle i branchen | Procent       | I alt                | Procent       |
| Mænd            | 20.941                  | 38,1%         | 82.188          | 43,1%         | 1.437.342            | 53,1%         |
| Kvinder         | 34.012                  | 61,9%         | 108.304         | 56,9%         | 1.269.092            | 46,9%         |
| <b>I alt</b>    | <b>54.953</b>           | <b>100,0%</b> | <b>190.492</b>  | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |
| Under 25 år     | 28.874                  | 52,5%         | 78.285          | 41,1%         | 379.192              | 14,0%         |
| 25-34 år        | 12.620                  | 23,0%         | 41.270          | 21,7%         | 583.658              | 21,6%         |
| 35-44 år        | 5.687                   | 10,3%         | 27.152          | 14,3%         | 678.323              | 25,1%         |
| 45-54 år        | 4.206                   | 7,7%          | 21.875          | 11,5%         | 599.243              | 22,1%         |
| Over 54 år      | 3.566                   | 6,5%          | 21.910          | 11,5%         | 466.018              | 17,2%         |
| <b>Mænd:</b>    |                         |               |                 |               |                      |               |
| Under 25 år     | 12.243                  | 58,5%         | 34.347          | 41,8%         | 198.068              | 13,8%         |
| 25-34 år        | 4.779                   | 22,8%         | 17.734          | 21,6%         | 307.188              | 21,4%         |
| 35-44 år        | 1.945                   | 9,3%          | 12.017          | 14,6%         | 353.043              | 24,6%         |
| 45-54 år        | 1.057                   | 5,0%          | 8.416           | 10,2%         | 307.125              | 21,4%         |
| Over 54 år      | 917                     | 4,4%          | 9.674           | 11,8%         | 271.918              | 18,9%         |
| <b>Kvinder:</b> |                         |               |                 |               |                      |               |
| Under 25 år     | 16.631                  | 48,9%         | 43.938          | 40,6%         | 181.124              | 14,3%         |
| 25-34 år        | 7.841                   | 23,1%         | 23.536          | 21,7%         | 276.470              | 21,8%         |
| 35-44 år        | 3.742                   | 11,0%         | 15.135          | 14,0%         | 325.280              | 25,6%         |
| 45-54 år        | 3.149                   | 9,3%          | 13.459          | 12,4%         | 292.118              | 23,0%         |
| Over 54 år      | 2.649                   | 7,8%          | 12.236          | 11,3%         | 194.100              | 15,3%         |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

### Målgruppens uddannelsesbaggrund

Målgruppen skiller sig ud fra resten af arbejdsmarkedet ved at have en høj andel af beskæftigede, der har grundskolen som højeste gennemførte uddannelse. Dette gælder for 41 % af målgruppen, mens det for det samlede arbejdsmarked er knap 26 %. Der er ligeledes en stor andel - lidt over 1/3 - af målgruppen, der har en erhvervsfaglig uddannelse, jf. Tabel 10.

**Tabel 10: Højeste gennemførte uddannelse blandt ansatte inden for 'Detailhandel' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|  | Detailhandel            |               |                 |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|--|-------------------------|---------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|  | HAKLs primære målgruppe | Procent       | Alle i branchen | Procent       | I alt                | Procent       |
| Grundskole 8.-10. klasse                         | 22.715                  | 41,3%         | 75.311          | 39,5%         | 698.504              | 25,8%         |
| Almengymnasiale uddannelser                      | 6.745                   | 12,3%         | 16.614          | 8,7%          | 167.982              | 6,2%          |
| Erhvervsgymnasiale uddannelser                   | 3.727                   | 6,8%          | 8.761           | 4,6%          | 71.514               | 2,6%          |
| Erhvervsfaglige uddannelser                      | 18.908                  | 34,4%         | 72.099          | 37,8%         | 1.002.954            | 37,1%         |
| Korte videregående uddannelser                   | 990                     | 1,8%          | 6.944           | 3,6%          | 132.094              | 4,9%          |
| Mellemlange videregående uddannelser og bachelor | 1.178                   | 2,1%          | 5.016           | 2,6%          | 400.388              | 14,8%         |
| Lange videregående uddannelser og                | 174                     | 0,3%          | 2.304           | 1,2%          | 174.289              | 6,4%          |
| Uoplyst uddannelse                               | 516                     | 0,9%          | 3.443           | 1,8%          | 58.709               | 2,2%          |
| <b>I alt</b>                                     | <b>54.953</b>           | <b>100,0%</b> | <b>190.492</b>  | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

### Målgruppens arbejdssted

Omkring 1/3 af de ansatte inden for HAKLs målgruppe er beskæftigede på arbejdssteder med over 100 ansatte. Sammenlignet med alle ansatte inden for området 'Detailhandel' er det relativt færre ansatte fra målgruppen, der er beskæftigede på arbejdssteder med 2-10 ansatte, mens der er flere på større arbejdssteder med over 100 ansatte. Meget få blandt målgruppen er selvstændige.

**Tabel 11: Arbejdsstedets størrelse for ansatte inden for 'Detailhandel' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|                     | Detailhandel            |               |                 |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|                     | HAKLs primære målgruppe | Procent       | Alle i branchen | Procent       | I alt                | Procent       |
| 1                   | 83                      | 0,2%          | 8.873           | 4,7%          | 120.880              | 4,5%          |
| 2-10                | 9.386                   | 17,1%         | 65.292          | 34,3%         | 461.463              | 17,1%         |
| 11-20               | 10.241                  | 18,6%         | 37.331          | 19,6%         | 323.077              | 11,9%         |
| 21-50               | 10.852                  | 19,7%         | 30.519          | 16,0%         | 433.439              | 16,0%         |
| 51-100              | 5.629                   | 10,2%         | 13.731          | 7,2%          | 341.511              | 12,6%         |
| 100+                | 18.590                  | 33,8%         | 33.629          | 17,7%         | 862.056              | 31,9%         |
| Fiktivt arbejdssted | 172                     | 0,3%          | 1.117           | 0,6%          | 164.008              | 6,1%          |
| <b>I alt</b>        | <b>54.953</b>           | <b>100,0%</b> | <b>190.492</b>  | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

Note: Betegnelsen 'fiktivt arbejdssted' benyttes i de tilfælde, hvor der ikke er tilstrækkelige informationer til at fastlægge arbejdsstedets størrelse.

### 3.4 Handel og logistik

Ifølge den Fælles KompetenceBeskrivelse (FKB) for 'Handel og logistik' er denne målrettede jobområde inden for følgende: *"Den traditionelle værdikæde inden for det totale handelsområde består af 4 elementer: Producent, engroshandel, detail og forbruger. Engroshandel er bindeleddet mellem producent og detaillist i den traditionelle forståelse. Handel kan omfatte alle tænkelige varegrupper og serviceydelser, og det centrale fællestræk for handelsvirksomheder er, at den enkelte virksomhed har sine primære aktiviteter inden for handels- og logistikområdet."*

For at indkredse målgruppen for denne FKB, er der på baggrund af ovenstående beskrivelse samt andre oplysninger fra FKB'en udvalgt et antal brancher i branchenomenklaturen hos Danmarks Statistik, der modsvarer disse jobområder (jf. Bilag 1).

På baggrund af denne udvælgelse er der gennemført særkørsler hos Danmarks Statistik. Data fra særkørslerne viser, at der inden for 'Handel og logistik' er beskæftiget 148.786 personer.

Det er dog ikke alle ansatte inden for dette område, der udgør målgruppen for HAKLs uddannelser. Der er derfor behov for at foretage en yderligere afgrænsning. For at afgrænse målgruppen, er der set nærmere på, hvilken arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse de ansatte varetager.

Blandt de beskæftigede inden for 'Handel og logistik' er der hos Danmarks Statistik registreret arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser for 66.286 personer. Det vil sige, at der ud af de 148.786 ansatte er en restgruppe på 82.501 personer, der ikke er oplyst arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for. Dette svarer til, at der er indberettet arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for knap 45 % af de ansatte inden for området.

Af gruppen med oplyst arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse vurderes **35.100 personer** at være i HAKLs målgruppe<sup>11</sup>. Udvælgelsen af hvilke arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der er relevante for dette jobområde, er sket i tæt samråd med sekretariatet for HAKL. (Der henvises til Bilag 2 for en nærmere beskrivelse af de arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der menes at være relevante for HAKLs uddannelser).

I denne opgørelse er der dog ikke taget højde for, at der er ansatte, som der ikke er indberettet arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser for. Der kunne derfor potentielt være ansatte inden for området 'Handel og logistik', der ikke er medregnet i målgruppen.

For at tage højde for denne problematik, er der foretaget en beregning af, hvor mange personer det potentielt kunne dreje sig om.

Ved en forholdsregning mellem den vurderede HAKL-målgruppe og gruppen med kendte stillingsbetegnelser fås, at 53 %<sup>12</sup> af restgruppen på 82.501 også kan vurderes at

---

<sup>11</sup> Med betegnelsen 'Målgruppe' refereres ikke alene til personer, hvis højeste fuldførte uddannelse er en erhvervsuddannelse - dvs. HAKLs udviklingsmålgruppe - men også til personer, der potentielt kunne benytte uddannelserne.

<sup>12</sup> Dette er beregnet på følgende vis: (35.100/66.285)

indgå i HAKL-målgruppen. Herved fås, at målgruppen potentielt kan udgøre 78.787 personer<sup>13</sup>.

- **HAKL har således en primær målgruppe<sup>14</sup> på mellem 35.100 og 78.787 personer inden for 'Handel og logistik'.**

Opgørelserne vedrørende primære målgrupper kan sammenfattes i følgende tabel:

**Tabel 12: Fordeling af målgruppe inden for 'Handel og logistik'**

| Handel og logistik                                       |         |
|--|---------|
| Beskæftigede i alt i Handel og logistik                  | 148.786 |
| HAKLs primære målgruppe pba. kendte stillingsbetegnelser | 35.100  |
| HAKLs primære målgruppe pba. beregning                   | 78.787  |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

Den største gruppe af ansatte inden for målgruppen varetager arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der forudsætter viden på mellemniveau, jf. nedenstående tabel. Antallet af personer, der er beskæftigede med arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser inden for 'Handel og logistik' vurderes at udgøre mellem 17.346 og 38.936 personer, hvilket svarer til ca. 50 % af HAKLs målgruppe inden for 'Handel og logistik'. Endvidere ses, at lidt over ¼ af målgruppen er beskæftiget med arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der kan rubriceres under hovedgruppen 'Kontorarbejde'.

I nedenstående tabel er det vist, hvordan målgruppen fordeler sig på forskellige hovedgrupper. Der henvises til Bilag 2 for en uddybning af, hvilke arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der knytter sig til de enkelte hovedgrupper.

**Tabel 13: HAKLs målgruppe fordelt på hovedgrupper vedrørende arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse**

| Udvalgte stillingsbetegnelser inden for hovedgrupper                            | Handel og logistik |  | Beregnet       | Procent       |
|---|--------------------|--|----------------|---------------|
|   | Antal              |  | antal          |               |
| Ledelse på øverste plan i virksomheder, organisationer og den offentlige sektor | 2.538              |  | 5.697          | 7,2%          |
| Arbejde, der forudsætter viden på højeste niveau inden for pågældende område    | 252                |  | 566            | 0,7%          |
| Arbejde, der forudsætter viden på mellemniveau                                  | 17.346             |  | 38.936         | 49,4%         |
| Kontorarbejde   | 9.653              |  | 21.668         | 27,5%         |
| Detailsalg, service og omsorgsarbejde   | 4.631              |  | 10.395         | 13,2%         |
| Andet arbejde   | 680                |  | 1.527          | 1,5%          |
| <b>Udvalgte i alt</b>   | <b>35.100</b>      |  | <b>78.788</b>  | <b>100,0%</b> |
| <b>Udvalgte i alt på hele arbejdsmarkedet</b>                                   | <b>275.553</b>     |  | <b>537.785</b> |               |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

<sup>13</sup> Dette er beregnet på følgende vis:  $((35.100/66.285)*82.501)+35.100$

<sup>14</sup> Med betegnelsen 'Målgruppe' refereres ikke alene til personer, hvis højeste fuldførte uddannelse er en erhvervsuddannelse - dvs. HAKLs udviklingsmålgruppe - men også til personer, der potentielt kunne benytte uddannelserne.

Foruden den primære målgruppe er det muligt, at ansatte inden for andre brancheområder potentielt også kunne være brugere af uddannelser udbudt på baggrund af FKB'en 'Handel og logistik'.

Udvides målgruppen til også at omfatte disse, kan det anslås, at den sekundære målgruppe udgør i størrelsesordenen 275.553 - 537.785 personer<sup>15</sup>, jf. nederste linje i Tabel 13.

I det følgende vil der blive givet en nærmere karakteristik af målgruppen inden for 'Handel og logistik'. Der vil dog alene blive set nærmere på karakteristika for den del af målgruppen, der er indberettet arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for, det vil sige for de 35.100 personer. Dette skal ses i sammenhæng med, at det kun er disse personer, der kan gives præcise oplysninger om ved hjælp af særkørsler hos Danmarks Statistik.

### **Målgruppens køn og alder**

Inden for det samlede område 'Handel og logistik' ses en overrepræsentation af mænd i forhold til den gennemsnitlige fordeling på det samlede arbejdsmarked. Ca. 68 % af alle beskæftigede inden for 'Handel og logistik' er mænd, og ca. 32 % er kvinder, mens fordelingen på det samlede arbejdsmarked er henholdsvis 53 % mænd og 47 % kvinder. Denne overrepræsentation af mænd er dog knap så markant inden for HAKLs målgruppe, hvor fordelingen er ca. 60 - 40 i mændenes favør.

I forhold til den aldersmæssige fordeling har HAKL sin største målgruppe i alderen 35-44 år, efterfulgt af aldersgruppen 25-34 år. HAKLs målgruppe inden for 'Handel og logistik' har, sammenlignet med arbejdsmarkedet generelt, en forholdsvist lille andel af beskæftigede under 25 år; godt 5 % mod 14 % på hele arbejdsmarkedet.

For yderligere uddybninger af køns- og aldersfordeling henvises til nedenstående tabel.

---

<sup>15</sup> Den sekundære målgruppe er beregnet på baggrund af oplysninger om arbejdsfunktion. For at afgrænse den primære målgruppe, er der taget afsæt i udvalgte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser. Tages der afsæt i samme arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, ikke alene inden for området 'Handel og logistik', men på hele arbejdsmarkedet, fås den sekundære målgruppe. Den sekundære målgruppe omfatter således alle personer med de udvalgte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser på hele arbejdsmarkedet.

**Tabel 14: Køn og alder blandt ansatte inden for 'Handel og logistik' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|                 | Handel og logistik      |               |                 |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|-----------------|-------------------------|---------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|                 | HAKLs primære målgruppe | Procent       | Alle i branchen | Procent       | I alt                | Procent       |
| Mænd            | 20.884                  | 59,5%         | 101.015         | 67,9%         | 1.437.342            | 53,1%         |
| Kvinder         | 14.216                  | 40,5%         | 47.772          | 32,1%         | 1.269.092            | 46,9%         |
| <b>I alt</b>    | <b>35.100</b>           | <b>100,0%</b> | <b>148.787</b>  | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |
| Under 25 år     | 1.615                   | 4,6%          | 14.314          | 9,6%          | 379.192              | 14,0%         |
| 25-34 år        | 10.448                  | 29,8%         | 37.714          | 25,3%         | 583.658              | 21,6%         |
| 35-44 år        | 11.585                  | 33,0%         | 43.760          | 29,4%         | 678.323              | 25,1%         |
| 45-54 år        | 6.841                   | 19,5%         | 29.219          | 19,6%         | 599.243              | 22,1%         |
| Over 54 år      | 4.611                   | 13,1%         | 23.780          | 16,0%         | 466.018              | 17,2%         |
| <b>Mænd:</b>    |                         |               |                 |               |                      |               |
| Under 25 år     | 910                     | 4,4%          | 9.074           | 9,0%          | 198.068              | 13,8%         |
| 25-34 år        | 5.815                   | 27,8%         | 24.080          | 23,8%         | 307.188              | 21,4%         |
| 35-44 år        | 6.644                   | 31,8%         | 29.082          | 28,8%         | 353.043              | 24,6%         |
| 45-54 år        | 4.337                   | 20,8%         | 20.854          | 20,6%         | 307.125              | 21,4%         |
| Over 54 år      | 3.178                   | 15,2%         | 17.925          | 17,7%         | 271.918              | 18,9%         |
| <b>Kvinder:</b> |                         |               |                 |               |                      |               |
| Under 25 år     | 705                     | 5,0%          | 5.240           | 11,0%         | 181.124              | 14,3%         |
| 25-34 år        | 4.633                   | 32,6%         | 13.634          | 28,5%         | 276.470              | 21,8%         |
| 35-44 år        | 4.941                   | 34,8%         | 14.678          | 30,7%         | 325.280              | 25,6%         |
| 45-54 år        | 2.504                   | 17,6%         | 8.365           | 17,5%         | 292.118              | 23,0%         |
| Over 54 år      | 1.433                   | 10,1%         | 5.855           | 12,3%         | 194.100              | 15,3%         |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

### Målgruppens uddannelsesbaggrund

Omkring 55 % af HAKLs målgruppe inden for 'Handel og logistik' har en erhvervsfaglig uddannelsesbaggrund, jf. Tabel 15. Målgruppen adskiller sig på dette punkt fra uddannelsesfordelingen på det samlede arbejdsmarked, hvor godt 37 % har en erhvervsfaglig uddannelse.

**Tabel 15: Højeste gennemførte uddannelse blandt ansatte inden for 'Handel og logistik' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|  | Handel og logistik      |               |                 |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|--|-------------------------|---------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|  | HAKLs primære målgruppe | Procent       | Alle i branchen | Procent       | I alt                | Procent       |
| Grundskole 8.-10. klasse                             | 4.340                   | 12,4%         | 32.810          | 22,1%         | 698.504              | 25,8%         |
| Almengymnasiale uddannelser                          | 1.307                   | 3,7%          | 6.896           | 4,6%          | 167.982              | 6,2%          |
| Erhvervsgymnasiale uddannelser                       | 2.004                   | 5,7%          | 6.590           | 4,4%          | 71.514               | 2,6%          |
| Erhvervsfaglige                                      | 19.178                  | 54,6%         | 69.904          | 47,0%         | 1.002.954            | 37,1%         |
| Korte videregående uddannelser                       | 3.407                   | 9,7%          | 11.454          | 7,7%          | 132.094              | 4,9%          |
| Mellemlange videregående uddannelser og bachelor     | 3.073                   | 8,8%          | 12.069          | 8,1%          | 400.388              | 14,8%         |
| Lange videregående uddannelser og forskeruddannelser | 1.460                   | 4,2%          | 6.064           | 4,1%          | 174.289              | 6,4%          |
| Uoplyst uddannelse                                   | 331                     | 0,9%          | 3.000           | 2,0%          | 58.709               | 2,2%          |
| <b>I alt</b>   | <b>35.100</b>           | <b>100,0%</b> | <b>148.787</b>  | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

### Målgruppens arbejdssted

Af nedenstående Tabel 16 ses, at størstedelen af de beskæftigede er ansat på mellemstore arbejdssteder med 21-50 ansatte og store arbejdssteder med over 100 ansatte. For HAKL-målgruppen gælder det, at 10.151 personer er ansat på en arbejdsplads med 21-50 ansatte.

**Tabel 16: Arbejdsstedets størrelse for ansatte inden for 'Handel og logistik' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|                     | Handel og logistik      |               |                 |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|                     | HAKLs primære målgruppe | Procent       | Alle i branchen | Procent       | I alt                | Procent       |
| 1                   | 44                      | 0,1%          | 5.025           | 3,4%          | 120.880              | 4,5%          |
| 2-10                | 2.921                   | 8,3%          | 31.307          | 21,0%         | 461.463              | 17,1%         |
| 11-20               | 5.707                   | 16,3%         | 23.357          | 15,7%         | 323.077              | 11,9%         |
| 21-50               | 10.151                  | 28,9%         | 34.295          | 23,0%         | 433.439              | 16,0%         |
| 51-100              | 5.706                   | 16,3%         | 20.234          | 13,6%         | 341.511              | 12,6%         |
| 100+                | 7.177                   | 20,4%         | 27.031          | 18,2%         | 862.056              | 31,9%         |
| Fiktivt arbejdssted | 3.394                   | 9,7%          | 7.538           | 5,1%          | 164.008              | 6,1%          |
| <b>I alt</b>        | <b>35.100</b>           | <b>100,0%</b> | <b>148.787</b>  | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

Note: Betegnelsen 'fiktivt arbejdssted' benyttes i de tilfælde, hvor der ikke er tilstrækkelige informationer til at fastlægge arbejdsstedets størrelse.



### 3.5 IKT - administration og vedligeholdelse

Ifølge den Fælles KompetenceBeskrivelse (FKB) for 'IKT - administration og vedligeholdelse' er denne målrettede jobområde inden for følgende: *"Det administrative-merkantile område inden for IKT-arbejdsmarkedet er et nyt og sammensat jobområde. I takt med IKT-udviklingen er flere og flere brugere i større eller mindre grad også i stand til at udføre administrative funktioner i forhold til virksomhedens IKT-værktøjer. Ekstern konsulentbistand er en del af erhvervet, der er i stor udvikling. De fleste virksomhedsstyper benytter sig af ekstern konsulentbistand i forhold til IKT-administration. ... Det egentlige IKT-erhverv er undergrupperet af 4 erhverv: IKT-industri, IKT-engroshandel, IKT-konsulentvirksomhed og Telekommunikation. I de fire hovedgrupper foregår det administrative arbejde i forhold til opsætning af hard- og software, programmering, udvikling, opbygning, konfiguration af systemer og netværk, vedligeholdelse, superbrugere og supportfunktioner."*

Med afsæt i ovennævnte beskrivelse samt yderligere oplysninger fra FKB'en, er der udvalgt et antal brancher i branchenomenklaturen hos Danmarks Statistik, der modsvarer disse jobområder (jf. Bilag 1).

På baggrund af denne udvælgelse er der gennemført særkørsler hos Danmarks Statistik. Data fra særkørslerne viser, at der inden for området 'IKT - administration og vedligeholdelse' i alt er beskæftiget 53.875 personer.

Det er dog ikke alle ansatte inden for dette område, der udgør målgruppen for HAKLs uddannelser. Der er derfor behov for at foretage en yderligere afgrænsning. For at afgrænse målgruppen, er der set nærmere på, hvilken arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse de ansatte varetager.

Blandt de beskæftigede inden for 'IKT - administration og vedligeholdelse' er der hos Danmarks Statistik registreret arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser for 23.194 personer. Det vil sige, at der ud af de 53.875 ansatte er en restgruppe på 30.681 personer, der ikke er oplyst arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for. Dette svarer til, at der er indberettet arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for knap 43 % af de ansatte inden for området.

Af gruppen med oplyst arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse vurderes **905 personer** at være i HAKLs målgruppe<sup>16</sup>. Udvælgelsen af hvilke arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der er relevante for dette jobområde, er sket i tæt samråd med sekretariatet for HAKL. (Der henvises til Bilag 2 for en nærmere beskrivelse af de arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der menes at være relevante for HAKLs uddannelser).

I denne opgørelse er der dog ikke taget højde for, at der er ansatte, der ikke er indberettet arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser for. Der kunne derfor potentielt være ansatte inden for området 'IKT - administration og vedligeholdelse', der ikke er medregnet i målgruppen.

For at tage højde for denne problematik er der foretaget en beregning af, hvor mange personer det potentielt kunne dreje sig om.

---

<sup>16</sup> Med betegnelsen 'Målgruppe' refereres ikke alene til personer, hvis højeste fuldførte uddannelse er en erhvervsuddannelse - dvs. HAKLs udviklingsmålgruppe - men også til personer, der potentielt kunne benytte uddannelserne.

Ved en forholdsregning mellem den vurderede HAKL-målgruppe og gruppen med kendte stillingsbetegnelser fås, at 4 %<sup>17</sup> af restgruppen på 30.681 også kan vurderes at indgå i HAKL-målgruppen. Herved fås, at målgruppen potentielt kan udgøre 2.102 personer<sup>18</sup>.

- HAKL har således en primær målgruppe<sup>19</sup> på mellem 905 og 2.102 personer inden for IKT-området.

Opgørelserne vedrørende primære målgrupper kan sammenfattes i følgende tabel:

**Tabel 17: Fordeling af målgruppe inden for 'IKT - administration og vedligeholdelse'**

| IKT - administration og vedligeholdelse                      |        |
|--|--------|
| Beskæftigede i alt i IKT - administration og vedligeholdelse | 53.875 |
| HAKLs primære målgruppe pba. kendte stillingsbetegnelser     | 905    |
| HAKLs primære målgruppe pba. beregning                       | 2.102  |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

Som det ses i nedenstående tabel, fordeler HAKLs målgruppe sig på tre hovedgrupper for arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser. Den største gruppe varetager arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der forudsætter viden på mellemniveau. Inden for denne hovedgruppe har HAKL en målgruppe på mellem 446 og 1.036 personer, hvilket svarer til knap 50 % af den samlede målgruppe. Den næststørste målgruppe varetager arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der kan rubriceres inden for hovedgruppen 'Ledelse på øverste plan i virksomheder, organisationer og den offentlige sektor'. Inden for denne vurderes ca. 276 til 641 personer at være i HAKLs målgruppe.

Der henvises til Bilag 2 for en uddybning af, hvilke arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der knytter sig til de enkelte hovedgrupper.

**Tabel 18: HAKLs målgruppe fordelt på hovedgrupper vedrørende arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse**

| Udvalgte stillingsbetegnelser inden for hovedgrupper                         | IKT - administration og vedligeholdelse   | Antal         | Beregnet antal | Procent       |
|--|---|---------------|----------------|---------------|
|  | Ledelse på øverste plan i virksomheder, organisationer og den offentlige sektor |               | 276            | 641           |
| Arbejde, der forudsætter viden på højeste niveau inden for pågældende område |   | 0             | 0              | 0,0%          |
| Arbejde, der forudsætter viden på mellemniveau                               |   | 446           | 1.036          | 49,3%         |
| Kontorarbejde  |   | 183           | 425            | 20,2%         |
| Detailsalg, service og omsorgsarbejde  |   | 0             | 0              | 13,2%         |
| Andet arbejde  |   | 0             | 0              | 1,5%          |
| <b>Udvalgte i alt</b>  |   | <b>905</b>    | <b>2.102</b>   | <b>100,0%</b> |
| <b>Udvalgte i alt på hele arbejdsmarkedet</b>                                |   | <b>14.037</b> | <b>27.395</b>  |               |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

<sup>17</sup> Dette er beregnet ved følgende: (905/23.194)

<sup>18</sup> Dette er beregnet på følgende måde: ((905/23.194)\*30.681)+905

<sup>19</sup> Med betegnelsen 'Målgruppe' refereres ikke alene til personer, hvis højeste fuldførte uddannelse er en erhvervsuddannelse - dvs. HAKLs udviklingsmålgruppe - men også til personer, der potentielt kunne benytte uddannelserne.

Foruden den primære målgruppe er det muligt, at ansatte inden for andre brancheområder potentielt også kunne være brugere af uddannelser udbudt på baggrund af FKB'sen 'IKT - administration og vedligeholdelse'.

Udvides målgruppen til også at omfatte disse, kan det anslås, at den sekundære målgruppe udgør i størrelsesordenen 14.037 - 27.395 personer<sup>20</sup>, jf. nederste linje i Tabel 18.

I det følgende vil der blive givet en nærmere karakteristik af målgruppen inden for 'IKT - administration og vedligeholdelse'. Der vil dog alene blive set nærmere på karakteristika for den del af målgruppen, der er indberettet arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for, det vil sige for de 905 personer. Dette skal ses i sammenhæng med, at det kun er disse personer, der kan gives præcise oplysninger om ved hjælp af særkørsler hos Danmarks Statistik.

### **Målgruppens køn og alder**

Såvel inden for det samlede område 'IKT - administration og vedligeholdelse' og blandt målgruppen her indenfor, er der en overrepræsentation af mænd. Ca. 75 % er mænd, og 25 % er kvinder, mens fordelingen på det samlede arbejdsmarked er henholdsvis 53 % mænd og 47 % kvinder.

I forhold til den aldersmæssige fordeling gælder det både for den samlede branche, og herunder også for HAKL-målgruppen, at der er færre unge og færre ældre beskæftigede; der er således en forholdsvist lav andel beskæftigede blandt gruppen af unge under 25 år og blandt personer over 54 år, jf. Tabel 19. Disse udgør henholdsvis 5 og knap 8 %, mens den tilsvarende fordeling på det samlede arbejdsmarked er 14 og 17 %.

---

<sup>20</sup> Den sekundære målgruppe er beregnet på baggrund af oplysninger om arbejdsfunktion. For at afgrænse den primære målgruppe, er der taget afsæt i udvalgte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser. Tages der afsæt i samme arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, ikke alene inden for området 'IKT-administration og vedligeholdelse', men på hele arbejdsmarkedet, fås den sekundære målgruppe. Den sekundære målgruppe omfatter således alle personer med de udvalgte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser på hele arbejdsmarkedet.

**Tabel 19: Køn og alder blandt ansatte inden for 'IKT - administration og vedligeholdelse' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|                 | IKT - administration og vedligeholdelse |               |                 |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|-----------------|---|---------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|                 | HAKLs primære målgruppe                 | Procent       | Alle i branchen | Procent       | I alt                | Procent       |
| Mænd            | 674                                     | 74,5%         | 40.737          | 75,6%         | 1.437.342            | 53,1%         |
| Kvinder         | 231                                     | 25,5%         | 13.138          | 24,4%         | 1.269.092            | 46,9%         |
| <b>I alt</b>    | <b>905</b>                              | <b>100,0%</b> | <b>53.875</b>   | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |
| Under 25 år     | 45                                      | 5,0%          | 3.218           | 6,0%          | 379.192              | 14,0%         |
| 25-34 år        | 274                                     | 30,3%         | 18.761          | 34,8%         | 583.658              | 21,6%         |
| 35-44 år        | 328                                     | 36,2%         | 18.402          | 34,2%         | 678.323              | 25,1%         |
| 45-54 år        | 188                                     | 20,8%         | 9.267           | 17,2%         | 599.243              | 22,1%         |
| Over 54 år      | 70                                      | 7,7%          | 4.227           | 7,8%          | 466.018              | 17,2%         |
| <b>Mænd:</b>    |   |               |                 |               |                      |               |
| Under 25 år     | 34                                      | 5,0%          | 2.416           | 5,9%          | 198.068              | 13,8%         |
| 25-34 år        | 206                                     | 30,6%         | 14.338          | 35,2%         | 307.188              | 21,4%         |
| 35-44 år        | 255                                     | 37,8%         | 13.637          | 33,5%         | 353.043              | 24,6%         |
| 45-54 år        | 134                                     | 19,9%         | 7.084           | 17,4%         | 307.125              | 21,4%         |
| Over 54 år      | 45                                      | 6,7%          | 3.262           | 8,0%          | 271.918              | 18,9%         |
| <b>Kvinder:</b> |   |               |                 |               |                      |               |
| Under 25 år     | 11                                      | 4,8%          | 802             | 6,1%          | 181.124              | 14,3%         |
| 25-34 år        | 68                                      | 29,4%         | 4.423           | 33,7%         | 276.470              | 21,8%         |
| 35-44 år        | 73                                      | 31,6%         | 4.765           | 36,3%         | 325.280              | 25,6%         |
| 45-54 år        | 54                                      | 23,4%         | 2.183           | 16,6%         | 292.118              | 23,0%         |
| Over 54 år      | 25                                      | 10,8%         | 965             | 7,3%          | 194.100              | 15,3%         |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

### Målgruppens uddannelsesbaggrund

Som det ses af nedenstående tabel, har størstedelen af målgruppen en erhvervsfaglig uddannelse. Dette gælder både inden for branchen i alt og inden for HAKLs målgruppe; her har omkring 30 % en erhvervsfaglig uddannelse.

Det ses endvidere, at ca. 14 % af HAKLs målgruppe inden for 'IKT - administration og vedligeholdelse' har en lang, videregående uddannelse. Dette er en relativt stor andel set i forhold til hele arbejdsmarkedet, hvor kun ca. 6 % har en sådan uddannelsesbaggrund.

**Tabel 20: Højeste gennemførte uddannelse blandt ansatte inden for 'IKT - administration og vedligeholdelse' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|  | IKT - administration og vedligeholdelse |               |                 |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|--|---|---------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|  | HAKLs primære målgruppe                 | Procent       | Alle i branchen | Procent       | I alt                | Procent       |
| Grundskole 8.-10. klasse                             | 131                                     | 14,5%         | 5.428           | 10,1%         | 698.504              | 25,8%         |
| Almengymnasiale uddannelser                          | 95                                      | 10,5%         | 5.333           | 9,9%          | 167.982              | 6,2%          |
| Erhvervsgymnasiale uddannelser                       | 33                                      | 3,6%          | 2.368           | 4,4%          | 71.514               | 2,6%          |
| Erhvervsfaglige uddannelser                          | 294                                     | 32,5%         | 15.918          | 29,5%         | 1.002.954            | 37,1%         |
| Korte videregående uddannelser                       | 98                                      | 10,8%         | 6.140           | 11,4%         | 132.094              | 4,9%          |
| Mellemlange videregående uddannelser og bachelor     | 119                                     | 13,1%         | 8.422           | 15,6%         | 400.388              | 14,8%         |
| Lange videregående uddannelser og forskeruddannelser | 129                                     | 14,3%         | 9.455           | 17,5%         | 174.289              | 6,4%          |
| Uoplyst uddannelse                                   | 6                                       | 0,7%          | 811             | 1,5%          | 58.709               | 2,2%          |
| <b>I alt</b>   | <b>905</b>                              | <b>100,0%</b> | <b>53.875</b>   | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

### Målgruppens arbejdssted

Inden for hele brancheområdet 'IKT - administration og vedligeholdelse' er der flest ansatte, som er beskæftigede på store (over 100 ansatte) arbejdspladser og i et vist omfang også på små (1-10 ansatte) arbejdspladser.

Denne fordeling kan dog ikke helt genfindes blandt HAKLs målgruppe, hvor der er relativt få ansat på helt små arbejdspladser med under 10 ansatte, jf. nedenstående tabel.

**Tabel 21: Arbejdsstedets størrelse for ansatte inden for 'IKT - administration og vedligeholdelse' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|                     | IKT - administration og vedligeholdelse |               |                 |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|---------------------|---|---------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|                     | HAKLs primære målgruppe                 | Procent       | Alle i branchen | Procent       | I alt                | Procent       |
| 1                   | 0                                       | 0,0%          | 3.815           | 7,1%          | 120.880              | 4,5%          |
| 2-10                | 64                                      | 7,1%          | 8.698           | 16,1%         | 461.463              | 17,1%         |
| 11-20               | 135                                     | 14,9%         | 5.314           | 9,9%          | 323.077              | 11,9%         |
| 21-50               | 207                                     | 22,9%         | 7.493           | 13,9%         | 433.439              | 16,0%         |
| 51-100              | 179                                     | 19,8%         | 5.674           | 10,5%         | 341.511              | 12,6%         |
| 100+                | 298                                     | 32,9%         | 21.751          | 40,4%         | 862.056              | 31,9%         |
| Fiktivt arbejdssted | 22                                      | 2,4%          | 1.130           | 2,1%          | 164.008              | 6,1%          |
| <b>I alt</b>        | <b>905</b>                              | <b>100,0%</b> | <b>53.875</b>   | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

Note: Betegnelsen 'fiktivt arbejdssted' benyttes i de tilfælde, hvor der ikke er tilstrækkelige informationer til at fastlægge arbejdsstedets størrelse.

### 3.6 Offentlig forvaltning og sagsbehandling

Ifølge den Fælles KompetenceBeskrivelse (FKB) for 'Offentlig forvaltning og sagsbehandling' er denne målrettet følgende: *"Jobområdet er offentlig forvaltning af samfundets forhold. Området er traditionelt opdelt i kommunale, amtskommunale og statslige forvaltningsopgaver, herunder myndighedsudøvelse, hvor opgaverne varetages af offentlige forvaltningsenheder."*

Med afsæt i ovennævnte beskrivelse samt yderligere oplysninger fra FKB'en er der udvalgt et antal brancher i branchenomenklaturen hos Danmarks Statistik, der modsvarer disse jobområder (jf. Bilag 1).

På baggrund af denne udvælgelse er der gennemført særkørsler hos Danmarks Statistik. Data fra særkørslerne viser, at der inden for området 'Offentlig forvaltning og sagsbehandling' i alt er beskæftiget 63.120 personer.

Det er dog ikke alle ansatte inden for dette område, der udgør målgruppen for HAKLs uddannelser. Der er derfor behov for at foretage en yderligere afgrænsning. For at afgrænse målgruppen, er der set nærmere på, hvilken arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse de ansatte varetager.

Blandt de beskæftigede inden for 'Offentlig forvaltning og sagsbehandling' er der hos Danmarks Statistik registreret arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser for 33.821 personer. Det vil sige, at der ud af de 63.120 ansatte er en restgruppe på 29.299 personer, som der ikke er oplyst arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for. Dette svarer til, at der er indberettet oplysninger om arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser for knap 54 % af de ansatte inden for området.

Blandt gruppen af ansatte, hvor der er indberettet oplysninger om arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, er der 18.237 personer, som varetager arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der er relevante for de uddannelser, som udbydes i henhold til FKB'en 'Offentlig forvaltning og sagsbehandling'. Udvælgelsen af hvilke arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der er relevante for dette jobområde, er sket i tæt samråd med sekretariatet for HAKL. (Der henvises til Bilag 2 for en nærmere beskrivelse af udvalgte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser). Målgruppen<sup>21</sup> for HAKLs uddannelser inden for dette område udgør således **18.237 personer**.

I denne opgørelse er der dog ikke taget højde for, at der er ansatte, der ikke er indberettet arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser for. Der kunne derfor potentielt være ansatte inden for området 'Offentlig forvaltning og sagsbehandling', som ikke er medregnet i målgruppen.

For at tage højde for denne problematik er der foretaget en beregning af, hvor mange personer det potentielt kunne dreje sig om.

---

<sup>21</sup> Med betegnelsen 'Målgruppe' refereres ikke alene til personer, hvis højeste fuldførte uddannelse er en erhvervsuddannelse - dvs. HAKLs udviklingsmålgruppe - men også til personer, der potentielt kunne benytte uddannelserne.

Ved en forholdsberedning mellem den vurderede HAKL-målgruppe og gruppen med kendte stillingsbetegnelser fås, at ca. 54 %<sup>22</sup> af restgruppen på 29.299 også kan vurderes at indgå i HAKL-målgruppen. Herved fås den øvre top af HAKLs målgruppe: 34.036 personer<sup>23</sup>.

- HAKL har således en primær målgruppe<sup>24</sup> på mellem 18.237 og 34.036 personer inden for 'Offentlig forvaltning og sagsbehandling'.

Opgørelserne vedrørende primære målgrupper kan sammenfattes i følgende tabel:

**Tabel 22: Fordeling af målgruppe inden for 'Offentlig forvaltning og sagsbehandling'**

| Offentlig forvaltning og sagsbehandling                      |        |
|--|--------|
| Beskæftigede i alt i Offentlig forvaltning og sagsbehandling | 63.120 |
| HAKLs primære målgruppe pba. kendte stillingsbetegnelser     | 18.237 |
| HAKLs primære målgruppe pba. beregning                       | 34.036 |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

Af nedenstående tabel ses målgruppens fordeling på hovedgrupper i forhold til arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse. Heraf ses, at HAKLs målgruppe inden for 'Offentlig forvaltning og sagsbehandling' er størst repræsenteret i den hovedgruppe, der benævnes 'kontorarbejde'. Denne gruppe er vurderet at udgøre mellem 10.677 og 19.926 personer, hvilket svarer til ca. 60 % af den samlede målgruppe inden for branchen. Den næststørste gruppe varetager arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der forudsætter viden på mellemniveau. Inden for denne gruppe har HAKL en målgruppe på små 30 %.

Der henvises til Bilag 2 for en uddybning af, hvilke arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der knytter sig til de enkelte hovedgrupper.

**Tabel 23: HAKLs målgruppe fordelt på hovedgrupper vedrørende arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse**

| Udvalgte stillingsbetegnelser inden for hovedgrupper                         | Offentlig forvaltning og sagsbehandling   | Antal          | Beregnet antal | Procent       |
|--|---|----------------|----------------|---------------|
|  | Ledelse på øverste plan i virksomheder, organisationer og den offentlige sektor |                | 100            | 187           |
| Arbejde, der forudsætter viden på højeste niveau inden for pågældende område |   | 2.210          | 4.125          | 12,1%         |
| Arbejde, der forudsætter viden på mellemniveau                               |   | 5.246          | 9.791          | 28,8%         |
| Kontorarbejde  |   | 10.677         | 19.926         | 58,5%         |
| Detailsalg, service og omsorgsarbejde  |   | 4              | 7              | 0,0%          |
| Andet arbejde  |   | 0              | 0              | 0,0%          |
| <b>Udvalgte i alt</b>  |   | <b>18.237</b>  | <b>34.036</b>  | <b>100,0%</b> |
| <b>Udvalgte i alt på hele arbejdsmarkedet</b>                                |   | <b>230.381</b> | <b>449.625</b> |               |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

<sup>22</sup> Dette er beregnet ved følgende: (18.237/33.821)

<sup>23</sup> Dette er beregnet ved følgende: ((18.237/33.821)\*29.299)+18.237

<sup>24</sup> Med betegnelsen 'Målgruppe' refereres ikke alene til personer, hvis højeste fuldførte uddannelse er en erhvervsuddannelse - dvs. HAKLs udviklingsmålgruppe - men også til personer, der potentielt kunne benytte uddannelserne.

Foruden den primære målgruppe er det muligt, at ansatte inden for andre brancheområder potentielt også kunne være brugere af uddannelser udbudt på baggrund af FKB'sen 'Offentlig forvaltning og sagsbehandling'.

Udvides målgruppen til også at omfatte disse, kan det anslås, at den sekundære målgruppe udgør i størrelsesordenen 230.381 - 449.625 personer<sup>25</sup>, jf. nederste linje i Tabel 23.

I det følgende vil der blive givet en nærmere karakteristik af målgruppen inden for 'Offentlig forvaltning og sagsbehandling'. Der vil dog alene blive set nærmere på karakteristika for den del af målgruppen, der er indberettet arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for, det vil sige for de 18.237 personer. Dette skal ses i sammenhæng med, at det kun er disse personer, der kan gives præcise oplysninger om ved hjælp af særkørsler hos Danmarks Statistik.

### **Målgruppens køn og alder**

Inden for hele branchen 'Offentlig forvaltning og sagsbehandling' ses en overrepræsentation af mænd, mens der i HAKL-målgruppen inden for branchen derimod ses en betydelig overrepræsentation af kvinder. Således har HAKL en målgruppe på 4.198 mænd og 14.039 kvinder, hvilket svarer til en procentfordeling på 23 % mænd og 77 % kvinder, jf. Tabel 24.

I forhold til aldersfordelingen har HAKL sin største målgruppe i alderen 45-54 år, tæt efterfulgt af aldersgruppen 35-44 år; disse grupper udgør henholdsvis 29 % og 27 %.

På det samlede arbejdsmarked udgør gruppen under 25 år 14 %, mens denne gruppe i HAKL-målgruppen inden for 'Offentlig forvaltning og sagsbehandling' kun udgør godt 4 %. Der er således relativt færre i denne aldersgruppe inden for HAKL-målgruppen.

---

<sup>25</sup> Den sekundære målgruppe er beregnet på baggrund af oplysninger om arbejdsfunktion. For at afgrænse den primære målgruppe er der taget afsæt i udvalgte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser. Tages der afsæt i samme arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, ikke alene inden for området 'Offentlig forvaltning og sagsbehandling', men på hele arbejdsmarkedet, fås den sekundære målgruppe. Den sekundære målgruppe omfatter således alle personer med de udvalgte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser på hele arbejdsmarkedet.



**Tabel 24: Køn og alder blandt ansatte inden for 'Offentlig forvaltning og sagsbehandling' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|                 | Offentlig forvaltning og sagsbehandling |               |                 |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|-----------------|---|---------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|                 | HAKLs primære målgruppe                 | Procent       | Alle i branchen | Procent       | I alt                | Procent       |
| Mænd            | 4.198                                   | 23,0%         | 36.879          | 58,4%         | 1.437.342            | 53,1%         |
| Kvinder         | 14.039                                  | 77,0%         | 26.241          | 41,6%         | 1.269.092            | 46,9%         |
| <b>I alt</b>    | <b>18.237</b>                           | <b>100,0%</b> | <b>63.120</b>   | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |
| Under 25 år     | 634                                     | 3,5%          | 7.700           | 12,2%         | 379.192              | 14,0%         |
| 25-34 år        | 3.833                                   | 21,0%         | 13.830          | 21,9%         | 583.658              | 21,6%         |
| 35-44 år        | 4.850                                   | 26,6%         | 16.018          | 25,4%         | 678.323              | 25,1%         |
| 45-54 år        | 5.237                                   | 28,7%         | 15.047          | 23,8%         | 599.243              | 22,1%         |
| Over 54 år      | 3.683                                   | 20,2%         | 10.525          | 16,7%         | 466.018              | 17,2%         |
| <b>Mænd:</b>    |   |               |                 |               |                      |               |
| Under 25 år     | 151                                     | 3,6%          | 6.497           | 17,6%         | 198.068              | 13,8%         |
| 25-34 år        | 866                                     | 20,6%         | 8.129           | 22,0%         | 307.188              | 21,4%         |
| 35-44 år        | 973                                     | 23,2%         | 8.369           | 22,7%         | 353.043              | 24,6%         |
| 45-54 år        | 1.217                                   | 29,0%         | 7.961           | 21,6%         | 307.125              | 21,4%         |
| Over 54 år      | 991                                     | 23,6%         | 5.923           | 16,1%         | 271.918              | 18,9%         |
| <b>Kvinder:</b> |   |               |                 |               |                      |               |
| Under 25 år     | 483                                     | 3,4%          | 1.203           | 4,6%          | 181.124              | 14,3%         |
| 25-34 år        | 2.967                                   | 21,1%         | 5.701           | 21,7%         | 276.470              | 21,8%         |
| 35-44 år        | 3.877                                   | 27,6%         | 7.649           | 29,1%         | 325.280              | 25,6%         |
| 45-54 år        | 4.020                                   | 28,6%         | 7.086           | 27,0%         | 292.118              | 23,0%         |
| Over 54 år      | 2.692                                   | 19,2%         | 4.602           | 17,5%         | 194.100              | 15,3%         |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

### Målgruppens uddannelsesbaggrund

Som det ses af nedenstående tabel, har størstedelen (ca. 50 %) af HAKLs målgruppe en erhvervsfaglig uddannelse som baggrund. Derudover udgør grupperne med en mellem-lang, videregående og lang, videregående uddannelse henholdsvis 17 % og knap 11 %.

**Tabel 25: Højeste gennemførte uddannelse blandt ansatte inden for 'Offentlig forvaltning og sagsbehandling' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|  | Offentlig forvaltning og sagsbehandling |               |                 |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|--|---|---------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|  | HAKLs primære målgruppe                 | Procent       | Alle i branchen | Procent       | I alt                | Procent       |
| Grundskole 8.-10. klasse                             | 2.351                                   | 12,9%         | 11.083          | 17,6%         | 698.504              | 25,8%         |
| Almengymnasiale uddannelser                          | 677                                     | 3,7%          | 5.021           | 8,0%          | 167.982              | 6,2%          |
| Erhvervsgymnasiale uddannelser                       | 488                                     | 2,7%          | 2.448           | 3,9%          | 71.514               | 2,6%          |
| Erhvervsfaglige                                      | 8.980                                   | 49,2%         | 22.057          | 34,9%         | 1.002.954            | 37,1%         |
| Korte videregående uddannelser                       | 539                                     | 3,0%          | 2.637           | 4,2%          | 132.094              | 4,9%          |
| Mellemlange videregående uddannelser og bachelor     | 3.178                                   | 17,4%         | 9.091           | 14,4%         | 400.388              | 14,8%         |
| Lange videregående uddannelser og forskeruddannelser | 1.907                                   | 10,5%         | 10.362          | 16,4%         | 174.289              | 6,4%          |
| Uoplyst uddannelse                                   | 117                                     | 0,6%          | 421             | 0,7%          | 58.709               | 2,2%          |
| <b>I alt</b>   | <b>18.237</b>                           | <b>100,0%</b> | <b>63.120</b>   | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

### Målgruppens arbejdssted

Langt størstedelen af de beskæftigede inden for 'Offentlig forvaltning og sagsbehandling' er ansat på større arbejdspladser, hvilket fremgår af nedenstående tabel. Dette gælder for såvel branchen generelt som for HAKL-målgruppen. Således er 80 % af samtlige beskæftigede i branchen ansat på en arbejdsplads med mere end 100 ansatte - og tilsvarende er 70 % af HAKL-målgruppen ansat på en arbejdsplads med mere end 100 ansatte.

Sammenlignet med fordelingen på arbejdsstedsstørrelse blandt ansatte på hele arbejdsmarkedet er der relativt flere ansatte på store arbejdssteder med over 100 ansatte inden for HAKL-målgruppen; på hele arbejdsmarkedet udgør dette knap 32 %. Omvendt er der blandt HAKL-målgruppen forholdsvis få ansatte på små arbejdssteder med under 10 ansatte; omkring 5 % mod godt 22 % på hele arbejdsmarkedet.

**Tabel 26: Arbejdsstedets størrelse for ansatte inden for 'Offentlig forvaltning og sagsbehandling' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|                     | Offentlig forvaltning og sagsbehandling |         |                 |         | Hele arbejdsmarkedet |         |
|---------------------|---|---------|-----------------|---------|----------------------|---------|
|                     | HAKLs primære målgruppe                 | Procent | Alle i branchen | Procent | I alt                | Procent |
| 1                   | 36                                      | 0,2%    | 111             | 0,2%    | 120.880              | 4,5%    |
| 2-10                | 892                                     | 4,9%    | 1.834           | 2,9%    | 461.463              | 17,1%   |
| 11-20               | 795                                     | 4,4%    | 1.638           | 2,6%    | 323.077              | 11,9%   |
| 21-50               | 1.756                                   | 9,6%    | 4.098           | 6,5%    | 433.439              | 16,0%   |
| 51-100              | 1.830                                   | 10,0%   | 4.464           | 7,1%    | 341.511              | 12,6%   |
| 100+                | 12.853                                  | 70,5%   | 50.724          | 80,4%   | 862.056              | 31,9%   |
| Fiktivt arbejdssted | 75                                      | 0,4%    | 251             | 0,4%    | 164.008              | 6,1%    |
| I alt               | 18.237                                  | 100,0%  | 63.120          | 100,0%  | 2.706.434            | 100,0%  |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

Note: Betegnelsen 'fiktivt arbejdssted' benyttes i de tilfælde, hvor der ikke er tilstrækkelige informationer til at fastlægge arbejdsstedets størrelse.

### 3.7 Spedition og shipping

Ifølge den Fælles KompetenceBeskrivelse (FKB) for 'Spedition og shipping' er denne målrettet jobområder inden for følgende; "Jobområdet spedition og shipping er en del af transporterhvervet. Spedition og shipping omfatter alene godstransport og ikke persontransport. Godstransport kan opdeles i transport i forbindelse med import og eksport, transport til betjening af lokale behov og endelig transporttydelser rettede mod det internationale marked".

Med afsæt i ovennævnte beskrivelse samt yderligere oplysninger fra FKB'en, er der udvalgt et antal brancher i branchenomenklaturen hos Danmarks Statistik, der modsvarer disse jobområder (jf. Bilag 1).

På baggrund af denne udvælgelse er der gennemført særkørsler hos Danmarks Statistik. Data fra særkørslerne viser, at der inden for området 'Spedition og shipping' i alt er beskæftiget 11.319 personer.

Det er dog ikke alle ansatte inden for dette område, der udgør målgruppen for HAKLs uddannelser. Der er derfor behov for at foretage en yderligere afgrænsning. For at afgrænse målgruppen, er der set nærmere på, hvilken arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse de ansatte varetager.

Blandt de beskæftigede inden for 'Spedition og shipping' er der hos Danmarks Statistik registreret arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser for 5.717 personer. Det vil sige, at der ud af de 11.319 ansatte er en restgruppe på 5.602 personer, der ikke er oplyst arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for. Dette svarer til, at der er indberettet oplysninger om arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for knap 51 % af de ansatte inden for området.

Blandt gruppen af ansatte, hvor der er indberettet oplysninger om arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, er der 3.706 personer, som varetager arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der er relevante for de uddannelser, som udbydes i henhold til FKB'en 'Spedition og shipping'. Udvælgelsen af hvilke arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der er relevante for dette jobområde, er sket i tæt samråd med sekretariatet for HAKL. (Der henvises til Bilag 2 for en nærmere beskrivelse af udvalgte arbejdsfunktioner/stillings-

betegnelser). Målgruppen<sup>26</sup> for HAKLs uddannelser inden for dette område udgør således **3.706 personer**.

I denne opgørelse er der dog ikke taget højde for, at der er ansatte, der ikke er indberettet arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser for. Der kunne derfor potentielt være ansatte inden for området 'Spedition og shipping', som ikke er medregnet i målgruppen.

For at tage højde for denne problematik, er der foretaget en beregning af, hvor mange personer det potentielt kunne dreje sig om.

Ved en forholdsberregning mellem den vurderede HAKL-målgruppe og gruppen med kendte stillingsbetegnelser fås, at ca. 65 %<sup>27</sup> af restgruppen på 5.602 også kan vurderes at indgå i HAKL-målgruppen. Herved fås, at HAKL-målgruppen potentielt kan udgøre 7.337 personer<sup>28</sup>.

- **HAKL har således en primær målgruppe<sup>29</sup> på mellem 3.706 og 7.337 inden for 'Spedition og shipping'.**

Opgørelserne vedrørende primære målgrupper kan sammenfattes i følgende tabel:

*Tabel 27: Fordeling af målgruppe inden for 'Spedition og shipping'*

| Spedition og shipping                                    |        |
|--|--------|
| Beskæftigede i alt i Spedition og shipping               | 11.319 |
| HAKLs primære målgruppe pba. kendte stillingsbetegnelser | 3.706  |
| HAKLs primære målgruppe pba. beregning                   | 7.337  |

*Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.*

Af nedenstående tabel ses fordelingen på hovedgrupper vedrørende arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser. Som det fremgår heraf, varetager størstedelen af målgruppen arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der forudsætter viden på mellemniveau. Denne gruppe udgør mellem 3.261 og 6.456 beskæftigede personer, hvilket svarer til 88 % af den samlede målgruppe inden for branchen. Den næststørste gruppe varetager arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser relaterede til 'Kontorarbejde'. Inden for denne gruppe har HAKL en målgruppe på små 10 %.

Der henvises til Bilag 2 for en uddybning af, hvilke arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der knytter sig til de enkelte hovedgrupper.

<sup>26</sup> Med betegnelsen 'Målgruppe' refereres ikke alene til personer, hvis højeste fuldførte uddannelse er en erhvervsuddannelse - dvs. HAKLs udviklingsmålgruppe - men også til personer, der potentielt kunne benytte uddannelserne.

<sup>27</sup> Dette er beregnet ved følgende:  $(3.706/5.717)$

<sup>28</sup> Dette er beregnet ved følgende:  $((3.706/5.717)*5.602)+3.706$

<sup>29</sup> Med betegnelsen 'Målgruppe' refereres ikke alene til personer, hvis højeste fuldførte uddannelse er en erhvervsuddannelse - dvs. HAKLs udviklingsmålgruppe - men også til personer, der potentielt kunne benytte uddannelserne.

**Tabel 28: HAKLs målgruppe fordelt på hovedgrupper vedrørende arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse**

| Udvalgte stillingsbetegnelser inden for hovedgrupper                         | Spedition og shipping   | Antal          | Beregnet antal | Procent |
|--|---|----------------|----------------|---------|
|  | Ledelse på øverste plan i virksomheder, organisationer og den offentlige sektor | 83             | 164            | 2,2%    |
| Arbejde, der forudsætter viden på højeste niveau inden for pågældende område | 0   | 0              | 0,0%           |         |
| Arbejde, der forudsætter viden på mellemniveau                               | 3.261   | 6.456          | 88,0%          |         |
| Kontorarbejde  | 362   | 717            | 9,8%           |         |
| Detailsalg, service og omsorgsarbejde  | 0   | 0              | 0,0%           |         |
| Andet arbejde  | 0   | 0              | 0,0%           |         |
| <b>Udvalgte i alt</b>  | <b>3.706</b>  | <b>7.337</b>   | <b>100,0%</b>  |         |
| <b>Udvalgte i alt på hele arbejdsmarkedet</b>                                | <b>173.877</b>  | <b>339.348</b> |                |         |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

Foruden den primære målgruppe er det muligt, at ansatte inden for andre brancheområder potentielt også kunne være brugere af uddannelser udbudt på baggrund af FKB'en 'Spedition og shipping'.

Udvides målgruppen til også at omfatte disse, kan det anslås, at den sekundære målgruppe udgør i størrelsesordenen 173.877 - 339.348 personer<sup>30</sup>, jf. nederste linje i Tabel 28.

I det følgende vil der blive givet en nærmere karakteristik af målgruppen inden for 'Spedition og shipping'. Der vil dog alene blive set nærmere på karakteristika for den del af målgruppen, der er indberettet arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for, det vil sige for de 3.706 personer. Dette skal ses i sammenhæng med, at det kun er disse personer, der kan gives præcise oplysninger om ved hjælp af særkørsler hos Danmarks Statistik.

### Målgruppens køn og alder

Inden for 'Spedition og shipping' er der en overvægt af mænd, idet de udgør 70 %, mens kvinderne tegner sig for 30 % af de beskæftigede. Blandt HAKLs målgruppe inden for branchen er denne kønsforskel en smule mindre; her udgør mænd knap 60 % og kvinder lidt over 40 %.

Aldersmæssigt udgør de 25-34-årige den største målgruppe inden for HAKL, idet ca. 38 % af de beskæftigede er i denne aldersgruppe. Se nedenstående tabel for yderligere detaljer.

<sup>30</sup> Den sekundære målgruppe er beregnet på baggrund af oplysninger om arbejdsfunktion. For at afgrænse den primære målgruppe, er der taget afsæt i udvalgte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser. Tages der afsæt i samme arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, ikke alene inden for området 'Spedition og shipping', men på hele arbejdsmarkedet, fås den sekundære målgruppe. Den sekundære målgruppe omfatter således alle personer med de udvalgte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser på hele arbejdsmarkedet.

**Tabel 29: Køn og alder blandt ansatte inden for 'Spedition og shipping' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|                 | Spedition og shipping   |               |                 |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|-----------------|-------------------------|---------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|                 | HAKLs primære målgruppe | Procent       | Alle i branchen | Procent       | I alt                | Procent       |
| Mænd            | 2.154                   | 58,1%         | 7.937           | 70,1%         | 1.437.342            | 53,1%         |
| Kvinder         | 1.552                   | 41,9%         | 3.382           | 29,9%         | 1.269.092            | 46,9%         |
| <b>I alt</b>    | <b>3.706</b>            | <b>100,0%</b> | <b>11.319</b>   | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |
| Under 25 år     | 467                     | 12,6%         | 1.595           | 14,1%         | 379.192              | 14,0%         |
| 25-34 år        | 1.401                   | 37,8%         | 3.512           | 31,0%         | 583.658              | 21,6%         |
| 35-44 år        | 1.059                   | 28,6%         | 3.119           | 27,6%         | 678.323              | 25,1%         |
| 45-54 år        | 533                     | 14,4%         | 1.973           | 17,4%         | 599.243              | 22,1%         |
| Over 54 år      | 246                     | 6,6%          | 1.120           | 9,9%          | 466.018              | 17,2%         |
| <b>Mænd:</b>    |                         |               |                 |               |                      |               |
| Under 25 år     | 227                     | 10,5%         | 1.040           | 13,1%         | 198.068              | 13,8%         |
| 25-34 år        | 758                     | 35,2%         | 2297            | 28,9%         | 307.188              | 21,4%         |
| 35-44 år        | 630                     | 29,2%         | 2195            | 27,7%         | 353.043              | 24,6%         |
| 45-54 år        | 361                     | 16,8%         | 1515            | 19,1%         | 307.125              | 21,4%         |
| Over 54 år      | 178                     | 8,3%          | 890             | 11,2%         | 271.918              | 18,9%         |
| <b>Kvinder:</b> |                         |               |                 |               |                      |               |
| Under 25 år     | 240                     | 15,5%         | 555             | 16,4%         | 181.124              | 14,3%         |
| 25-34 år        | 643                     | 41,4%         | 1215            | 35,9%         | 276.470              | 21,8%         |
| 35-44 år        | 429                     | 27,6%         | 924             | 27,3%         | 325.280              | 25,6%         |
| 45-54 år        | 172                     | 11,1%         | 458             | 13,5%         | 292.118              | 23,0%         |
| Over 54 år      | 68                      | 4,4%          | 230             | 6,8%          | 194.100              | 15,3%         |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

### Målgruppens uddannelsesbaggrund

Omkring halvdelen af samtlige beskæftigede inden for 'Spedition og shipping' har en erhvervsfaglig uddannelsesbaggrund, og for HAKL-målgruppen er det hele 61 %. Derudover har omkring 13 % af målgruppen grundskole og 15 % en erhvervsgymnasial uddannelse som højeste gennemførte uddannelse.

**Tabel 30: Højeste gennemførte uddannelse blandt ansatte inden for 'Spedition og shipping' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|  | Spedition og shipping   |               |                 |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|--|-------------------------|---------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|  | HAKLs primære målgruppe | Procent       | Alle i branchen | Procent       | I alt                | Procent       |
| Grundskole 8.-10. klasse                             | 466                     | 12,6%         | 3.096           | 27,4%         | 698.504              | 25,8%         |
| Almengymnasiale uddannelser                          | 119                     | 3,2%          | 498             | 4,4%          | 167.982              | 6,2%          |
| Erhvervsgymnasiale uddannelser                       | 546                     | 14,7%         | 1.120           | 9,9%          | 71.514               | 2,6%          |
| Erhvervsfaglige uddannelser                          | 2.273                   | 61,3%         | 5.572           | 49,2%         | 1.002.954            | 37,1%         |
| Korte videregående uddannelser                       | 150                     | 4,0%          | 370             | 3,3%          | 132.094              | 4,9%          |
| Mellemlange videregående uddannelser og bachelor     | 106                     | 2,9%          | 375             | 3,3%          | 400.388              | 14,8%         |
| Lange videregående uddannelser og forskeruddannelser | 19                      | 0,5%          | 86              | 0,8%          | 174.289              | 6,4%          |
| Uoplyst uddannelse                                   | 27                      | 0,7%          | 202             | 1,8%          | 58.709               | 2,2%          |
| <b>I alt</b>   | <b>3.706</b>            | <b>100,0%</b> | <b>11.319</b>   | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

### Målgruppens arbejdssted

Størstedelen af HAKLs målgruppe inden for 'Spedition og shipping' er ansat på mellemstore og store arbejdssteder; den største andel af målgruppen er ansat på arbejdspladser med mellem 21 og 50 ansatte - det gælder for knap 30 % af målgruppen, mens omkring 26 % er ansat på arbejdssteder med over 100 ansatte.

**Tabel 31: Arbejdsstedets størrelse for ansatte inden for 'Spedition og shipping' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|                     | Spedition og shipping   |               |                 |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|                     | HAKLs primære målgruppe | Procent       | Alle i branchen | Procent       | I alt                | Procent       |
| 1                   | 6                       | 0,2%          | 96              | 0,8%          | 120.880              | 4,5%          |
| 2-10                | 260                     | 7,0%          | 1.355           | 12,0%         | 461.463              | 17,1%         |
| 11-20               | 530                     | 14,3%         | 1.582           | 14,0%         | 323.077              | 11,9%         |
| 21-50               | 1.108                   | 29,9%         | 2.917           | 25,8%         | 433.439              | 16,0%         |
| 51-100              | 832                     | 22,5%         | 2.294           | 20,3%         | 341.511              | 12,6%         |
| 100+                | 970                     | 26,2%         | 2.915           | 25,8%         | 862.056              | 31,9%         |
| Fiktivt arbejdssted | 0                       | 0,0%          | 160             | 1,4%          | 164.008              | 6,1%          |
| <b>I alt</b>        | <b>3.706</b>            | <b>100,0%</b> | <b>11.319</b>   | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

Note: Betegnelsen 'fiktivt arbejdssted' benyttes i de tilfælde, hvor der ikke er tilstrækkelige informationer til at fastlægge arbejdsstedets størrelse.

### 3.8 Turist og rejse

Ifølge den Fælles KompetenceBeskrivelse (FKB) for 'Turist og rejse' er denne målrettede jobområder inden for følgende: *"Turisterhvervet servicerer 'incoming', og rejsebranchen servicerer 'outgoing'. Dvs. at turisterhvervet sørger for de turister (private eller erhvervsfolk), der kommer til Danmark gennem f.eks. hoteller, campingpladser, museer, forlystelsesparker, turistbureauer m.fl., og rejsebranchen sørger for de danskere, der rejser ud af landet på ferie, forretningsrejse eller lignende gennem rejsebureauer og charterselskaber. Incoming er tilrettelæggelse, gennemførelse og formidling af rejseydelser for herboende forretningsfolk og private personer."*

Med afsæt i ovennævnte beskrivelse samt yderligere oplysninger fra FKB'en, er der udvalgt et antal brancher i branchenomenklaturen hos Danmarks Statistik, der modsvarer disse jobområder (jf. Bilag 1).

På baggrund af denne udvælgelse er der gennemført særkørsler hos Danmarks Statistik. Data fra særkørslerne viser, at der inden for området 'Turist og rejse' i alt er beskæftiget 25.140 personer.

Det er dog ikke alle ansatte inden for dette område, der udgør målgruppen for HAKLs uddannelser. Der er derfor behov for at foretage en yderligere afgrænsning. For at afgrænse målgruppen, er der set nærmere på, hvilken arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse de ansatte varetager.

Blandt de beskæftigede inden for 'Turist og rejse' er der hos Danmarks Statistik registreret arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser for 6.397 personer. Det vil sige, at der ud af de 25.140 ansatte er en restgruppe på 18.743 personer, der ikke er oplyst arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for. Dette svarer til, at der er indberettet oplysninger om arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for knap 25 % af de ansatte inden for området<sup>31</sup>.

Blandt gruppen af ansatte, hvor der er indberettet oplysninger om arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, er der 3.100 personer, der varetager arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der er relevante for de uddannelser, som udbydes i henhold til FKB'en 'Turist og rejse'. Udvalgelsen af hvilke arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der er relevante for dette jobområde, er sket i tæt samråd med sekretariatet for HAKL. (Der henvises til Bilag 2 for en nærmere beskrivelse af udvalgte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser). Målgruppen<sup>32</sup> for HAKLs uddannelser inden for dette område udgør således **3.100 personer**.

I denne opgørelse er der dog ikke taget højde for, at der er ansatte, der ikke er indberettet arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser for. Der kunne derfor potentielt være ansatte inden for området 'Turist og rejse', der ikke er medregnet i målgruppen.

For at tage højde for denne problematik, er der foretaget en beregning af, hvor mange personer det potentielt kunne dreje sig om.

<sup>31</sup> Der må tages højde for, at indkredsningen af HAKL-målgruppen inden for dette brancheområde er baseret på indberetning for 25 % af de ansatte. Målgruppens størrelse skal derfor tolkes med en vis forsigtighed.

<sup>32</sup> Med betegnelsen 'Målgruppe' refereres ikke alene til personer, hvis højeste fuldførte uddannelse er en erhvervsuddannelse - dvs. HAKLs udviklingsmålgruppe - men også til personer, der potentielt kunne benytte uddannelserne.



Ved en forholdsberedning mellem den vurderede HAKL-målgruppe og gruppen med kendte stillingsbetegnelser fås, at ca. 48 %<sup>33</sup> af restgruppen på 18.743 også kan vurderes at indgå i HAKL-målgruppen. Herved fås, at HAKL-målgruppen potentielt kan udgøre 12.183 personer<sup>34</sup>.

- **HAKL har således en primær målgruppe<sup>35</sup> på mellem 3.100 og 12.183 inden for 'Turist og rejse'.**

Opgørelserne vedrørende primære målgrupper kan sammenfattes i følgende tabel:

**Tabel 32: Fordeling af målgruppe inden for 'Turist og rejse'**

| Turist og rejse  |        |
|--|--------|
| Beskæftigede i alt i Turist og rejse                     | 25.140 |
| HAKLs primære målgruppe pba. kendte stillingsbetegnelser | 3.100  |
| HAKLs primære målgruppe pba. beregning                   | 12.183 |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

Inden for 'Turist og rejse' har HAKL sin største målgruppe blandt beskæftigede personer, der arbejder med kontorarbejde. Det drejer sig om mellem 2.510 og 9.864 personer, hvilket svarer til omkring 80 % af hele HAKLs målgruppe inden for branchen, jf. Tabel 33. En mindre del af målgruppen - omkring 10 % - varetager arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der forudsætter viden på mellemniveau.

Der henvises til Bilag 2 for en uddybning af, hvilke arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der knytter sig til de enkelte hovedgrupper.

**Tabel 33: HAKLs målgruppe fordelt på hovedgrupper vedrørende arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse**

| Udvalgte stillingsbetegnelser inden for hovedgrupper                         | Turist og rejse   | Antal          | Beregnet antal | Procent |
|--|---|----------------|----------------|---------|
|  | Ledelse på øverste plan i virksomheder, organisationer og den offentlige sektor | 88             | 346            | 2,8%    |
| Arbejde, der forudsætter viden på højeste niveau inden for pågældende område | 0   | 0              | 0,0%           |         |
| Arbejde, der forudsætter viden på mellemniveau                               | 325   | 1.277          | 10,5%          |         |
| Kontorarbejde  | 2.510   | 9.864          | 81,0%          |         |
| Detailsalg, service og omsorgsarbejde  | 177   | 696            | 5,7%           |         |
| Andet arbejde  | 0   | 0              | 0,0%           |         |
| <b>Udvalgte i alt</b>  | <b>3.100</b>  | <b>12.183</b>  | <b>100,0%</b>  |         |
| <b>Udvalgte i alt på hele arbejdsmarkedet</b>                                | <b>156.698</b>  | <b>305.821</b> |                |         |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

<sup>33</sup> Dette beregnes på følgende vis:  $(3.100/6.397)$

<sup>34</sup> Dette beregnes på følgende vis:  $((3.100/6.397)*18.743)+3.100$

<sup>35</sup> Med betegnelsen 'Målgruppe' refereres ikke alene til personer, hvis højeste fuldførte uddannelse er en erhvervsuddannelse - dvs. HAKLs udviklingsmålgruppe - men også til personer, der potentielt kunne benytte uddannelserne.

Ud over den primære målgruppe er det muligt, at ansatte inden for andre brancheområder potentielt også kunne være brugere af uddannelser udbudt på baggrund af FKB'en 'Turist og rejse'. Udvides målgruppen til også at omfatte disse, kan det anslås, at den sekundære målgruppe udgør i størrelsesordenen 156.698 - 305.821 personer<sup>36</sup>, jf. nederste linje i Tabel 33.

I det følgende vil der blive givet en nærmere karakteristik af målgruppen inden for 'Turist og rejse'. Der vil dog alene blive set nærmere på karakteristika for den del af målgruppen, som der er indberettet arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for, det vil sige for de 3.100 personer. Dette skal ses i sammenhæng med, at det kun er disse personer, der kan gives præcise oplysninger om ved hjælp af særkørsler hos Danmarks Statistik.

### **Målgruppens køn og alder**

Inden for den samlede branche 'Turist og rejse' ses en kønsfordeling på knap 40 % mænd og 60 % kvinder. For HAKLs målgruppe er overvægten af kvinder mere udtalt; her er knap 73 % af målgruppen kvinder.

Der er generelt mange unge under 25 år ansat inden for branchen 'Turist og rejse'. For knap 33 % af HAKLs målgruppe gælder det dog, at kun ca. 9 % er under 25 år. Den største gruppe er de 25-34-årige, der udgør godt 38 % af målgruppen. Dernæst kommer de 35-44-årige, der udgør 28 % af målgruppen.

Sammenlignes aldersfordelingen for målgruppen med hele arbejdsmarkedet, er der en mindre andel unge under 25 år: 9 % mod 14 % på hele arbejdsmarkedet, mens der er en større andel i aldersgruppen 25-34: 38 % i målgruppen mod 22 % på det samlede arbejdsmarked.

Se nedenstående tabel for yderligere detaljer om aldersfordelingen på henholdsvis mænd og kvinder.

---

<sup>36</sup> Den sekundære målgruppe er beregnet på baggrund af oplysninger om arbejdsfunktion. For at afgrænse den primære målgruppe, er der taget afsæt i udvalgte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser. Tages der afsæt i samme arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, ikke alene inden for området 'Turist og rejse', men på hele arbejdsmarkedet, fås den sekundære målgruppe. Den sekundære målgruppe omfatter således alle personer med de udvalgte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser på hele arbejdsmarkedet.

**Tabel 34: Køn og alder blandt ansatte inden for 'Turist og rejse' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|                 | Turist og rejse         |               |                 |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|-----------------|-------------------------|---------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|                 | HAKLs primære målgruppe | Procent       | Alle i branchen | Procent       | I alt                | Procent       |
| Mænd            | 845                     | 27,3%         | 9.895           | 39,4%         | 1.437.342            | 53,1%         |
| Kvinder         | 2.255                   | 72,7%         | 15.245          | 60,6%         | 1.269.092            | 46,9%         |
| <b>I alt</b>    | <b>3.100</b>            | <b>100,0%</b> | <b>25.140</b>   | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |
| Under 25 år     | 291                     | 9,4%          | 8.232           | 32,7%         | 379.192              | 14,0%         |
| 25-34 år        | 1.161                   | 37,5%         | 6.378           | 25,4%         | 583.658              | 21,6%         |
| 35-44 år        | 878                     | 28,3%         | 4.477           | 17,8%         | 678.323              | 25,1%         |
| 45-54 år        | 448                     | 14,5%         | 3.242           | 12,9%         | 599.243              | 22,1%         |
| Over 54 år      | 322                     | 10,4%         | 2.811           | 11,2%         | 466.018              | 17,2%         |
| <b>Mænd:</b>    |                         |               |                 |               |                      |               |
| Under 25 år     | 94                      | 11,1%         | 3.191           | 32,2%         | 198.068              | 13,8%         |
| 25-34 år        | 323                     | 38,2%         | 2.391           | 24,2%         | 307.188              | 21,4%         |
| 35-44 år        | 201                     | 23,8%         | 1.662           | 16,8%         | 353.043              | 24,6%         |
| 45-54 år        | 129                     | 15,3%         | 1.306           | 13,2%         | 307.125              | 21,4%         |
| Over 54 år      | 98                      | 11,6%         | 1.345           | 13,6%         | 271.918              | 18,9%         |
| <b>Kvinder:</b> |                         |               |                 |               |                      |               |
| Under 25 år     | 197                     | 8,7%          | 5.041           | 33,1%         | 181.124              | 14,3%         |
| 25-34 år        | 838                     | 37,2%         | 3.987           | 26,2%         | 276.470              | 21,8%         |
| 35-44 år        | 677                     | 30,0%         | 2.815           | 18,5%         | 325.280              | 25,6%         |
| 45-54 år        | 319                     | 14,1%         | 1.936           | 12,7%         | 292.118              | 23,0%         |
| Over 54 år      | 224                     | 9,9%          | 1.466           | 9,6%          | 194.100              | 15,3%         |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

### Målgruppens uddannelsesbaggrund

'Turist og rejse' gør sig bemærket ved at have en vis variation i, hvilken uddannelsesmæssig baggrund de ansatte har med sig: Den største del af målgruppen - 42 % - har en erhvervsfaglig uddannelse, mens 13 % har en grundskole, 14 % en gymnasial uddannelse og 12 % en erhvervsgymnasial uddannelse.

Sammenlignet med uddannelsesfordelingen for hele arbejdsmarkedet er der en større andel med en almengymnasial eller erhvervsgymnasial uddannelse i HAKLs målgruppe; henholdsvis 14 % og 12 % mod 6 % og 3 % på hele arbejdsmarkedet.

**Tabel 35: Højeste gennemførte uddannelse blandt ansatte inden for 'Turist og rejse' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|  | Turist og rejse         |               |                 |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|--|-------------------------|---------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|  | HAKLs primære målgruppe | Procent       | Alle i branchen | Procent       | I alt                | Procent       |
| Grundskole 8.-10. klasse                             | 414                     | 13,4%         | 8.585           | 34,1%         | 698.504              | 25,8%         |
| Almengymnasiale uddannelser                          | 432                     | 13,9%         | 3.177           | 12,6%         | 167.982              | 6,2%          |
| Erhvervsgymnasiale uddannelser                       | 360                     | 11,6%         | 1.489           | 5,9%          | 71.514               | 2,6%          |
| Erhvervsfaglige                                      | 1.311                   | 42,3%         | 8.002           | 31,8%         | 1.002.954            | 37,1%         |
| Korte videregående uddannelser                       | 263                     | 8,5%          | 1.111           | 4,4%          | 132.094              | 4,9%          |
| Mellemlange videregående uddannelser og bachelor     | 200                     | 6,5%          | 1.375           | 5,5%          | 400.388              | 14,8%         |
| Lange videregående uddannelser og forskeruddannelser | 65                      | 2,1%          | 435             | 1,7%          | 174.289              | 6,4%          |
| Uoplyst uddannelse                                   | 55                      | 1,8%          | 966             | 3,8%          | 58.709               | 2,2%          |
| <b>I alt</b>   | <b>3.100</b>            | <b>100,0%</b> | <b>25.140</b>   | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

### Målgruppens arbejdssted

Af nedenstående tabel fremgår det, hvordan målgruppen inden for 'Turist og rejse' fordeles sig på arbejdsstedsstørrelse. Som det fremgår heraf, er størstedelen beskæftigede på mellemstore eller store arbejdssteder; 30 % er ansat på arbejdssteder med 21-50 ansatte, mens henholdsvis 23 % og 24 % er ansat på arbejdssteder med 51-100 ansatte og over 100 ansatte.

**Tabel 36: Arbejdsstedets størrelse for ansatte inden for 'Turist og rejse' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|                     | Turist og rejse         |               |                 |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|                     | HAKLs primære målgruppe | Procent       | Alle i branchen | Procent       | I alt                | Procent       |
| 1                   | 7                       | 0,2%          | 524             | 2,1%          | 120.880              | 4,5%          |
| 2-10                | 385                     | 12,4%         | 4.248           | 16,9%         | 461.463              | 17,1%         |
| 11-20               | 312                     | 10,1%         | 3.449           | 13,7%         | 323.077              | 11,9%         |
| 21-50               | 943                     | 30,4%         | 7.412           | 29,5%         | 433.439              | 16,0%         |
| 51-100              | 710                     | 22,9%         | 5.266           | 20,9%         | 341.511              | 12,6%         |
| 100+                | 739                     | 23,8%         | 3.964           | 15,8%         | 862.056              | 31,9%         |
| Fiktivt arbejdssted | 4                       | 0,1%          | 277             | 1,1%          | 164.008              | 6,1%          |
| <b>I alt</b>        | <b>3.100</b>            | <b>100,0%</b> | <b>25.140</b>   | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

Note: Betegnelsen 'fiktivt arbejdssted' benyttes i de tilfælde, hvor der ikke er tilstrækkelige informationer til at fastlægge arbejdsstedets størrelse.

### 3.9 Viden- og forretningservice

Af den Fælles KompetenceBeskrivelse (FKB) for 'Viden- og forretningservice' fremgår det, at denne retter sig mod følgende jobområder: ”Produkterne inden for viden- og forretningservice er viden og service over for private og offentlige virksomheder. Videnservice er produktion og salg af viden f.eks. inden for jura, revision, økonomi, markedsføring, reklame, teknisk rådgivning og rekrutteringservice. ... Forretningservice er produktion og salg af service i form af f.eks. revision, juridisk rådgivning, bogføring og regnskab. Funktionerne bag viden- og forretningservice ydes af virksomheder, offentlige som private. Virksomheder inden for videnservice er virksomheder, hvis kerneydelser er at udvikle og videreformidle f.eks. rådgivning, konsulent- og uddannelses-ydelser. Forretningservice består af virksomheder, hvis kerneydelse er at udføre arbejde for andre, at yde service og rådgivning.”

Med afsæt i denne beskrivelse samt yderligere oplysninger fra FKB'en, er der udvalgt et antal brancher i branchenomenklaturen hos Danmarks Statistik, der modsvarer disse jobområder (jf. Bilag 1).

På baggrund af denne udvælgelse er der gennemført særkørsler hos Danmarks Statistik. Data fra særkørslerne viser, at der inden for området 'Viden- og forretningservice' i alt er beskæftiget 124.739 personer.

Det er dog ikke alle ansatte inden for dette område, der udgør målgruppen for HAKLs uddannelser. Der er derfor behov for at foretage en yderligere afgrænsning. For at afgrænse målgruppen, er der set nærmere på, hvilken arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse de ansatte varetager.

Blandt de beskæftigede inden for 'Viden- og forretningservice' er der hos Danmarks Statistik registreret arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser for 40.921 personer. Det vil sige, at der ud af de 124.739 ansatte er en restgruppe på 83.818 personer, der ikke er oplyst arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for. Dette svarer til, at der er indberettet oplysninger om arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for knap 33 % af de ansatte inden for området.

Blandt gruppen af ansatte, hvor der er indberettet oplysninger om arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, er der 17.273 personer, der varetager arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der er relevante for de uddannelser, som udbydes i henhold til FKB'en 'Viden- og forretningservice'. Udvælgelsen af hvilke arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der er relevante for dette jobområde, er sket i tæt samråd med sekretariatet for HAKL. (Der henvises til Bilag 2 for en nærmere beskrivelse af udvalgte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser). Målgruppen<sup>37</sup> for HAKLs uddannelser inden for dette område udgør således **17.273 personer**.

I denne opgørelse er der dog ikke taget højde for, at der er ansatte, der ikke er indberettet arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser for. Der kunne derfor potentielt være ansatte inden for området 'Viden- og forretningservice', som ikke er medregnet i målgruppen.

---

<sup>37</sup> Med betegnelsen 'Målgruppe' refereres ikke alene til personer, hvis højeste fuldførte uddannelse er en erhvervsuddannelse - dvs. HAKLs udviklingsmålgruppe - men også til personer, der potentielt kunne benytte uddannelserne.

For at tage højde for denne problematik, er der foretaget en beregning af, hvor mange personer det potentielt kunne dreje sig om.

Ved en forholdsregning mellem den vurderede HAKL-målgruppe og gruppen med kendte stillingsbetegnelser fås, at ca. 42 %<sup>38</sup> af restgruppen på 83.818 også kan vurderes at indgå i HAKL-målgruppen. Herved kan det beregnes, at HAKL-målgruppen potentielt kan udgøre 52.653 personer<sup>39</sup>.

- **HAKL har således en primær målgruppe<sup>40</sup> på mellem 17.273 og 52.653 personer inden for 'Viden- og forretningsservice'.**

Opgørelserne vedrørende primære målgrupper kan sammenfattes i følgende tabel:

**Tabel 37: Fordeling af målgruppe inden for 'Viden- og forretningsservice'**

| Viden og forretningsservice                              |         |
|--|---------|
| Beskæftigede i alt i Viden og forretningsservice         | 124.739 |
| HAKLs primære målgruppe pba. kendte stillingsbetegnelser | 17.273  |
| HAKLs primære målgruppe pba. beregning                   | 52.653  |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

Størstedelen - 46 % - af denne målgruppe varetager arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser inden for 'Kontorarbejde', jf. Tabel 38.

Der henvises til Bilag 2 for en uddybning af, hvilke arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der knytter sig til de enkelte hovedgrupper.

**Tabel 38: HAKLs målgruppe fordelt på hovedgrupper vedrørende arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse**

| Udvalgte stillingsbetegnelser inden for hovedgrupper                         | Viden og forretningsservice   | Antal          | Beregnet antal | Procent |
|--|---|----------------|----------------|---------|
|  | Ledelse på øverste plan i virksomheder, organisationer og den offentlige sektor | 620            | 1.890          | 3,6%    |
| Arbejde, der forudsætter viden på højeste niveau inden for pågældende område | 740   | 2.256          | 4,3%           |         |
| Arbejde, der forudsætter viden på mellemniveau                               | 6.415   | 19.555         | 37,1%          |         |
| Kontorarbejde  | 7.945   | 24.219         | 46,0%          |         |
| Detailsalg, service og omsorgsarbejde  | 12  | 37             | 0,1%           |         |
| Andet arbejde  | 1.541   | 4.697          | 8,9%           |         |
| <b>Udvalgte i alt</b>  | <b>17.273</b>   | <b>52.653</b>  | <b>100,0%</b>  |         |
| <b>Udvalgte i alt på hele arbejdsmarkedet</b>                                | <b>297.168</b>  | <b>579.970</b> |                |         |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

Ud over den primære målgruppe er det muligt, at ansatte inden for andre brancheområder potentielt også kunne være brugere af uddannelser udbudt på baggrund af FKB'en 'Viden- og forretningsservice'. Udvides målgruppen til også at omfatte disse, kan det

<sup>38</sup> Dette er beregnet på følgende vis:  $(17.273/40.921)$

<sup>39</sup> Dette er beregnet på følgende vis:  $((17.273/40.921)*83.818)+17.273$

<sup>40</sup> Med betegnelsen 'Målgruppe' refereres ikke alene til personer, hvis højeste fuldførte uddannelse er en erhvervsuddannelse - dvs. HAKLs udviklingsmålgruppe - men også til personer, der potentielt kunne benytte uddannelserne.

anslås, at den sekundære målgruppe udgør i størrelsesordenen 297.168 - 579.970 personer<sup>41</sup>, jf. nederste linje i Tabel 38.

I det følgende vil der blive givet en nærmere karakteristik af målgruppen inden for 'Viden- og forretningsservice'. Der vil dog alene blive set nærmere på karakteristika for den del af målgruppen, der er indberettet arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for, det vil sige for de 17.273 personer. Dette skal ses i sammenhæng med, at det kun er disse personer, der kan gives præcise oplysninger om ved hjælp af særkørsler hos Danmarks Statistik.

### Målgruppens køn og alder

Størstedelen - knap 70 % - af målgruppen inden for 'Viden- og forretningsservice' er kvinder, mens kønsfordelingen inden for det samlede brancheområde 'Viden- og forretningsservice' er mere lige; her er 53 % mænd og 47 % kvinder.

I forhold til den aldersmæssige fordeling har HAKL sin største målgruppe blandt beskæftigede i alderen 25-34 år, efterfulgt af aldersgruppen 35-44 år. Disse udgør henholdsvis 29 % og 26 %.

**Tabel 39: Køn og alder blandt ansatte inden for 'Viden- og forretningsservice' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|                 | Viden og forretningsservice |               |                 |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|-----------------|-----------------------------|---------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|                 | HAKLs primære målgruppe     | Procent       | Alle i branchen | Procent       | I alt                | Procent       |
| Mænd            | 5.314                       | 30,8%         | 65.568          | 52,6%         | 1.437.342            | 53,1%         |
| Kvinder         | 11.959                      | 69,2%         | 59.171          | 47,4%         | 1.269.092            | 46,9%         |
| <b>I alt</b>    | <b>17.273</b>               | <b>100,0%</b> | <b>124.739</b>  | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |
| Under 25 år     | 2.045                       | 11,8%         | 21.117          | 16,9%         | 379.192              | 14,0%         |
| 25-34 år        | 4.988                       | 28,9%         | 30.544          | 24,5%         | 583.658              | 21,6%         |
| 35-44 år        | 4.461                       | 25,8%         | 27.125          | 21,7%         | 678.323              | 25,1%         |
| 45-54 år        | 3.440                       | 19,9%         | 22.565          | 18,1%         | 599.243              | 22,1%         |
| Over 54 år      | 2.339                       | 13,5%         | 23.388          | 18,7%         | 466.018              | 17,2%         |
| <b>Mænd:</b>    |                             |               |                 |               |                      |               |
| Under 25 år     | 789                         | 14,8%         | 10.007          | 15,3%         | 198.068              | 13,8%         |
| 25-34 år        | 1.639                       | 30,8%         | 14.887          | 22,7%         | 307.188              | 21,4%         |
| 35-44 år        | 1.128                       | 21,2%         | 13.267          | 20,2%         | 353.043              | 24,6%         |
| 45-54 år        | 972                         | 18,3%         | 12.251          | 18,7%         | 307.125              | 21,4%         |
| Over 54 år      | 786                         | 14,8%         | 15.156          | 23,1%         | 271.918              | 18,9%         |
| <b>Kvinder:</b> |                             |               |                 |               |                      |               |
| Under 25 år     | 1.256                       | 10,5%         | 11.110          | 18,8%         | 181.124              | 14,3%         |
| 25-34 år        | 3.349                       | 28,0%         | 15.657          | 26,5%         | 276.470              | 21,8%         |
| 35-44 år        | 3.333                       | 27,9%         | 13.858          | 23,4%         | 325.280              | 25,6%         |
| 45-54 år        | 2.468                       | 20,6%         | 10.314          | 17,4%         | 292.118              | 23,0%         |
| Over 54 år      | 1.553                       | 13,0%         | 8.232           | 13,9%         | 194.100              | 15,3%         |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

<sup>41</sup> Den sekundære målgruppe er beregnet på baggrund af oplysninger om arbejdsfunktion. For at afgrænse den primære målgruppe, er der taget afsæt i udvalgte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser. Tages der afsæt i samme arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, ikke alene inden for området 'Viden- og forretningsservice', men på hele arbejdsmarkedet, fås den sekundære målgruppe. Den sekundære målgruppe omfatter således alle personer med de udvalgte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser på hele arbejdsmarkedet.

### Målgruppens uddannelsesbaggrund

Størstedelen - 41 % - af målgruppen inden for 'Viden- og forretningsservice' har en erhvervsfaglig uddannelse, mens 13 % har grundskole som højeste gennemførte uddannelse. Målgruppen adskiller sig ved at have en forholdsvis høj andel - 13 % - med en mellemlang, videregående uddannelse.

*Tabel 40: Højeste gennemførte uddannelse blandt ansatte inden for 'Viden- og forretningsservice' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet*

|  | Viden og forretningsservice |               |                 |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|--|-----------------------------|---------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|  | HAKLs primære målgruppe     | Procent       | Alle i branchen | Procent       | I alt                | Procent       |
| Grundskole 8.-10. klasse                             | 2.171                       | 12,6%         | 25.060          | 20,1%         | 698.504              | 25,8%         |
| Almengymnasiale uddannelser                          | 1.660                       | 9,6%          | 13.553          | 10,9%         | 167.982              | 6,2%          |
| Erhvervsgymnasiale uddannelser                       | 1.248                       | 7,2%          | 6.981           | 5,6%          | 71.514               | 2,6%          |
| Erhvervsfaglige                                      | 7.003                       | 40,5%         | 39.546          | 31,7%         | 1.002.954            | 37,1%         |
| Korte videregående uddannelser                       | 1.220                       | 7,1%          | 6.494           | 5,2%          | 132.094              | 4,9%          |
| Mellemlange videregående uddannelser og bachelor     | 2.266                       | 13,1%         | 15.153          | 12,1%         | 400.388              | 14,8%         |
| Lange videregående uddannelser og forskeruddannelser | 1.499                       | 8,7%          | 14.343          | 11,5%         | 174.289              | 6,4%          |
| Uoplyst uddannelse                                   | 206                         | 1,2%          | 3.609           | 2,9%          | 58.709               | 2,2%          |
| <b>I alt</b>   | <b>17.273</b>               | <b>100,0%</b> | <b>124.739</b>  | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |

*Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.*

### Målgruppens arbejdssted

Lidt over ¼ af målgruppen er beskæftigede på store arbejdssteder med over 100 ansatte, mens 23 % er beskæftigede på arbejdssteder med 21-50 ansatte. Sammenlignes målgruppen med fordelingen af arbejdsstedsstørrelse blandt hele området 'Viden- og forretningsservice', er der relativt flere ansatte blandt arbejdssteder med over 20 ansatte, mens der er færre blandt små arbejdssteder med under 10 ansatte i målgruppen end inden for hele området.



**Tabel 41: Arbejdsstedets størrelse for ansatte inden for 'Viden- og forretningsservice' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|                     | Viden og forretningsservice |         |                 |         | Hele arbejdsmarkedet |         |
|---------------------|-----------------------------|---------|-----------------|---------|----------------------|---------|
|                     | HAKLs primære målgruppe     | Procent | Alle i branchen | Procent | I alt                | Procent |
| 1                   | 36                          | 0,2%    | 14.528          | 11,6%   | 120.880              | 4,5%    |
| 2-10                | 1495                        | 8,7%    | 29881           | 24,0%   | 461.463              | 17,1%   |
| 11-20               | 2784                        | 16,1%   | 14239           | 11,4%   | 323.077              | 11,9%   |
| 21-50               | 4008                        | 23,2%   | 15509           | 12,4%   | 433.439              | 16,0%   |
| 51-100              | 3197                        | 18,5%   | 10478           | 8,4%    | 341.511              | 12,6%   |
| 100+                | 4416                        | 25,6%   | 14702           | 11,8%   | 862.056              | 31,9%   |
| Fiktivt arbejdssted | 1337                        | 7,7%    | 25402           | 20,4%   | 164.008              | 6,1%    |
| I alt               | 17273                       | 100,0%  | 124739          | 100,0%  | 2.706.434            | 100,0%  |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

Note: Betegnelsen 'fiktivt arbejdssted' benyttes i de tilfælde, hvor der ikke er tilstrækkelige informationer til at fastlægge arbejdsstedets størrelse.

### 3.10 Administration

Af den Fælles KompetenceBeskrivelse (FKB) for 'Administration' fremgår det, at den retter sig mod følgende jobområder: *"Administration er et begreb, som dækker det arbejde, der typisk udføres på kontorer i både den private og offentlige sektor. Der indgår ikke forvaltnings- og myndighedsudøvelse i funktionen. Administrative medarbejdere varetager både en række udadvendte funktioner i forhold til kunder og brugere og interne arbejdsopgaver vendt mod virksomheden/organisationen selv ... Administration udføres stort set på alle arbejdspladser."*

Da jobområdet 'Administration' stort set udføres på alle arbejdspladser, er det valgt at benytte en lidt anderledes fremgangsmåde til indkredsning af målgruppe i forhold til opgørelserne ved de øvrige FKB'er.

Afgrænsningen af målgruppen tager ikke afsæt i bestemte brancher, men baserer sig alene på udvælgelse af bestemte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser for hele arbejdsmarkedet. Det er således valgt at indkredse målgruppen ved at udvælge arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der hører ind under dette jobområde. Udvalget af, hvilke arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der er relevante for dette jobområde, er sket i tæt samråd med sekretariatet for HAKL. (Der henvises til Bilag 2 for en nærmere beskrivelse af udvalgte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser).

Af gruppen med kendte stillingsbetegnelser inden for det samlede arbejdsmarked vurderes 198.194 personer at arbejde med administration og dermed indgå i HAKLs primære målgruppe.

I denne opgørelse er der dog ikke taget højde for, at der er ansatte, der ikke er indberettet arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser for. Der kunne derfor potentielt være ansatte inden for området 'Administration', der ikke er medregnet i målgruppen.

For at tage højde for denne problematik, er der foretaget en beregning af, hvor mange personer det potentielt kunne dreje sig om. Herved kan det beregnes, at HAKL-målgruppen potentielt kan udgøre 386.807 personer.

- HAKL har således en primær målgruppe<sup>42</sup> på mellem 198.194 og 386.807 personer inden for 'Administration'.

Opgørelserne vedrørende primære målgrupper kan sammenfattes i følgende tabel:

**Tabel 42: Fordeling af målgruppe inden for 'Administration'**

| Administration   |           |
|--|-----------|
| Beskæftigede i alt på hele arbejdsmarkedet               | 2.706.434 |
| HAKLs primære målgruppe pba. kendte stillingsbetegnelser | 198.194   |
| HAKLs primære målgruppe pba. beregning                   | 386.807   |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

Som det fremgår af Tabel 43, varetager hovedparten af målgruppen 'Kontorarbejde'. Der henvises til Bilag 2 for en uddybning af, hvilke arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der knytter sig til de enkelte hovedgrupper.

**Tabel 43: HAKLs målgruppe fordelt på hovedgrupper vedrørende arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse**

| Udvalgte stillingsbetegnelser inden for hovedgrupper                         | Administration  | Antal          | Beregnet antal | Procent       |
|--|---|----------------|----------------|---------------|
|  | Ledelse på øverste plan i virksomheder, organisationer og den offentlige sektor |                | 0              | 0             |
| Arbejde, der forudsætter viden på højeste niveau inden for pågældende område |   | 0              | 0              | 0,0%          |
| Arbejde, der forudsætter viden på mellemniveau                               |   | 41.009         | 80.036         | 20,7%         |
| Kontorarbejde  |   | 157.185        | 306.771        | 79,3%         |
| Detailsalg, service og omsorgsarbejde  |   | 0              | 0              | 0,0%          |
| Andet arbejde  |   | 0              | 0              | 0,0%          |
| <b>Udvalgte i alt</b>  |   | <b>198.194</b> | <b>386.807</b> | <b>100,0%</b> |
| <b>Udvalgte i alt på hele arbejdsmarkedet</b>                                |   | <b>198.194</b> | <b>386.807</b> |               |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

Der er for 'Administration' ikke en opgørelse for den sekundære målgruppe. Dette skyldes, at den primære målgruppe omfatter alle relevante arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser for *hele* arbejdsmarkedet.

I det følgende vil der blive givet en nærmere karakteristik af målgruppen inden for 'Administration'. Der vil dog alene blive set nærmere på karakteristika for den del af målgruppen, som der er indberettet arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse for. Dette skal ses i sammenhæng med, at det kun er disse personer, der kan gives præcise oplysninger om ved hjælp af særkørsler hos Danmarks Statistik.

### Målgruppens køn og alder

Inden for 'Administration' er der en overpræsentation af kvinder: 76 % mod 24 % mænd. Omkring halvdelen af målgruppen er mellem 35 og 54 år; 27 % er mellem 35-44 år og 26 % er 45- 55 år, jf. Tabel 44.

<sup>42</sup> Med betegnelsen 'Målgruppe' refereres ikke alene til personer, hvis højeste fuldførte uddannelse er en erhvervsuddannelse - dvs. HAKLs udviklingsmålgruppe - men også til personer, der potentielt kunne benytte uddannelserne.

**Tabel 44: Køn og alder blandt ansatte inden for 'Administration' fordelt på HAKL-målgruppe og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|                 | Administration  |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|-----------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|                 | HAKL-målgruppen | Procent       | I alt                | Procent       |
| Mænd            | 47.325          | 23,9%         | 1.437.342            | 53,1%         |
| Kvinder         | 150.869         | 76,1%         | 1.269.092            | 46,9%         |
| <b>I alt</b>    | <b>198.194</b>  | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |
| Under 25 år     | 15.497          | 7,8%          | 379.192              | 14,0%         |
| 25-34 år        | 42.126          | 21,3%         | 583.658              | 21,6%         |
| 35-44 år        | 53.052          | 26,8%         | 678.323              | 25,1%         |
| 45-54 år        | 50.577          | 25,5%         | 599.243              | 22,1%         |
| Over 54 år      | 36.942          | 18,6%         | 466.018              | 17,2%         |
| <b>Mænd:</b>    |                 |               |                      |               |
| Under 25 år     | 5.835           | 12,3%         | 198.068              | 13,8%         |
| 25-34 år        | 11.823          | 25,0%         | 307.188              | 21,4%         |
| 35-44 år        | 10.701          | 22,6%         | 353.043              | 24,6%         |
| 45-54 år        | 10.641          | 22,5%         | 307.125              | 21,4%         |
| Over 54 år      | 8.325           | 17,6%         | 271.918              | 18,9%         |
| <b>Kvinder:</b> |                 |               |                      |               |
| Under 25 år     | 9.662           | 6,4%          | 181.124              | 14,3%         |
| 25-34 år        | 30.303          | 20,1%         | 276.470              | 21,8%         |
| 35-44 år        | 42.351          | 28,1%         | 325.280              | 25,6%         |
| 45-54 år        | 39.936          | 26,5%         | 292.118              | 23,0%         |
| Over 54 år      | 28.617          | 19,0%         | 194.100              | 15,3%         |

Kilde til ovenstående tabel: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

### Målgruppens uddannelsesbaggrund

Størstedelen - 54 % - af de ansatte inden for målgruppen har en erhvervsfaglig uddannelse, mens 18 % har grundskole som højeste gennemførte uddannelse.

**Tabel 45: Højeste gennemførte uddannelse blandt ansatte inden for 'Administration' fordelt på HAKL-målgruppe og ansatte på hele arbejdsmarkedet**

|                                       | Administration  |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|---------------------------------------|-----------------|---------------|----------------------|---------------|
|                                       | HAKL-målgruppen | Procent       | I alt                | Procent       |
| <b>Grundskole 8.-10. klasse</b>       | 35.431          | 17,9%         | 698.504              | 25,8%         |
| <b>Almengymnasiale uddannelser</b>    | 13.184          | 6,7%          | 167.982              | 6,2%          |
| <b>Erhvervsgymnasiale uddannelser</b> | 10.758          | 5,4%          | 71.514               | 2,6%          |
| <b>Erhvervsfaglige uddannelser</b>    | 107.090         | 54,0%         | 1.002.954            | 37,1%         |
| <b>Korte videregående uddannelser</b> | 10.848          | 5,5%          | 132.094              | 4,9%          |
| <b>Mellemlange</b>                    | 14.347          | 7,2%          | 400.388              | 14,8%         |
| <b>Lange videregående</b>             | 4.983           | 2,5%          | 174.289              | 6,4%          |
| <b>Uoplyst uddannelse</b>             | 1.553           | 0,8%          | 58.709               | 2,2%          |
| <b>I alt</b>                          | <b>198.194</b>  | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

### Målgruppens arbejdssted

Over halvdelen af de ansatte i målgruppen er beskæftigede på arbejdssteder med over 100 ansatte, mens 16 % er ansat på arbejdssteder med henholdsvis 21-50 og 51-100 ansatte.

Sammenlignes dette med fordelingen på arbejdsstedsstørrelser for hele arbejdsmarkedet, adskiller målgruppen sig ved i højere grad at være beskæftiget på store arbejdssteder med over 100 ansatte; på hele arbejdsmarkedet er den andel 26 %, mens den blandt målgruppen udgør 54 %

*Tabel 46: Arbejdsstedets størrelse for ansatte inden for 'Administration' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet*

|                     | Administration  |         | Hele arbejdsmarkedet |         |
|---------------------|-----------------|---------|----------------------|---------|
|                     | HAKL-målgruppen | Procent | I alt                | Procent |
| 1                   | 234             | 0,1%    | 120.880              | 4,5%    |
| 2-10                | 10.702          | 5,4%    | 461.463              | 17,1%   |
| 11-20               | 15.617          | 7,9%    | 323.077              | 11,9%   |
| 21-50               | 31.420          | 15,9%   | 433.439              | 16,0%   |
| 51-100              | 30.870          | 15,6%   | 341.511              | 12,6%   |
| 100+                | 105.437         | 53,2%   | 862.056              | 31,9%   |
| Fiktivt arbejdssted | 3.914           | 2,0%    | 164.008              | 6,1%    |
| I alt               | 198.194         | 100,0%  | 2.706.434            | 100,0%  |

*Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.*

*Note: Betegnelsen 'fiktivt arbejdssted' benyttes i de tilfælde, hvor der ikke er tilstrækkelige informationer til at fastlægge arbejdsstedets størrelse.*

## 3.11 HR - udvikling og administration

Human Ressource-funktionen eksisterer i alle virksomheder, såvel offentlige som private. I nogle virksomheder er funktionen centreret i særlige afdelinger, mens den i andre er delt mellem økonomi-/regnskabsafdelingen og mellemledere ude i de forskellige job-funktioner. Økonomi-/regnskabsafdelingen tager sig af de administrative opgaver, der knytter sig til medarbejderne, mens mellemlederne tager sig af de mere personaleledelsesmæssige opgaver.

Som det vil blive udførligt beskrevet i Afsnit 9 vedrørende HR som en mulig ny FKB, er HR-udvikling og HR-administration en del af enhver virksomhed, men der er store variationer i forhold til, hvilket og hvor meget personale, der knytter sig til løsningen af arbejdsopgaverne.

I de mindre virksomheder med få medarbejdere er det ofte ejeren/lederen, der selv varetager alle funktioner, der knytter sig til medarbejderne. I de lidt større virksomheder er det ofte en regnskabsmæssig medarbejder, der varetager de HR-administrative opgaver, mens ejeren/lederen selv tager sig af de mere udviklingsorienterede HR-funktioner.

I de mellemstore virksomheder med op mod 70 medarbejdere er det typisk således, at HR-funktionerne gradvist bliver mere professionaliseret med en, eller måske to, medarbejdere, der ud over de HR-administrative opgaver også løser arbejdsopgaver, der knytter sig til HR-udvikling. HR-medarbejderne i disse virksomheder fungerer ofte som

støttefunktion for de ledere og mellemledere, der i dagligdagen varetager forskellige ledelsesfunktioner i forhold til medarbejderne.

Det er almindeligvis først, når virksomheder kommer et godt stykke op over de 100 medarbejdere, at der er dannet en enhed eller en egentlig afdeling, der beskæftiger sig med HR-området. I disse enheder er der typisk en eller flere medarbejdere, der gennem deltagelse i efteruddannelse har kvalificeret sig til at arbejde inden for HR-udvikling.

Jobområdet 'HR' udføres således i en vis udstrækning på stort set alle arbejdspladser. Målgruppen for HR-arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser relaterer sig således til hele arbejdsmarkedet og ikke kun til udvalgte brancheområder. Det er derfor valgt - i lighed med 'Administration' - at benytte en lidt anderledes fremgangsmåde til indkredsning af målgruppen i forhold til opgørelserne ved de øvrige FKB'er.

Afgrænsningen af målgruppen tager ikke afsæt i bestemte brancher, men baserer sig alene på udvælgelse af bestemte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser for hele arbejdsmarkedet. Det er således valgt at indkredse målgruppen ved at udvælge arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, som hører ind under dette jobområde. Udvalget af hvilke arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der er relevante for dette jobområde, er sket i tæt samråd med sekretariatet for HAKL. (Der henvises til Bilag 2 for en nærmere beskrivelse af udvalgte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser).

Af gruppen med kendte stillingsbetegnelser inden for det samlede arbejdsmarked vurderes 59.846 personer at arbejde med HR og dermed indgå i HAKLs primære målgruppe.

I denne opgørelse er der dog ikke taget højde for, at der er ansatte, der ikke er indberettet arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser for. Der kunne derfor potentielt være ansatte inden for området 'HR', der ikke er medregnet i målgruppen.

For at tage højde for denne problematik, er der foretaget en beregning af, hvor mange personer det potentielt kunne dreje sig om. Herved kan det beregnes, at HAKL-målgruppen potentielt kan udgøre 116.799 personer.

- **HAKL har således en primær målgruppe<sup>43</sup> på mellem 59.846 og 116.799 personer inden for 'HR'.**

Opgørelserne vedrørende primære målgrupper kan sammenfattes i følgende tabel:

*Tabel 47: Fordeling af målgruppe inden for HR-udvikling og administration*

| HR - udvikling og administration                         |           |
|--|-----------|
| Beskæftigede i alt på hele arbejdsmarkedet               | 2.706.434 |
| HAKLs primære målgruppe pba. kendte stillingsbetegnelser | 59.846    |
| HAKLs primære målgruppe pba. beregning                   | 116.799   |

*Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.*

Som det fremgår af Tabel 48, varetager hovedparten af målgruppen arbejde, der forudsætter viden på mellemniveau. Der henvises til Bilag 2 for en uddybning af, hvilke arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der knytter sig til de enkelte hovedgrupper.

<sup>43</sup> Med betegnelsen 'Målgruppe' refereres ikke alene til personer, hvis højeste fuldførte uddannelse er en erhvervsuddannelse - dvs. HAKLs udviklingsmålgruppe - men også til personer, der potentielt kunne benytte uddannelserne.

Tabel 48: HAKLs målgruppe fordelt på hovedgrupper vedrørende arbejdsfunktion/stillingsbetegnelse

| Udvalgte stillingsbetegnelser inden for hovedgrupper | HR - udvikling og administration  | Antal         | Beregnet antal | Procent       |
|--|---|---------------|----------------|---------------|
|  | Ledelse på øverste plan i virksomheder, organisationer og den offentlige sektor | 19.338        | 37.741         | 32,3%         |
|  | Arbejde, der forudsætter viden på højeste niveau inden for pågældende område    | 12.879        | 25.135         | 21,5%         |
|  | Arbejde, der forudsætter viden på mellemniveau                                  | 27.629        | 53.922         | 46,2%         |
|  | Kontorarbejde   | 0             | 0              | 0,0%          |
|  | Detailsalg, service og omsorgsarbejde   | 0             | 0              | 0,0%          |
|  | Andet arbejde   | 0             | 0              | 0,0%          |
|  | <b>Udvalgte i alt</b>   | <b>59.846</b> | <b>116.799</b> | <b>100,0%</b> |
|  | <b>Udvalgte i alt på hele arbejdsmarkedet</b>                                   | <b>59.846</b> | <b>116.799</b> |               |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

### Målgruppens køn og alder

Der er en forholdsvis ligelig kønsfordeling inden for målgruppen for 'HR'; der er henholdsvis 54 % kvinder og 46 % mænd.

Knap 2/3 af målgruppen er mellem 35-54 år. Lidt under 1/3 er mellem 35-44 år, og lidt under 1/3 er mellem 45-54 år. Der henvises til Tabel 49 for yderligere oplysninger vedrørende køn og alder.

Tabel 49: Køn og alder blandt ansatte inden for 'HR' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet

|                 | HR - udvikling og administration |               | Hele arbejdsmarkedet |               |
|-----------------|----------------------------------|---------------|----------------------|---------------|
|                 | HAKL-målgruppen                  | Procent       | I alt                | Procent       |
| Mænd            | 27.770                           | 46,4%         | 1.437.342            | 53,1%         |
| Kvinder         | 32.076                           | 53,6%         | 1.269.092            | 46,9%         |
| <b>I alt</b>    | <b>59.846</b>                    | <b>100,0%</b> | <b>2.706.434</b>     | <b>100,0%</b> |
| Under 25 år     | 425                              | 0,7%          | 379.192              | 14,0%         |
| 25-34 år        | 8.487                            | 14,2%         | 583.658              | 21,6%         |
| 35-44 år        | 18.593                           | 31,1%         | 678.323              | 25,1%         |
| 45-54 år        | 19.014                           | 31,8%         | 599.243              | 22,1%         |
| Over 54 år      | 13.327                           | 22,3%         | 466.018              | 17,2%         |
| <b>Mænd:</b>    |                                  |               |                      |               |
| Under 25 år     | 185                              | 0,7%          | 198.068              | 13,8%         |
| 25-34 år        | 3.981                            | 14,3%         | 307.188              | 21,4%         |
| 35-44 år        | 8.387                            | 30,2%         | 353.043              | 24,6%         |
| 45-54 år        | 8.686                            | 31,3%         | 307.125              | 21,4%         |
| Over 54 år      | 6.531                            | 23,5%         | 271.918              | 18,9%         |
| <b>Kvinder:</b> |                                  |               |                      |               |
| Under 25 år     | 240                              | 0,7%          | 181.124              | 14,3%         |
| 25-34 år        | 4.506                            | 14,0%         | 276.470              | 21,8%         |
| 35-44 år        | 10.206                           | 31,8%         | 325.280              | 25,6%         |
| 45-54 år        | 10.328                           | 32,2%         | 292.118              | 23,0%         |
| Over 54 år      | 6.796                            | 21,2%         | 194.100              | 15,3%         |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

### Målgruppens uddannelsesbaggrund

Inden for målgruppen har knap 40 % en erhvervsfaglig uddannelse. Der er dernæst en forholdsvis stor andel med en mellemlang og lang, videregående uddannelse; henholdsvis 19 % og 17 %. Sammenlignet med uddannelsesfordelingen på hele arbejdsmarkedet er dette forholdsvis store andele. På det samlede arbejdsmarked udgør andelen af personer med en mellemlang og lang, videregående uddannelse 15 og 6 %.

Tabel 50: Højeste gennemførte uddannelse blandt ansatte inden for 'HR'

|  | HR - udvikling og administration |         | Hele arbejdsmarkedet |         |
|--|----------------------------------|---------|----------------------|---------|
|  | HAKL-målgruppen                  | Procent | I alt                | Procent |
| Grundskole 8.-10. klasse                             | 5.753                            | 9,6%    | 698.504              | 25,8%   |
| Almengymnasiale uddannelser                          | 2.612                            | 4,4%    | 167.982              | 6,2%    |
| Erhvervsgymnasiale uddannelser                       | 1.800                            | 3,0%    | 71.514               | 2,6%    |
| Erhvervsfaglige                                      | 23.405                           | 39,1%   | 1.002.954            | 37,1%   |
| Korte videregående                                   | 4.229                            | 7,1%    | 132.094              | 4,9%    |
| Mellemlange videregående uddannelser og bachelor     | 11.136                           | 18,6%   | 400.388              | 14,8%   |
| Lange videregående uddannelser og forskeruddannelser | 10.442                           | 17,4%   | 174.289              | 6,4%    |
| Uoplyst uddannelse                                   | 469                              | 0,8%    | 58.709               | 2,2%    |
| I alt  | 59.846                           | 100,0%  | 2.706.434            | 100,0%  |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

### Målgruppens arbejdssted

Hovedparten - 58 % - af målgruppen er beskæftigede på store arbejdspladser med over 100 ansatte. Til sammenligning kan det nævnes, at 32 % af samtlige ansatte på arbejdsmarkedet er beskæftigede på sådanne store arbejdssteder.

Tabel 51: Arbejdsstedets størrelse for ansatte inden for 'HR' fordelt på HAKL-målgruppe, ansatte inden for branchen og ansatte på hele arbejdsmarkedet

|                     | HR - udvikling og administration |         | Hele arbejdsmarkedet |         |
|---------------------|----------------------------------|---------|----------------------|---------|
|                     | HAKL-målgruppen                  | Procent | I alt                | Procent |
| 1                   | 90                               | 0,2%    | 120.880              | 4,5%    |
| 2-10                | 2424                             | 4,1%    | 461.463              | 17,1%   |
| 11-20               | 3978                             | 6,6%    | 323.077              | 11,9%   |
| 21-50               | 8555                             | 14,3%   | 433.439              | 16,0%   |
| 51-100              | 9317                             | 15,6%   | 341.511              | 12,6%   |
| 100+                | 34684                            | 58,0%   | 862.056              | 31,9%   |
| Fiktivt arbejdssted | 798                              | 1,3%    | 164.008              | 6,1%    |
| I alt               | 59.846                           | 100,0%  | 2.706.434            | 100,0%  |

Kilde: Særkørsler fra Danmarks Statistik og egne beregninger. 2005.

Note: Betegnelsen 'fiktivt arbejdssted' benyttes i de tilfælde, hvor der ikke er tilstrækkelige informationer til at fastlægge arbejdsstedets størrelse.

## 4. Teknologjudvikling - en tværgående tendens

Dette og de følgende afsnit er udelukkende baserede på kvalitative materialer, dvs. de interview, der er gennemført i forbindelse med analysen, samtaler med ressourcepersoner samt materialer indhentet i forbindelse med analysen.

Som omtalt i indledningen har det vist sig, at der er to tendenser, der i meget stor udstrækning påvirker alle medarbejderne på det merkantile arbejdsmarked. Den ene tendens er, at service for alle kommer meget mere i fokus. Og den anden hænger sammen med indførelsen af ny teknologi, især IKT, inden for alle områder af det merkantile arbejdsmarked. Følgende jobannonce, hvor de klassiske dyder kombineres med service og teknologi til nye jobprofiler og krav, illustrerer dette:

### ***Assistent med godt IT-kendskab***

*Vores kunde søger en medarbejder til sin indkøbsafdeling. Hovedopgaverne er leverandør- og indkøbsaftaler, daglig disponering, administration og intern/ekstern kundeservice. Medarbejderen skal samtidig forestå etablering og vedligeholdelse af decentrale, pc-baserede service- og administrationsværktøjer samt formidling og implementering af pc-værktøjer i afdelingen.*

AF-Jobnet den 17.10.2005

Alle øvrige områder på arbejdsmarkedet er inden for de sidste år også blevet alvorligt påvirket af, at der er kommet ny teknologi. Men på det merkantile arbejdsmarked inden for HAKL har det været markant. Vores antagelse er, at det netop inden for dette område har haft specielt vidtgående konsekvenser for de medarbejdere, der arbejder her. Det er således ikke nemt at forestille sig en medarbejder på det merkantile arbejdsmarked, der ikke er blevet 'ramt' af ny teknologi. Der er i dag ikke mange hjørner på dette arbejdsmarked, hvor der ikke er teknologi i en eller anden form, og hvor det derfor forudsættes, at medarbejderne kan betjene den; at de altså har de nødvendige og relevante kvalifikationer.

Grunden til at HAKLs målgruppe er meget påvirket af den nye teknologi er, at det især er inden for kommunikation, administration og information, at udviklingen for alvor er gået hurtigt og er nået ud i 'den yderste' krog.

Meget af den nye teknologi har som konsekvens, at informationer om virksomhedens produkt kommer længere ud - bliver mere tilgængelige for brugere og borgere. Beslutninger, lovgrundlag, værdier, priser, ydelser og meget mere kan sammen med forklarende tekster f.eks. hentes på institutionens/virksomhedens hjemmeside. Borgeren, kunden eller brugeren, henter selv informationen, sætter sig ind i materialet og kontakter først derefter virksomheden, hvis det da er nødvendigt. F.eks. kan varer bestilles elektronisk, og kunden kan måske selv gå ind og se, hvor langt produktionen er nået, og hvor varen senere er i forsendelsen.



Rejser bestilles elektronisk, og fly- og hotelbilletter udskrives på hjemmecomputeren. Ændringer i trækortet betyder ikke længere, at man skal forbi rådhuset en torsdag aften. Nu kan det klares døgnet rundt fra en computer, ligesom 'tast-selv'-systemer fra offentlige myndigheder og f.eks. forsyningsvirksomheder betyder, at brugeren/borgerne on-line kan få afklaret, om han/hun har penge til gode, eller der kommer en ekstra regning. Der bestilles tid hos lægen via nettet, og hvis det kun drejer sig om receptfornyelse, kan det klares elektronisk, og medicinen ligger klar på apoteket et par timer efter. Patienten kan selv se, hvor lang (kort!) tid, der er afsat, og hvornår der er tid.

For medarbejderne betyder det, at den viden og indsigt om virksomhedens produkter, ydelser og procedurer, som ved hjælp af teknologien er tilgængelig for brugerne, borgerne eller kunderne, stiller et stigende krav til deres kvalifikationer - både de kommunikative, men også kvalifikationer vedrørende den specifikke ydelse - det produkt, som virksomheden lever af og for. Kunderne har selv hentet den grundlæggende viden, og de forventer derfor, at dialogen med medarbejderne giver dem yderligere indsigt. Kravene til de teknisk-faglige kvalifikationer er steget.

En leder fra rejsebranchen udtrykker det således:

*"Vores nye internet- og salgssupportafdeling vil have til opgave at betjene de mange internet-kunder. Det handler i høj grad om at være i stand til at fjernundervise kunderne til rent teknisk at kunne booke de rejser, de ønsker. Medarbejdernes opgave bliver at guide kunderne til netsalget og selvfølgelig også bidrage med rådgivning."*

(HR-chef i stort rejsebureau).

Alle de elektroniske løsninger, som for mange kunder, brugere og borgere er en dejlig lettelse, betyder, at opgaver, som tidligere krævede tålmodighed i telefonkøer eller fysisk tilstedeværelse, nu kan klares hjemmefra eller i en pause på arbejdet og hurtigt kan bringes ud af verden.

Der er imidlertid en gruppe kunder, brugere og borgere, der ikke synes, det er nemt at skulle klare alting selv, som forudsætter, at man er fortrolig med teknologien og ubekymret betaler sin ferieregning over nettet "uden at få en kvittering". Denne gruppe vil muligvis blive noget mindre, fordi 'teknologianalfabetisme' også til dels hænger sammen med alder, men der er stadig mennesker, der er vokset op uden computer, og som heller ikke har brugt computer i deres arbejdsliv. Dertil kommer en gruppe kunder, brugere og borgere med læse-/stave-/skrive-problemer. For dem falder det ikke spor naturligt at 'gå på nettet' og læse sig til, hvordan et skema skal udfyldes eller lignende, og de har derfor brug for god og solid vejledning, både i forhold til rejsebureauets hjemmeside og til den digitale forvaltning på kommunkontoret.

Arbejdsopgaverne for de medarbejdere, der skal vejlede den kategori af kunder, brugere og borgere, der er beskrevet ovenfor, er f.eks. via telefonen at kunne fjernundervise kunderne i, hvordan de f.eks. kan bevæge sig rundt på virksomhedens hjemmeside og bestille varer eller finde informationer. Medarbejderen skal kunne lytte sig til, hvad brugeren formår og tilpasse sit sprog og vejledning til den aktuelle bruger og situation. Andre brugere anvender slet ikke de teknologiske muligheder, og de møder op på virksomheden og forventer at få både den grundlæggende introduktion og viden, der gør dem i stand til at træffe beslutning og handle.

Medarbejderen, der har bruger- og borgerkontakt, er således kommet af med nogle opgaver i forhold til den selvkørende, IT-kvalificerede bruger. Men den sparede tid kan i nogen udstrækning bruges til at vejlede og hjælpe den ikke IT-kyndige bruger.

I det følgende er der korte indblik i, hvordan teknologien påvirker nogle af brancherne.

### **Detailhandel**

Man kan stadig finde medarbejdere inden for detailhandel og specifikt i butikkerne, der ikke i hverdagen anvender IT, men det bliver mere og mere sjældent. Kasseapparatet er i sig selv en computer, der, samtidig med, at kundeprisen beregnes, foretager en række andre registreringer.

Interessant er det samtidig, at den nye teknologi på nogle områder betyder, at man ikke behøver tænke så meget på den - forudsat naturligvis, at den fungerer. F.eks. har vareoptælling og bestilling været en opgave, der tidligere trak en del ressourcer. I mange større butikker er det opgaver, der i dag er automatiserede; via kassen registreres udgående varer, som automatisk trækkes fra det registrerede varelager, og en bestilling afgives til leverandøren på det, der skal til for, at det ønskede varelager er til stede i butikken. På sigt vil kasseassistenten, der scanner varerne ind, formentlig forsvinde, og indkøbsvognens samlede indhold vil blive registreret ved hjælp af de chips, hver vare er udstyret med. Teknologien frisætter altså den menneskelige arbejdskraft, der kan bruges til andre opgaver, f.eks. service og kundevejledning.

### **Administration i sundhedssektoren**

Mange taler om, at det store IT-gennembrud i denne branche kommer, når der indføres elektroniske patientjournaler (EPJ) på alle hospitaler, men i forhold til HAKLs målgruppe er der allerede sket en meget stor udvikling inden for IKT-området. Nok vil EPJ betyde en væsentlig forandring, men der er faktisk over årene indført megen administrativ IT, der har ændret verden for HAKL-målgruppen inden for sundhedssektoren. Det store EPJ-gennembrud kommer først om formentlig mange år, når EPJ rummer alle oplysninger, og når der kan kommunikeres med alle relevante instanser i og uden for sygehuset. Nye undersøgelser gennemført i efteråret 2005 viser, at et fuldt udbygget og velfungerende EPJ først kan forventes i 2015-2020, efter at der har været investeret utroligt meget i paralleludvikling i de nuværende amter.

Der er f.eks. sket meget, som inden for de sidste år har ændret på lægesekretærens arbejde på hospitalet og i de mindre klinikker. Data, dvs. journaler, opbevares elektronisk - men printes dog stadig ud og transporteres rundt, og det er sekretærens opgave at samle data og materialer fra alle faggrupper og lægge det på journalen. Når EPJ kommer, er det faggrupperne selv, der skal skrive deres data ind i den fælles journal.

En række af de administrative opgaver, som lægesekretærene varetager i dag, vil som følge af EPJ falde bort, og hendes arbejdsopgaver vil derfor ændre sig. En lægesekretær, som i dag er ansat i udviklingsafdelingen på et hospital, udtrykker det således:

*”Der vil formentlig endnu i nogle år være nogle læger, som stadig forventer, at det er sekretæren, der skriver journalen, men over årene vil det forandre sig totalt. Jeg tror, at vores opgave i høj grad bliver at være en slags servicepersoner for patienterne. Ikke sådan, at vi skal bevæge os ind i det plejefaglige område, men der bliver en masse koordinering, information og vejledning, som vi vil kunne tage os af. Nogle af sekretærerne får behov for at få udviklet deres pædagogiske evner, især hvis de ikke har været vant til at have så tæt kontakt med patienterne.”*

Uddannet laborant, nu ansat i udviklingsafdeling på hospital.

Ligesom inden for de andre områder vil der være en stor spredning i forhold til brugerne, i dette tilfælde patienters og pårørendes, evne og lyst til at anvende den nye teknologi, f.eks. Internettet. Nogle patienter vil komme meget velinformerede efter at have hentet data og informationer (fra hele verden) på nettet og have sat sig ind i, hvordan det aktuelle hospital fungerer, sygdomsbillede og behandling samt hvilke krav, de som patienter har. Andre vil have modtaget deres indkaldelse fra lægen/sygehuset, og de møder op i forventning om, at personalet på stedet vil tage hånd om dem og informere i den udstrækning, det er nødvendigt. Og sekretæren skal, som den patienten møder først, kunne håndtere begge grupper.

Der er lige blevet offentliggjort en undersøgelse af, hvordan e-mail fungerer som kommunikationsform mellem læge og patienter. De problemstillinger, der beskrives, illustrerer de udfordringer, som lægesekretærene også står overfor, men som formentlig også gælder i forhold til anden bruger- og borgerkontakt, der er baseret på elektroniske medier.

#### ***Elektronisk kommunikation***

*E-mail kan med fordel anvendes mellem patienter og læger i almen praksis. Det er en efterspurgt kommunikationsform af høj kvalitet. Den forudsætter vejledning i brug og strukturerede henvendelser. Det fungerer bedst, hvis læge og patient kender hinanden. Det benyttes mindre end forventet. Barrierer set fra patienternes side er manglende kendskab til og adgang til edb, manglende kendskab til muligheden og manglende personlig invitation fra lægen. Det er bekymrende, at patienterne tilsyneladende ikke læser/forstår rekommandationer vedrørende brug af e-mail, selv om de fremgår med al tydelighed af kommunikationsmodulets hjemmeside.*

Ugeskrift for læger 2005; nr. 47 21.11. 2005

#### **Administration i offentlige og private virksomheder**

Inden for det administrative område har indførelsen af ny teknologi haft, og vil formentlig fortsat have, store konsekvenser for arbejdsopgavernes indhold, omfang og dermed for medarbejdernes kvalifikationer.

I private virksomheder vil omfanget af de opgaver, der tidligere var knyttede til 'den interne administration', være dalende. En række opgaver er allerede forsvundet, f.eks. skriveopgaver og arkiveringsopgaver, som konsekvens af at de øvrige medarbejdere i stor udstrækning selv skriver. Kun i tilfælde af, at der skal oprettes mere formelle do-

kumenter, anvendes sekretærhjælp. Et nærliggende og slående eksempel er anvendelse af e-mails mellem kolleger og samarbejdspartnere internt og eksternt i virksomhederne. Tidligere blev meget af det, der i dag udveksles som e-mails, skrevet som breve. Der skulle tages kopi af dokumenter (i dag vedhæftes de blot e-mailen), og brevet skulle journaliseres og gemmes.

Den administrative medarbejder vil - ligesom inden for sundhedsområdet - kunne overtage koordinerings- og projektsekretær opgaver. Der vil desuden være en række informations- og kommunikationsopgaver internt og eksternt, der vil kunne overtages af de administrative medarbejdere.

En anden stor udfordring i det administrative arbejde er gennemsigtighed imellem afdelinger samt i forhold til samarbejdspartnere og i forhold til kunder. Data ligger på fælles servere, og alle i virksomheden kan (i princippet) hente dem. Samarbejdspartnere har fået adgang til visse dele af dataene, og kunden kan følge med i, hvor langt den bestilte vare er nået i produktionen eller i logistikkæden. Dette gælder ikke kun for den danske kunde, partner eller kollega, men også for den kunde, der sidder i Singapore.

I den offentlige sektor er der to store udfordringer i øjeblikket. Den ene er kommunesammenlægninger og opgaveflytning fra amterne til henholdsvis de nye regioner og de nye storkommuner. Ud over de problemer, der vil/kan opstå i forbindelse med samkøring eller indføring af nye, fælles IT-systemer, er denne udfordring ikke teknologibundet.

Den anden udfordring, der er meget i fokus nu, er den digitale forvaltning, hvor det ifølge en ny undersøgelse ser ud til, at Danmark klarer sig godt.

#### ***Danmark med i finalen***

*OECD har på opdrag fra Den Digitale Taskforce gennemført en analyse af digital forvaltning i Danmark .... Danmark er med i finalen, når de bedste europæiske løsninger inden for digital forvaltning belønnes med The eEurope Awards for eGovernment - 2005. Blandt de udtrukne er fem danske digitaliseringsprojekter:*

- \* Digitalsignatur*
- \* E-fakturering i det offentlige*
- \* ToldSkats Tast selv*
- \* Virk.dk*
- \* Erhvervs- og Selskabsstyrelsens Webreg*

Center for Digital Forvaltning, den 6. oktober 2005

Det er indlysende, at et sådant skift betyder meget store omvæltninger for medarbejderne; først og fremmest i retning af, at de i stigende grad forventes også at have et vist mål af faglig indsigt vedrørende et eller flere specialer - afhængigt af hvilket kontor/afdeling, de er ansat i. På mange måder kommer borgerne tættere på, fordi informationer i stor stil lægges på nettet for at hjælpe den digitale borger i hans/hendes selvbetjening. Borgeren har derfor (næsten) lige så stor viden som medarbejderen, hvortil kommer, at borgerne ikke længere automatisk er autoritetstro og accepterer den offent-

ligt ansattes melding. Derfor kræves der gode kommunikationsevner og stor fleksibilitet også i forhold til, at den 'digitale' borger over nettet eller telefonen bliver vejledt, samtidig med at en anden borger, der slet ikke er orienteret mod selv at skulle hente eller indtaste data, også skal hjælpes.

## 4.1 Opsummering

Den teknologiske udvikling har haft store konsekvenser for HAKL-målgruppen. Den har pågået i lang tid, og der er grund til at tro, at mange af de tendenser, vi ser, yderligere vil blive skærpet i årene fremover. Udviklingen har betydet, at en række forskellige arbejdsopgaver er faldet væk, mens der er kommet fokus på andre sider af arbejdet.

Teknologien understreger behovet for to typer kvalifikationer hos medarbejderne. Den ene type knytter sig til faglighed, dyb indsigt i faget og de problemstillinger, der er inden for det. Og den anden type er de kommunikative kompetencer både i forhold til at tale og samarbejde med kollegerne internt i virksomheden og til at kommunikere meget med brugere med meget forskellige behov. Medarbejderne skal kunne håndtere kunder eller borgere, der er avancerede IT-brugere, og de skal kunne vejlede og hjælpe den helt ukyndige kunde/borger.

I forhold til begge målgrupper skal medarbejderne være fagligt kompetente og vidende om deres virksomheds/institutions ydelser og produkter. Hvad enten kunden selv har hentet viden via f.eks. Internettet eller ej, forventes det, at man som kunde, bruger eller borger møder kompetente medarbejdere, der kan informere og vejlede.

At HAKL-målgruppens medarbejdere selv er avancerede IT-brugere, eller måske oven i købet superbrugere i forhold til deres kolleger, regnes som en selvfølge. De skal kunne anvende de almindeligt anvendte systemer foruden virksomhedens specifikke systemer.

## 5. Stærkt fokus på service - en tværgående tendens

Ligesom det foregående afsnit om teknologi, skitserer dette afsnit en tværgående tendens på det merkantile arbejdsmarked - nemlig det forøgede fokus på service.

Globaliseringen og dens effekter er ikke længere blot noget, man læser om i avisen eller diskuterer. Det er en realitet på mange danske virksomheder og i mange menneskers hverdag. International konkurrence er ikke et nyt fænomen, og også danske virksomheder har historisk set skullet positionere sig i forhold til udenlandske virksomheder, der enten har villet ind på det danske marked, eller har været konkurrenter i de lande, hvor de danske virksomheder har villet placere sig.

Ser man lidt tættere på danske virksomheders situation, ser man et markant billede af forandring. Mange danske virksomheder har gennem de sidste år valgt at agere aktivt på den situation, de står i. Det, at mange industrivarer kan fremstilles billigere andre steder end i Danmark, gør, at disse virksomheder har interesseret sig for og realiseret en udflytningsstrategi. Der forsvinder arbejdspladser, og opmærksomheden retter sig imod, hvad vi ”så skal leve af”.

Et scenario går på, at vi i Danmark skal blive bedre til udvikling, at modulere produkter og at stå for de mere videnskrævende dele af ’produktionen’. Samtidig skal vi drage nytte af, at virksomheder specialiserer sig (fokuserer på kernekompetencer), hvilket betyder, at produktionsvirksomheder bliver afhængige af andre typer af virksomheder. Det kan være de virksomheder, der har udviklet kompetence til, hvordan man bedst transporterer, markedsfører og sælger produkter. Alt sammen forskellige former for services. Så den globale udvikling skaber en bevægelse mod et integreret marked for produkter og serviceydelser.

Samtidig er der ofte også god indtjening på serviceydelser: En bilforhandler er ofte interesseret i ikke bare at sælge en bil, men også den løbende vedligeholdelse af bilen; det er ikke selve tyverialarmen, men det løbende abonnement, sikringsvirksomhederne tjener penge på, når en kunde køber tryghed gennem en abonnementsordning. IT-virksomheder er et andet eksempel på, at indtjeningsmulighederne ligger i software, rådgivning af virksomhedstilpassede løsninger og undervisning, og ikke i samme grad på køb af selve pc’en.

Også på det offentlige område er ord som fleksible serviceydelser for skatteydernes penge, fritvalgsordninger, kvikskranke osv. udtryk for, at de offentlige virksomheder i stigende grad må operere på markedsvilkår og sælge sig selv på kvalitet i ydelser og omkostningseffektivitet. Sideløbende forventer borgerne også en her-og-nu-service tilpasset deres behov.

Alle disse typer serviceydelser kræver, at der er mennesker parate til at rådgive, informere, sagsbehandle og markedsføre.

## 5.1 Servicejob

Indførelse af blandt andet ny teknologi er en medvirkende faktor til, at der skabes rum for udvikling af nye serviceydelser. Her følger et eksempel fra et bibliotek:

*”Ingen administrative medarbejdere hos os laver det samme som for 10 år siden. Med indførelse af RFID-teknologi (radiostyrede tags, som identificerer en vare) har vi ingen udlånskranke med personale. Det betyder, at personalet nu kan udføre en række andre services: Nogle laver grafisk arbejde, nogle laver arrangementer for bibliotekets brugere.”*

(Ledende hovedbibliotekar, 2.11.2005).

Service er en del af alle jobtyper, da der til salg og levering af varer eller tjenesteydelser også altid følger en eller anden grad af service. Servicejob er de job, som kunden eller brugeren enten ikke vil eller ikke kan varetage selv. Finansiell service og telekommunikation er eksempler på områder, hvor der findes store multinationale servicevirksomheder, men også på områder som catering, rengøring og sikkerhed er der i stigende omfang store virksomheder på markedet; et område som tidligere har været præget af mindre virksomheder.

Her følger en række eksempler på virksomhedstyper inden for det merkantile arbejdsmarked, hvor service spiller en stor rolle i dag:

**Viden- og forretningsservice.** Til denne gruppe hører virksomheder, der udvikler og formidler viden i form af uddannelse, rådgivning og konsulentytelser. Det er desuden virksomheder, der producerer og leverer finansielle ydelser, f.eks. forsikringsselskaber, databehandling samt udvikling og implementering af software. Hertil kommer en række grafiske områder, som f.eks. reklamebureauer, spilindustri, kommunikation og markedsføringsvirksomheder.

Også på området **Detailhandel**, som omfatter virksomheder, der sælger dagligvarer eller varige forbrugsgoder til private forbrugere, sker der ændringer i jobbene, således at der bliver større vægt på varepræsentation og events for dagligvarekunderne.

Et andet eksempel er **Turisme og rejse**, der består af oplevelser og aktiviteter i relation til rejser i forbindelse med ferie, rekreative formål samt forretning. Området er en del af ’oplevelsesøkonomien’, den hastigt voksende økonomi i dansk erhvervsliv. Det er hoteller, restauranter, rejsebureauer, forlystelsesparker, museer osv., men også fitness-, konference- og wellness-centre. Sundhed og wellness vokser kraftigt i disse år, og behandling og services, der styrker rekreation og velbefindende, er i vækst blandt andet på grund af et stigende pres på arbejdsmarkedet. Der er gået økonomi i selve det at rekreatere sig og slappe af! Forbrugerne ønsker sig god og hurtig helbredelse for de investerede penge. Der udvikles i disse år mange spændende nye jobprofiler, der kombinerer forskellige jobområder. Et eksempel kan være en guide på et wellness-center, der varetager så forskellige opgaver som at sidde i receptionen, udvikle og gennemføre temaaftener (f.eks. om alternative behandlingsformer) eller gennemfører team-building eller øvrige seminarer for virksomheder. Kundegruppen er typisk meget krævende og forventer ikke bare 100 % service, men også at ydelserne repræsenterer et indhold, der giver mening for lige præcis denne kunde.

## 5.2 Service er en del af oplevelsesøkonomien

Videnskabsministeriet har i en rapport fra 2005 skrevet, at fremtidens konkurrence-dygtige virksomhed er den virksomhed, der har kompetente medarbejdere, som er i stand til at være innovative, og som

*”formår at skabe værdi gennem oplevelsesydelser tilpasset det enkelte indi-vid.”*

(Videnskabsministeriet 2005<sup>44</sup> s. 5).

I rapporten fra Videnskabsministeriet står der, at de primære producenter af oplevelser er virksomhedstyper inden for f.eks. turisme, forlag, design og reklame. Med til gruppen af sekundære producenter af oplevelser hører brancher som finanssektoren og telekom-munikation, men også offentlige virksomheder, f.eks. biblioteker.

*”Det særlige kendetegn ved oplevelsesøkonomien frem for tidligere økonomi-ske logikker er, at kunden - forbrugeren - er i fokus. Det lyder måske ikke nyt, men i modsætning til f.eks. industrisamfundet er det nu kunden, der definerer produktets værdi målt på graden af oplevelse.”*

(Videnskabsministeriet 2005 s. 10).

Mogens Bjerre, Copenhagen Business School<sup>45</sup> fortæller om nye salgsteorier, der siger, at varen ikke er solgt, når den er leveret og fakturaen er betalt, men først når kunden har taget varen i anvendelse på en måde, så den skaber værdi for denne kunde, som f.eks. øget kvalitet, bedre sundhed, osv. Derfor omfatter salg nu også rådgivning om anvendelse og eventuel uddannelse af kunden. Man interesserer sig derfor langt mere for kunden, frem for hvad konkurrenterne gør. Eksempelvis: Hotellet foretager en analyse af deres kunder og finder frem til, at en kundegruppe ønsker hotelophold uden langsom-melig indcheckningsprocedure. Kunden vil checke ind via sms og låser sig ind på værelset via sit kreditkort og klarer også betaling på den måde. Derimod forventer kunden måske en mere differentieret service på f.eks. udvalget af morgenmad på værelset eller motion i fitnesslokalet. Kundeanalysen giver hotellet mulighed for at tilpasse et produkt, der retter sig mod denne nye kundetype.

### **Fremvækst af servicebegrebet og konsekvenser for medarbejderne**

Som ovenfor beskrevet, er serviceerhvervet i vækst, idet private såvel som offentlige virksomheder opfatter sig selv som servicevirksomheder, både i forhold til eksterne kunder, men ofte også over for interne kunder (imellem forskellige funktioner, afdelinger eller profitcentre). Dermed bliver også flere og flere administrative medarbejdere ’frontpersonale’, og de skal udvikle deres kvalifikationer i forhold til dette.

Den enkelte medarbejder vurderes i den direkte konfrontation med kunden eller brugeren. Mange steder er man organiseret i team (under varierende former), men i praksis foregår meget opgaveløsning selvstændigt i samspil (eller modspil) med kunder.

---

<sup>44</sup> Danmark skal vinde på kreativitet. Perspektiver for dansk uddannelse og forskning i oplevelsesøkonomien. Rapport til Videnskabsministeriet fra arbejdsgruppen vedr. oplevelsesøkonomi, 2005.

<sup>45</sup> Oplæg på Teknologisk Institut, november 2005



Denne direkte konfrontation med kunderne betyder, at der skal udvikles helt nye typer kvalifikationer hos medarbejderne. Eksempelvis viser en analyse, som Teknologisk Institut har gennemført for HK i Storstrøms Amt vedrørende fremtidige kvalifikationsbehov inden for detailhandelen, at et af de helt væsentlige kvalifikationsbehov bliver at optræde serviceminded og med autoritet over for kunden.

*"Det er vigtigt at være serviceminded. Ikke nødvendigvis at gå med et 'stort, fedt tandpastasmil', men at vide, at man er et sted, hvor man lægger vægt på nogle bestemte koncepter. Vi ved, hvad vi skal gøre i bestemte situationer."*  
Varehuschef.<sup>46</sup>

Kunderne ændrer sig, og nogle butikker vælger at gå væk fra en 'kunden-har-altid-ret'-strategi til en mere tilpasset og forhandlingsorienteret stil i forholdet til kunderne.

En tilsvarende overvejelse kan ligge bag et udsagn fra et interview med en markedsføringsøkonom gennemført i forbindelse med denne undersøgelse:

*"Vi er en kommerciel virksomhed, så vi må i en vis forstand gå ud fra, at 'kunden altid har ret'. Men service er også i nogle henseender at give en god behandling og i andre at give en fair behandling. Ringer en utilfreds kunde for eksempel, som vil have pengene tilbage, så må vi være i stand til at retfærdiggøre sagen ud fra vores perspektiv på en ordentlig måde. Så får vi måske ikke en glad kunde, men en mere forstående kunde."*  
(Markedsføringsøkonom).

Ovennævnte undersøgelse om detailhandelen demonstrerede også, at der er behov for kurser og træning i konflikthåndtering og i at tackle vanskelige kunder på en måde, så alle bliver 'vindere'. Kunder skal ikke tabe ansigt, og butikken og medarbejderen skal bibeholde sit renommé/sin status. Medarbejdere og ledere inden for branchen har registreret, at kunderne ændrer sig. For nogle kunder er butikken en mulighed for samvær med andre mennesker, for andre en mulighed for at få afløb for sine aggressioner. Dette er et forhold, der vil kunne genkendes inden for andre dele af HAKLs område, f.eks. i den offentlige forvaltnings betjening af borgere. Blandt andet refererer HK Privat på deres hjemmeside til en afhandling af Annie Høgh, der viser, at aggressioner fra kunder har indvirkning på sygefravær. (HK Privats hjemmeside, 28. november 2005).

At det er vigtigt for virksomhederne at have fokus på udviklingen af servicebegrebet, er ikke blot vigtigt for at have gode kunderelationer, men er også væsentligt i forhold til arbejdsmiljøet på arbejdspladsen. En undersøgelse (Grimsno og Sørensen, 2001, s.35-36<sup>47</sup>) viser, at konsekvensen af uløste kundekonflikter vendes indad i organisationen og bliver til personkonflikter mellem kolleger - og det særligt i de typer af organisationer, der er teamorganiserede, men hvor opgaver i praksis løses individuelt over for kunden.

En anden meget vigtig kvalifikation i relation til servicebegrebet er evnen til innovation - dette gælder både enkeltpersoner, men også på virksomhedsniveau. Det er ikke nok, at

---

<sup>46</sup> Lizzie Mærsk Nielsen, Eva-Carina Nørskov, Kim Sørensen: Assistent, sælger eller livsstilsekspert? - Jobprofiler på detailhandelsområdet i Storstrøms Amt. Analyse af udviklingstendenser i jobindhold og kvalifikationskrav. Teknologisk Institut, 2005.

<sup>47</sup> Bjørg Aase Sørensen og Asbjørn Grimsno: Varme og kalde konflikter i det nye arbejdslivet. Tiden Norsk forlag 2001

enkeltpersoner kan få rigtigt gode ideer. Der skal også være et miljø og en virksomhedskultur, der gør, at de kan omsættes. Etablering af storrumskontorer er en del af denne trend, hvor man ønsker at skabe mere synergi og mere uforhindret videnflow imellem virksomhedens forskellige dele. Derfor ser man nogle steder forskellige faggrupper og ledere og medarbejdere dele kontor sammen.

*”Vi kan udveksle ideer både den ene og den anden vej. Jeg kan godt komme med ideer til projektlederen, og ligesådan kan hun eller han også godt komme med ideer til, hvordan jeg så skal sælge produktet... længere er der altså ikke imellem os.”*

(Markedsføringsøkonom).

Et andet tegn på fokus på innovation i alle beslutningsled i virksomheden - og i øvrigt også en del af et voksende forretningsområde inden for viden- og forretningsservice - er udvikling af nye mødeformer. Nogle hotelkæder, conferencecentre og konsulentfirmaer satser på at kunne levere mange forskellige rammer og metoder til at gøre møder mere fængende, ideskabende og dynamiske. En ny jobprofil på området kan f.eks. være ’meeting facilitator’, der sørger for lancering og udvikling af et tilpasset mødeforum for kunden og også sørger for det praktiske under mødet. Det kan udmærket være en person, der er del af målgruppen for HAKL.

### **Giver et differentieret servicebegreb plads til forskellige typer kundebetjening?**

Som det er beskrevet i afsnittet om teknologi, er der to hovedtyper af kunder/brugere: De, der selv klarer det digitale, og de, der efterspørger assistance. Ligesådan er kravet om service også differentieret. I nogle typer virksomheder er service meget central; i andre mindre. Nogle kunder ønsker hjælp billigt og hurtigt, og vil gerne springe et serviceled over (og udføre self-service), mens andre vil efterspørge den faglige hjælp på højt niveau og en professionel håndtering af dem som kunde.

Ligeledes er der kunder, der gerne vil have faste alliancer med en butik/leverandør/service-supplier, mens andre shopper rundt for at finde den bedste service til den rigtige pris. De er ofte ikke specielt loyale eller konservative i deres valg.

Et eksempel på ekstra-services som supplement til en kerneydelse (i dette tilfælde byggeri af et hus) vises i den følgende boks:

#### **Case: Typehusfirmaet**

Det at bygge eget hus er i de fleste tilfælde hverken dyrere eller mere besværligt end at købe et færdigt hus. Men hos nogle kunder kan der være en opfattelse af, at det alligevel er sådan. Derfor prøver mange typehusfirmaer at distancere sig fra deres konkurrenter ved at tilbyde færdige servicekoncepter lige fra arkitektbistand under design-fasen til et samlet håndværkerteam under ledelse af husfirmaet til service ved overdragelse (maling, slutrengøring af huset).

Nogle firmaer taler om ’nøglefærdige huse’, som skal indikere, at det eneste, kunden skal gøre, blot er at låse sig ind. Undervejs kan kunder være inviteret til besøg i færdige huse, hvor der er gjort noget særligt for at skabe en god stemning (levende lys, flot ind-

retning m.m.), og der kan være arrangeret inspirationsaftener om indretning. Der er således lagt en række ekstra services på kerneydelsen - at sælge et hus.

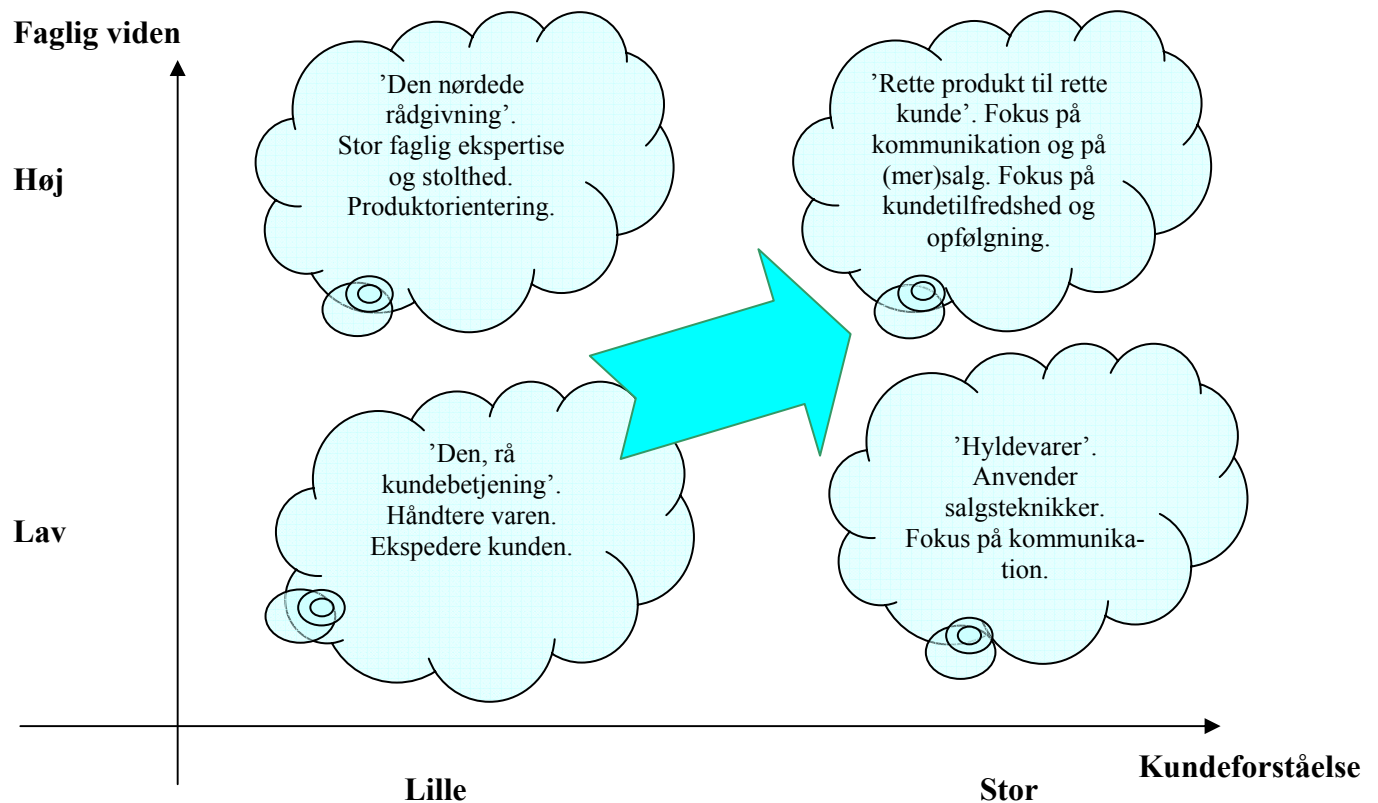
Anvendelse af nye teknologier muliggør nye former for services. Eksempelvis medfører dannelse af callcentre, at det bliver muligt at betjene langt flere kunder hurtigere. Men nogle kunder oplever det som generende, at der er en afstand imellem f.eks. skattefilial og personalet i callcenteret - hvis kunden altså opdager det. Det er under alle omstændigheder vigtigt, at kunden ikke oplever den større afstand som et servicetab. Derfor bestræber f.eks. e-handelsvirksomheder sig på at give en lige så god kundebetjening som andre tilsvarende butikker på deres område, og har f.eks. en lempelig byttepolitik, så det er nemt at bytte og få refunderet varer.

### 5.3 Opsummering: Kundens behov som omdrejningspunkt

På tværs af FKB'er tegner der sig et billede af, at der udvikles en tværkunderelation, hvor virksomhedernes ansatte orienterer sig mod kundens behov igennem hele købsoplevelsen/brugerbetjeningen. Desuden varierer disse behov fra kunde til kunde(gruppe). Det er blevet nødvendigt at orientere sig mod kunden, viser konkurrencen, og der skal noget ekstra til (hele tiden) for at fastholde kunden. I og med, at kunderne bliver mere differentierede i deres behov, er det selvsagt blevet en mere krævende opgave at være virksomhed og medarbejder, der skal tilfredsstille disse behov. Virksomheder bliver f.eks. i stadig større omfang tvunget til at sælge produkter/ydelser, der ikke er udviklet endnu, og 'omsætnings hastigheden' på nye produkter bliver meget høj. Dette stiller nogle stærke krav til hele virksomheden, herunder naturligvis også til de administrative medarbejdere.

Medarbejderne skal hurtigere kunne levere, og de skal også i flere og flere tilfælde kunne forestille sig kundens fremtidige behov frem for at tage fat i 'hyldevarer' og sælge standardydelser. Om dette er mere krævende for HAKLs målgruppe end for f.eks. akademikere, må være et åbent spørgsmål, men det er sikkert, at der er behov for mere kvalificering, f.eks. i forhold til at arbejde proces- og projektorienteret, eksempelvis at angribe enhver salgsopgave som et nyt projekt, hvor man grundigt må sætte sig ind i kundens behov og måde at modtage den ny ydelse på.

I den model, vi præsenterer her, har vi villet beskrive nogle forskellige måder at opfatte serviceorientering på, på det merkantile område. Vi mener, at de to centrale faktorer at 'måle' serviceorientering på, er 'faglighed/faglig viden' og 'kunde forståelse', og vi giver herunder fire definitioner på serviceorientering.



Modellen omsat til 'virkelighed' kan beskrives med et eksempel fra detailhandelen som beskrevet i en analyserapport udarbejdet af Teknologisk Institut:<sup>48</sup>

#### Serviceorientering i detailhandelen

- ”I dagligvarehandlen og i discountbutikkerne er 'serviceorientering' at være til stede og kunne retlede kunderne i forhold til at finde den rigtige vare m.m.
- I specialvarehandlen er serviceorientering at have den faglige viden om varegruppen og kunne anvende salgsteknikker.
- I de mere oplevelsesorienterede butikker og i de eksklusive butikker skal man, ud over salgsteknikker og varenkendskabet, også have en almen viden og det personkendskab, som gør det muligt at tale og være på kulturelt niveau med kunderne.”

For at kunne honorere de mere nuancerede krav om service, er det nødvendigt, at medarbejderne i mindre grad opfatter sig som generalister (”jeg er kontoruddannet”), hvor kompetenceudviklingsbehovene kan beskrives i form af f.eks. IT-kendskab, sprog m.m.,

<sup>48</sup> Lizzie Mærsk Nielsen, Eva-Carina Nørskov, Kim Sørensen: Assistent, sælger eller livsstilsekspert? - Jobprofiler på detailhandelsområdet i Storstrøms Amt. Analyse af udviklingstendenser i jobindhold og kvalifikationskrav. Teknologisk Institut, 2005.

men også betragter kvalifikationer til at levere service som en faglig 'disciplin' med nogle specifikke redskaber og kvalifikationer.

Samtidig er det for os at se vigtigt at gøre sig klart, at udvikling af almene og personlige kvalifikationer må ske i sammenhæng med de faglige krav. Disse er ikke statiske. De ændrer sig hele tiden, og derfor er det godt at have fokus på at skabe gode læreprocesser. Dette er et samspil mellem virksomhed og medarbejder. De ansatte må gøre sig selv konkurrencedygtige og øge deres værdi som kompetenceressource, det der kan kaldes at være 'strategisk selvudvikler'. Derfor er et tværgående udviklingsbehov også, at medarbejderne stiller krav om uddannelse og jobudvikling.

## 6. Multikunstnere i administrationen

Som beskrevet i de to afsnit om tværgående tendenser, er medarbejderne inden for administration i et meget stort krydspres fra forskellige sider. For det første er de i stor udstrækning påvirkede af indførelse af nye IKT-teknologier, der betyder, at nogle opgaver væsentligt ændrer karakter, mens andre falder bort. For det andet er der opgaver, der kunne ligge i virksomheden, f.eks. registreringsopgaver, besvarelse af opkald fra kunder, som liciteres ud til andre virksomheder både i Danmark men i større og større udstrækning også til virksomheder uden for landets grænser, hvor en billigere arbejdskraft står parat.

I en vis udstrækning har medarbejderne også været udsat for en gøgeungeeffekt, idet nogle akademikere i perioder med stor akademiker-arbejdsløshed der anser det at tage et job, som de umiddelbart er overkvalificerede til, som en god mulighed for at komme ind på en arbejdsplads. Og nogle arbejdsgivere har været fristede af muligheden for at få, hvad de har opfattet som nogle ekstra kvalifikationer, men til den lave løn.

*”I fremtiden vil mange af de administrative job i virksomhederne falde væk. F.eks. det, som jeg sidder og arbejder med, som er styklister, bestilling af værktøjer og sådan. Men efterhånden kommer der mere og bedre edb-systemer, så det arbejde vil ingeniørerne og teknikerne overtage. Hvis jeg forlod mit arbejde nu, ville de ansætte en ingeniør eller en teknisk assistent. Jeg sidder der kun, fordi jeg har mange års erfaring og har interesseret mig meget for at lære det tekniske.”*

(Administrativ medarbejder i stor produktionsvirksomhed).

Endelig har den teknologiske udvikling medført, at en del af de opgaver, der tidligere blev varetaget af den administrative gruppe, i større og større udstrækning udføres af medarbejdere med andre og ofte højere uddannelser; afhængigt af institutionens eller virksomhedens kerneområde vil det være ingeniørerne, juristerne, økonomerne, bibliotekarerne osv. De administrative procedurer, arkivering og skrivearbejdet på sagerne, er blevet nemmere og mere tilgængelige for disse faggrupper, og når de alligevel har fat i sagen, gør de den færdig i stedet for at lægge den videre til administrationen og være afhængige af den.

Der er således sket en jobglidning, der er muliggjort af den nye teknologi, ved at nogle af de opgaver, som det tidligere var naturligt at overdrage til det administrative personale, overtages af andre faggrupper. Og nogle af de opgaver, der tidligere lå uden for afdelingen, f.eks. i IT-service eller hotline, forventes i dag at kunne blive varetaget af de ’almindelige’ administrative personer i afdelingen. Superbrugerne har som regel fået efteruddannelse, eller/og de har udvist særlig interesse for IT-området, og de er derfor blevet udpeget til at servicere kollegerne på de almindeligt anvendte programmer, der i dag omfatter mere end bare at skrive programmet, f.eks. præsentationsprogrammer (PowerPoint), regneprogrammer, almindelige database programmer og hele Internet/intranet/mail-opkoblingen.

Dertil kommer, at ikke mindst den offentlige administration inden for de sidste 5-10 år har været under pres for at effektivisere og rationalisere. Det får dog ikke så stor plads i

den offentlige opinion, når det er de administrative medarbejdere, der rammes, som hvis det er medarbejderne, der producerer direkte i forhold til borgerne, såsom sygeplejersken, børnehavepædagogen eller social- og sundhedshjælperen på alderdomshjemmet.

*"Man skal kunne leve med pres og stress. Alting forandrer sig hele tiden i vores verden, og man skal kunne håndtere mange bolde i luften på en gang. Hvis man ikke synes, det er sjovt, skal man nok ikke være her."*

(Medarbejder på amtslig arbejdsplads).

Den administrative gruppe oplever ofte, at de bliver glemt eller overset og ikke fylder så meget i virksomhedernes selvforståelse af arbejdskraft. En skole består af lærere og elever; en virksomhed består af de medarbejdere, der fremstiller produktet; en styrelse består af nogle jurister, økonomer og eventuelt andre faglige personer. Først langt senere kommer det frem, at der er nogle administrative medarbejdere, der spiller en ganske stor rolle for, hvordan virksomheden fungerer. Desværre er det også i nogen udstrækning tilfældet, at de administrative medarbejdere heller ikke tænker på sig selv som en vigtig gruppe for virksomhedens drift.

*"Det er jo ikke lige os, man tænker på, når man tænker på virksomheden. Så da der skulle fyres nogle HK'ere på et tidspunkt, var der jo ikke rigtigt nogen, der bakkede os op. Men vi har da selvfølgelig heller ikke været så gode til at markere os i forhold til de andre. Men de skulle da bare prøve at få det til at fungere uden os; så kan det nok være de fik noget at se til."*

(Medarbejder i offentlig virksomhed).

Som modtræk til andre faggruppers indtrængen på det administrative område er der behov for - og det er allerede i en vis udstrækning sket - at det administrative personale overtager funktioner, der ligger inden for eller på grænsen til de fagligt tungere områder. På mange arbejdspladser kan den administrative gruppe, hvis de får den nødvendige efteruddannelse, overtage en del af de arbejdsopgaver, som f.eks. økonomer, jurister og ingeniører udfører.

*"I vores virksomhed er det en sekretær, der har overtaget hele indkøbsfunktionen og lagerstyringen. Hun har også forhandlinger med leverandører og varetager disponering og styring af lageret. Tidligere var det en indkøbschef med en anden uddannelse. Vi har HK'ere som henholdsvis administrationschef og personalechef, og laboratorielederen er laborant. Så her hos os udnytter vi på alle mulige måder HK'ernes kompetencer."*

(Direktør i mellemstor virksomhed).

### **At håndtere mange opgaver på en gang**

Sekretærens og det øvrige administrative personales arbejde er præget af nødvendigheden af at kunne håndtere mange opgaver på en gang. Tidligere var det tydeligere, at forskellige typer opgaver lå i forskellige afdelinger, og arbejdsdelingen mellem grupper af medarbejdere var mere klar. Efterhånden som teknologien muliggør en større grad af videndeling og lagring af informationer, samtidig med at mange virksomheder bliver mere opmærksomme på, at de, der henvender sig, kun skal have én 'indgang' og ikke sendes rundt i huset for at blive betjent, forventes det, at hver enkelt medarbejder håndterer mange flere forskelligartede opgaver.

*”For fremtiden skal kunderne kun ringe ét sted ind til os. Vi får alle sammen et vist antal kunder, som vi skal være kontaktpersoner for og hjælpe vedrørende alle mulige spørgsmål om produkter og leverancer. Som lederne siger, skal alle kunne betjene kunderne hele vejen rundt. Det betyder, at vi skal have et meget større kendskab til alt det, vi skal kunne levere til en kunde, og det betyder også, at vi skal følge med, hvis kundens ordrer pludselig ser mærkelige ud - f.eks. er unaturligt store, eller der mangler noget, som de plejer at få.”*  
(Administrativ medarbejder i mellemstor servicevirksomhed).

*”Når man sidder i administrationen i et boligselskab, skal man være lidt af en ’mangekunstner’. For det første er der kommet en masse teknologi, og det er fint, for det letter os meget i arbejdet, men man skal også hele tiden følge med. Noget af det, som viceværterne skulle gøre, ender det med, at vi også gør. Og så skal man vide alt om, hvilke regler og aftaler, der gælder. Men så skal man også kunne tale med alle mulige mennesker, nogle der har problemer med sig selv eller naboen, nogle der gerne vil have en lejlighed og nogle, som ikke kan betale for den, de har. Og nogle dage kan man blive meget træt.”*  
(Administrativ medarbejder i et boligselskab).

Som beskrevet i afsnittet om teknologi, er der i dag mange flere informationer - meget mere viden om virksomheden og dens ydelser og produkter - der er tilgængelige for personer udefra. Der er selvfølgelig stadig intern viden og intranet, men der er i meget stor udstrækning tale om offentlighed i ikke bare forvaltningerne men også i virksomhederne. F.eks. udarbejder mange virksomheder grønne regnskaber, hvis primære formål er rettet mod potentielle brugere og kunder. Konsekvensen er, at kunden allerede har den basale viden om virksomhedens ydelser og produkter, og den administrative medarbejder, der har kontakt til kunderne/borgerne, skal derfor vide mere og kunne folde problemstillingen mere ud. For de større internationalt orienterede virksomheder skal det måske foregå på fremmedsprog.

*”Vi oplever mere og mere, at det, at alle informationer er tilgængelige på nettet, betyder, at der er en hel masse borgerbevægelser eller pressionsgrupper, der forsøger at komme ind og påvirke forskellige beslutninger.”*  
(Medarbejder i offentlig forvaltning).

Ud over de opgaver, der er rettet eksternt, har den administrative medarbejder en række opgaver, der er internt fokuserede. Denne type opgaver har for så vidt altid været der, men efterhånden som det bliver mere almindeligt at arbejde i tværfaglige, projektorienterede team, skifter opgaverne karakter. Det bliver sværere at trække sig tilbage og udelukkende have fokus på de administrative/bureaukratiske opgaver i projektet. Også på de interne fronter bliver den administrative medarbejders kommunikative kvalifikationer efterspurgt, både mundtlige og skriftlige, ved at det f.eks. er hende, der tager referat fra projektgruppens møder.

Det er tydeligt for denne gruppe medarbejdere, at IT-kvalifikationerne spiller en helt central rolle, men at de på en række områder betragtes som basis - næsten almene kvalifikationer. Den administrative medarbejder skal nemlig kunne håndtere en række andre opgaver, som det fremgår af følgende citat:



*”Der er ingen tvivl om, at kravene til IT-kvalifikationerne fortsat vil være stigende, også til medarbejderne inden for regnskab og bogføring. F.eks. forventer vi, at en ny medarbejder hurtigt kan sætte sig ind i det regnskabssystem, vi anvender, og det kan man kun, hvis man har noget forhåndskendskab til IT-regnskabssystemer. Men derudover skal regnskabsmedarbejderen også i dag kunne analysere alle de tal, systemerne kan levere, og gennemskue, hvor der er fejl eller problemer. Og bagefter snakke med de relevante medarbejdere i de andre afdelinger. Det betyder, at man skal kende organisationen og f.eks. turde tage dialogen med en ingeniør eller en tekniker om, hvorfor tallene ser sådan eller sådan ud. De skal kunne få respekt og samtidig være venlige.”*  
(Leder af regnskabsafdeling i en stor privat virksomhed).

I en tidligere gennemført undersøgelse, ’Fremtidens kontorarbejde’<sup>49</sup>, var en af konklusionerne, at for HK-gruppen var der groft sagt to mulige udfaldsrum, der, foranlediget af især ny teknologi, betyder, at nogle arbejdsopgaver falder bort eller overtages af andre faggrupper ved at de pålægges administrative opgaver, som en del af opgaveløsningen.

Det ene udfaldsrum er karakteriseret ved, at medarbejderne varetager rutineprægede arbejdsopgaver som servicefunktion for andre faggrupper på virksomheden. Derved mister gruppen terræn, de kvalificeres og kan forvente helt at bliver afkoblet arbejdsmarkedet. Det andet udfaldsrum er, at kontormedarbejderen tilegner sig nye kvalifikationer og overtager nye arbejdsopgaver, som i dag ligger i grænselandet op til de andre faggrupper på virksomheden, hvad enten det er bibliotekarer, jurister, socialrådgivere, økonomer eller sygeplejersker.

Hvilket af de to udfaldsrum, der bliver aktuelt for den enkelte og for grupper af medarbejdere, hænger sammen med både medarbejdernes egen vilje og evne til at overtage eller tilkæmpe sig nye arbejdsopgaver og kompetencer, men det hænger også sammen med indstillingen hos lederne for virksomhederne og institutionerne - at de er i stand til at se, at de (tidligere) administrative medarbejdere har potentialer til at udvikle sig ind i nye opgaver.

Vores undersøgelse viser, at dette ikke kun gælder for medarbejdere inden for kontorområdet, men at konklusionerne kan overføres til en lang række områder inden for HAKL, fra lægesekretærer over medarbejdere i personaleafdelingen til de ansatte inden for handel. Hvis ikke de kvalificerer sig både i forhold til at anvende ny teknologi, men nok så meget i deres faglige felt, bliver de marginaliseret. Enten overtager andre faggrupper arbejdet, eller også tømmes jobbet for indhold og bliver fremover varetaget af f.eks. helt unge løsarbejdere.

### **Kvalifikationskrav**

På baggrund af de beskrevne jobændringer inden for det administrative område er de følgende kvalifikationer centrale for den merkantile medarbejder:

**Analytiske kvalifikationer:** F.eks. at lokalisere fejl i ordrer, fakturaer, regnskab. Forudsætter basalt kendskab til regnskabs-/bogholderi-systemer. At kunne overskue store

---

<sup>49</sup> Fremtidens kontorarbejde. Analyse af udviklingstendenser i jobindhold og kvalifikationskrav. August 2003. AF-Storstrøm, HK, Den europæiske socialfond, Teknologisk Institut, Arbejdsliv.

datamængder og 'fange' unormaliteter. At arbejde systematisk/analytisk med fejllokalisering.

**Kommunikation:** Kunne kommunikere med mange forskellige mennesker internt og/eller eksternt i forhold til virksomheden. God til at lytte, registrere kundens/brugers signaler, omsætte kundens behov/ønsker til virksomhedens muligheder eller teknikerens begreber; f.eks. regnskabsmedarbejderen, der skal forklare ingeniøren om betydningen af timeregnskabet, eller sygeplejersken, der har ansvaret for de decentrale budgetter på ældreområdet - hvordan tallene skal forstås.

**Øvrigt:** Høj stresstærskel og evnen til at håndtere mangeartede opgaver parallelt.

## 6.1 Opsummering

Der vil være forskellige udviklingsmuligheder inden for dette område, og hvilken vej det går, hænger især sammen med dels den ledelse, der er på virksomhederne, og dels medarbejdernes opfattelse af egne kompetencer og potentialer. I de tilfælde, hvor ledelsen har øje for, at HAKL-målgruppen vil kunne udvikles ind i de faglige områder, de grænser op til, og hvor medarbejderen selv samtidig har lyst, evner og ikke mindst modet til at udvikle sig, er det vores opfattelse, at der ligger mange nye muligheder. F.eks. vil der være muligheden for at overtage nogle arbejdsopgaver fra de akademiske medarbejdere og tilegne sig nogle af de kvalifikationer, som de tilgrænsende faggrupper på den pågældende arbejdsplads har.

Ud over disse kvalifikationer, som må forventes at være meget forskellige inden for de forskellige områder, er der desuden behov for, at de administrative medarbejdere styrker deres kompetencer i forhold til tværgående, projektorienteret arbejde med, hvad dertil hører vedrørende projektplanlægning, styring og kommunikation.

## 7. Viden- og forretningservice

FKB'en 'Viden- og forretningservice' dækker over virksomheder, der udvikler og videreformidler viden i form af uddannelse, rådgivning og konsulenttydelser. Vi har valgt at sætte særligt fokus på to af de vigtigste jobområder inden for FKB'en, nemlig: 'Juridisk service' og 'Reklame og markedsføringsopgaver'. Det sidste både i egentlige markedsføringsbureauer eller reklamefirmaer, men mere udbredt - og med særlig relevans for HAKL-målgruppen - i virksomheder og organisationer, hvor markedsføring og branding bliver en stadigt vigtigere del for virksomhedernes profilering og overlevelse, og dermed også en større del af alle ansattes hverdag.

Jobområdet er i stærk vækst, blandt andet på grund af opgaveflytning fra private og offentlige virksomheder til eksterne *service providers*; det kan f.eks. være HR-rådgivning, ansættelser, revision, certificering m.m. Et andet eksempel er, at offentlige og private virksomheder lader callcentre varetage (den telefoniske) førstekontakt med kunder/brugere.

Virksomheder inden for FKB'en er et af de områder, der skal differentiere sig på service og kvalitet af rådgivningen. Det er ofte ingen fysisk vare, der sælges, men værdier måles på den personlige og professionelle kontakt til kunden.

Udviklingstendensen for de administrativt ansatte inden for området er, at deres job udvikler sig i retning af mere kundekontakt og -rådgivning. De får også mere specialiserede opgaver, skal kende et område, som f.eks. en bestemt lovgivning, eller kende behovene hos en bestemt kundegruppe. Viden- og forretningservice er et af de områder, hvor der stilles krav om et højt fagligt niveau, og hvor der som andre steder også opleves en efterspørgsel på akademisk faglighed, også på tidligere 'typisk administrative' job.

### 7.1 Eksempler fra det juridiske jobområde

#### **Organisering og arbejdsopgaver i virksomhederne**

Mange advokatvirksomheder er organiserede på en måde, så de har medarbejdere ansat inden for regnskab, intern IT, sekretærer (der udfører administrative opgaver på tværs i organisationen) og advokatsekretærer (der typisk er tilknyttede en fast advokat, og derfor også har opbygget en specifik faglig kompetence på et felt). En advokatsekretær i en sådan virksomhed fortæller:

*"Vores organisering er sådan, at vi er tilknyttede en advokat med et speciale... så vi er rædselsslagne for at komme ind og skrive for andre. I andre, større advokatfirmaer er det nok lidt anderledes, hvor man skriver for flere forskellige."*  
(Advokatsekretær).

En af de interviewede peger dog på, at der nogle steder sker en forandring på det organisatoriske niveau, og at dette stiller nogle nye krav til uddannelse:

*"Der vil i fremtiden blive øget fokus på det projektorienterede arbejde, og allerede nu har vi haft nogle, der har været på kursus i projektledelse."*  
(Advokatsekretær).

Arbejdsopgaverne for en ansat i en virksomhed med juridiske opgaver kan være administrative opgaver såsom løn- og personaleforhold, administration og introduktion af nyansatte. Det kan være at administrere fonde for bestyrelsen eller andre specifikke opgaver. Dette illustreres med følgende udsagn fra et af interviewene:

*"Vi varetager en del almindeligt kontorarbejde med arkivering, renskrivning af breve, indkaldelser, mødearrangering osv., men der ses generelt en tendens til mere specifik sagsbehandling, hvor den administrative skal arbejde selvstændigt med sagen."*  
(Advokatsekretær).

At arbejde selvstændigt, betyder i denne sammenhæng, at man er i stand til at indhente de nødvendige oplysninger og sortere i vigtigt og mindre vigtigt.

De administratives konkrete opgaver omhandler hovedsageligt det praktiske omkring ekspeditionssager (skøder og pantebreve). Derfor skal en administrativ kende den juridiske terminologi.

*"... man skal kende det juridiske sprogbrug, og det er selvfølgelig et plus at kende til juridisk sagsbehandling. Men der er ikke behov for at kende de enkelte lovgivninger - det gør advokaterne"*  
(Advokatsekretær).

En anden interviewperson peger på, at opdateringen på det juridiske område ofte er så specifik, at man enten bedst kvalificerer sig gennem opgaveløsningen eller ved at tage målrettede kurser, der bliver organiseret af f.eks. Advokatsamfundet:

*"Ja, men vi er nogle gamle piger. Vi har været her i mange år. Og kommer der nogle nye regler, så får vi lige opdateret det. Det kan være registreringer til Erhvervs- og selskabsstyrelsen. Det kan være nye tinglysningsregler... og så tænker vi: "Herregud er det ikke andet." Men skal vi på kurser ... så er det alt sammen kurser via Advokatsamfundet."*  
(Bogholderiassistent i advokatfirma).

Der er gennemført interview i en organisation, hvis udvikling kendetegner nogle generelle tendenser ved det juridiske jobområde. Virksomheden er en organisation, der rådgiver sine medlemsvirksomheder om alle forhold (juridiske, strategiske, miljømæssige), der vedrører det at drive virksomhed. I de sidste 10 år er der blevet langt færre HK'ere i virksomheden. I stedet er der kommet jurister og økonomer. Virksomheden er organiseret med todelt ledelse, idet alle medarbejdere har en faglig leder og en såkaldt PD'er (Personal Developer). PD'eren er en sparringspartner, og alle ansatte skal have en PD'er. Dette er en del af en stor kompetenceudviklingsproces, som virksomheden har sat i gang inden for de senere år.

En interviewet medarbejder, fortæller i den forbindelse:

*”Der har været lagt stort vægt på, at man - hvis man har lyst - kan få andre arbejdsopgaver som HK’er. Og det er også blevet realiseret.”*

Den interviewede har selv fået andre opgaver - blandt andet at tage del i politikformuleringer på erhvervspolitikområdet og andre områder. Det er PD’ernes ansvar at sørge for, at jobmulighederne bliver realiseret (eventuelt som del af en omlægning af arbejdsopgaver). Den interviewede mener, at hendes nuværende opgaver er langt mere spændende, fordi de har et længere sigte end de mere dag-til-dag-orienterede virksomhedsrådgivningsopgaver, hun varetog tidligere. Hun siger:

*”Arbejdet som HK’er er blevet mere spændende, men også mere hektisk.”*

En anden afdeling i virksomheden varetager rådgivning for organisationens medlemsvirksomheder. En interviewperson beskriver jobændringerne på den måde, at HK’ere varetager komplekse rådgivningsopgaver til medlemmerne. Det drejer sig om kendskab til funktionærloven og til overenskomsterne. For at være kvalificeret på dette område har de ansatte modtaget intern uddannelse. Der er således tale om ’eksakte facts’ om lovgivning, man skal kende til, men der er samtidig i konkrete rådgivningssager tale om fortolkning. Her kommer erfaring fra andre sager ind som en vigtig læringsvej. Den interviewede har ikke selv modtaget uddannelse i forbindelse med, at hun har fået nye opgaver, men hun har lang erfaring i virksomheden (i forskellige afdelinger, beskæftiget med medlemsservice). Det kunne være en mulighed at benytte intern læring, f.eks. sparring med virksomhedens akademiske medarbejdere, men dette benyttes ikke i særligt stor udstrækning.

I den nærmeste fremtid vil der også i mange juridiske service-virksomheder komme nyt IT-system (medlemssystem), eller blive udviklet på det gamle.

*”IT bliver brugt meget mere end førhen. - Man skal helst ikke være IT-forskrækket ... Man skal f.eks. være god til at søge oplysninger de rigtige steder. Det kan lette sagsbehandlingen meget, hvis man er godt hjemme i systemet.”*

(Advokatsekretær).

Også her er der brug for en vedvarende uddannelse i brugen af IT i takt med udviklingen.

## 7.2 Kvalifikationskrav

### Juridiske sagsområder

- Eksempelvis funktionærloven i medlemsvirksomheden eller i fagforbundet
- Registreringsforpligtelser til f.eks. Erhvervs- og Selskabsstyrelsen
- Tinglysningsregler.

### IT-kvalifikationer

- Eksempelvis indsigt i systemer til indregistrering af registreringspligtige oplysninger
- Eksempelvis ToldSkats web-baserede værktøjer.

### **Almene kvalifikationer**

- Kommunikation med internationale kunder, eksempelvis EU (engelsk, fransk, tysk).
- Telefonisk kundekontakt
- God skriftlig kommunikationsevne om vanskelige sagsområder.

### **Personlige kvalifikationer**

- Kunne organisere sin dag, udvise autoritet
- Teamarbejde/teamroller
- Samarbejde med andre faggrupper.

## **7.3 Eksempler fra jobområdet 'Reklame og markedsføring'**

### **Projektarbejde er en udbredt arbejdsform**

Arbejdslivet på reklamebureauer og i kommunikationsvirksomheder er hektisk og præget af, at der hele tiden stilles krav om nytænkning og kreativitet. Projektarbejde er en udbredt arbejdsform. Projekterne indebærer tæt samarbejde med andre faggrupper, tværfaglig kritik og overholdelse af deadlines.

I reklamebranchen varetager de administrative ansatte ud over en række traditionelle, administrative opgaver, såsom bogføring, korrektur og kundebetjening, også opgaver, der har at gøre med at producere reklamer. Dette drejer sig om oplæg og præsentation af skriftligt baserede reklamer og markedsføring, men også i stigende grad oplæg til indslag på levende medier (web, tv).

Man taler om, at levende medier, som f.eks. tv-reklamer, får en større og større betydning i branchen. Det er her, den store vækst sker, når man måler i omsætning, idet det koster meget mere at lave levende billeder. I forbindelse med, at ny IT-teknologi tages i anvendelse, er det blevet almindeligt, at tekstforfattere, art directors m.fl. selv redigerer indslag, og der bliver derfor færre arbejdsopgaver til HAKL-målgruppen, medmindre 'de holder sig til'. På den anden side er der i virksomhederne stadig meget 'papir'/skriftligt baseret arbejde, som HAKL-målgruppen fortrinsvis tager sig af.

### **Outsourcing**

Inden for reklamebranchen er der en trend om udflytning af arbejdsopgaver, som administrative medarbejdere i Danmark ellers tidligere har taget sig af. Ansatte i andre lande kan lave opsætninger og præsentation billigere, end vi kan herhjemme, og IT-teknologien gør det muligt at sende oplæg frem og tilbage mellem eksempelvis Bangladesh og Danmark. Der er dog også en trend, der går den anden vej, hvor man for at effektivisere processerne hellere holder dem i Danmark. Dette er især gældende på de bureauer, hvor der er et tæt samarbejde med andre faggrupper (f.eks. art directors, grafikere eller tekstforfattere).

Opgaver, der kan outsources, er f.eks. færdiggørelse af præsentationer. Et eksempel kan være indstik i aviser, f.eks. reklamer for computere. De laves eksempelvis ens i 15 lande, og her kan effektivisering ske gennem outsourcing. Et andet eksempel er ugeaviser, hvor reklamerne er de samme uge efter uge, hvor der kun er små tilretninger. Også denne type opgaver bliver outsourcet.

Den måde, som outsourcing sker på, er, at et internationalt bureau har udformet en ide. Denne er udviklet af AD'ere og tekstforfattere. Man udformer skitser, som man sender elektronisk til f.eks. Indien eller Bangladesh. 'Næste morgen' ligger der et færdigt udkast til den endelige præsentation. Dette kan der så arbejdes videre på, laves korrektioner og gives kritik på. Men denne arbejdsform er kun rentabel ved store kampagner. På de små, enkeltstående kampagner er der større effektivitet ved en tæt kontakt mellem ideudvikler og udførende led. Når nogle virksomheder i dag vælger *ikke* at lægge opgaverne ud til lavtlønslande, eller eventuelt vælger at tage dem tilbage, er det i de situationer, hvor det har vist sig at være en usmidig arbejdsproces, når der skal ideudvikles og gennemføres flere revisioner i den kreative proces.

### **IT-teknologi**

Udviklingen af digital teknologi har, som beskrevet ovenfor, betydet meget også på dette arbejdsfelt. Der er vokset en international kommunikationsindustri frem, hvor tv, Internet og nyhedsmedier beskæftiger sig med udvikling, design og håndtering af kommunikation. Da HAKL-job inden for branchen typisk er skærmarbejde og desktoparbejde, vil det betyde, at et meget væsentligt kvalifikationskrav bliver, at man kan holde trit med den teknologiske udvikling. Der findes mange forskellige og højt specialiserede IT-teknikker og -programmer, som man skal kende til og kunne anvende.

*"Den tid, hvor man bare skulle kunne tage telefonen og skrive på skrivemaskiner, er jo for længst forbi."*

(Repræsentant fra Danske reklame- og relationsbureauers Branche-for-ening).

Den relevante viden og kompetence bliver anvendelse af en lang række softwareprogrammer, som f. eks Adobe Acrobat (pdf-filer) eller internetopsætning m.m.

### **Tradition for uddannelse**

I reklamebranchen er der tradition for, at personer, der vil ansættes, kommer direkte ind 'fra gaden' og sælger sig selv med en fremtid inden for reklame. Det er vigtigt at kunne dokumentere sit talent som grafiker ved en mappe med tegninger, eller sit talent for at skrive, ved at fremlægge tekster, der overbeviser.

En anden måde at komme ind på et bureau, er som receptionist eller kontormedhjælp. Det kræver viden og kunnen inden for kontorarbejde, men desuden kræver det også evnen til selv at få øje på opgaver og tage ansvar for dem. Gennem jobbet får man god indsigt i de forskellige opgaver, der findes på et bureau.

I reklamebranchen er firmabetalt, intern træning udbredt. Branchen har tradition for selv at uddanne sine medarbejdere ved oplæring på bureauet og via firmabetalte kurser og uddannelser. Med de rette evner kan man komme på tegnestuen eller blive trainee som konsulent.

Reklamebranchen, bladbranchen og markedsføringsbureauer tilhører et område, der befinder sig i grænseområdet mellem FKBs 'Grafiske område' og FKBs 'Viden- og forretnings-service'. Der er et samarbejde i gang mellem danske dagblade og HK Privat om en uddannelsesfond inden for området (Conny Larsen, HK Danmark ved Seminar 24. juni 2005), hvor sigtet er at udvikle et kursusprogram, som dagbladene har brug for.

Forarbejdet til dette har vist, at der inden for området især er brug for følgende kvalifikationer:

- Kommunikation (med kunder og indbyrdes med eksempelvis sælgerne)
- IKT (e-mail - web er ny form for skriftlig kommunikation)
- Sprog
- Organisering af arbejdsdagen
- De teknisk-faglige kvalifikationer - bibringer dagbladene selv sine medarbejdere.

## 7.4 Markedsføringsopgaver i virksomheder

Et stigende antal private, men også offentlige, virksomheder bruger mange ressourcer på at profilere virksomhederne, enten for at skabe opmærksomhed omkring dens ydelser, skabe mersalg eller bekræfte vigtigheden af virksomhedens eksistens (imagepleje, branding).

Til dette formål udvikler virksomhederne en fælles (grafisk) profil, udsender nyhedsbreve og laver en professionel og systematisk markedsføring. I den forbindelse udfylder HAKL-målgruppen nogle arbejdsfunktioner, blandt andre medarbejdere med uddannelse som markedsføringsøkonom eller HA i markedsføring.

Arbejdsopgaverne består i:

- Research på kundeemner via databaser
- Opfølgning på tidligere kunders nye ønsker og behov ved hjælp af statistik på spørgeskemaer og telefon
- Valg af rigtig markedsføringskanal til målgruppen
- Online markedsføring, herunder opdatering af hjemmeside
- Udsendelsesplaner
- Koordinering af udsendelser i samarbejde med udbringere
- Fakturering
- Tilbage meldinger på reklamationer og evaluering
- Udveksling af ideer til nye ydelser med salgskonsulenter, projektledere eller andre medarbejdere i marketing.

De vigtigste ændringer i fremtiden bliver formentlig af organisatorisk art, idet en marketing funktion er en servicefunktion, der 'følger med' virksomheden. Da virksomheder inden for området 'Viden- og forretningsservice' forholdsvis ofte er udsat for forandringer i form af opkøb, fusioner mv., vil der ske integration med andre enheder. En anden væsentlig, forandrende faktor er ændringer i form af ny teknologi, nye IT-værktøjer, men dette regnes for at være en forandring, der er en 'naturlig og nødvendig' proces for at udvikle sig i branchen.

### **Kvalifikationskrav:**

- Indgående kendskab til gængse IT-værktøjer, som f.eks. Office pakken (Word, PowerPoint, Excel, Outlook) samt databaseprogrammer
- Viden om Internettets muligheder og evne til at lave revisioner på hjemmesider (HTML-opsætning)



- Evne til at udforme præsentationer ved aktiv anvendelse af grafiske virkemidler
- Udformning af salgsbreve og fængende tekster
- Være struktureret (f.eks. ved bearbejdning af statistisk materiale)
- Planlægning (f.eks. ved udarbejdelse af udsendelsesplaner)
- Evne til at indgå i projektarbejde, f.eks. overholdelse af deadlines og koordination med interne og eksterne samarbejdspartnere
- Analytisk evne til at analysere mønstre i tilbagemeldinger, respons på udsendelser m.m.
- Forestillingsevne og evne til at sætte sig i målgruppens sted (hvordan når vi bedst denne målgruppe, hvilke andre målgrupper kan nås og hvordan?)
- Kunne formulere sig klart i skrift og tale
- Kunne sælge et budskab på den rigtige måde
- Evne til at kommunikere målrettet, f.eks. håndtering af utilfredse kunder
- Evne til at skabe god kontakt med mennesker, f.eks. igennem telefonen
- Gennemslagskraft og myndighed
- Evne til at yde service, også til utilfredse kunder
- Overordnet markedsføringsforståelse.

De gængse måder at lære på er primært, at man prøver sig frem, eller sparrer med kolleger. Hertil kommer, at branchen har tradition for at etablere interne kurser eller anvender kurser om salg og markedsføring f.eks. gennem Dansk Markedsføringsforbund.

Interviewpersoner har peget på, at følgende er fremtidige, udækkede uddannelsesbehov:

- Træning i god kommunikation
- Projektledelse og projektsamarbejde
- Udformning af salgstekster
- Udformning af grafik, der understøtter tekstbudskab
- Overordnet markedsføringsforståelse
- Direct marketing (gensalg, kundeadfærd, events som element i salg).

## **7.5 Opsummering: Viden- og forretningsservice med højt fagligt indhold**

Et gennemgående træk er, som på alle andre områder i analysen, at der er et stadigt større fokus på kundekontakt og -rådgivning. Det er påfaldende, at viden- og forretningsserviceområdet er et område, hvor der, med undtagelse af den overvejende del af medarbejdere ansat på callcentre, sker en større specialisering i medarbejdernes jobområde. Der stilles høje krav til medarbejdernes evne til at sætte sig ind i et fagligt område, kunne analysere en opgavesammenhæng og kunne samarbejde med forskellige personer og samarbejdspartnere. En administrativ ansat inden for viden- og forretningsservice er således en medarbejder, der får et mere krævende og mere fagligt orienteret job.

## 8. IKT - administration og vedligeholdelse - en FKB i opbrud?

Dette arbejdsområde er i modsætning til de øvrige områder inden for det merkantile arbejdsområde formentlig et område, der vil blive mindre og mindre for HAKL-målgruppen. Der vil naturligvis stadig være brug for medarbejdere i virksomhederne, der kan varetage implementering af nye administrative systemer og sørge for den løbende opdatering, men meget peger i retning af, at det i mindre og mindre målestok vil være HAKL-målgruppen.

Tre væsentlige faktorer påvirker dette forhold:

- Der er tilgængelige, målrettede kandidater med uddannelser rettede mod dette arbejdsfelt
- En del arbejdsopgaver lægges hos eksterne leverandører (outsourcing)
- Opgaver, der tidligere lå i IT-afdelingen, varetages i dag af de administrative medarbejdere i afdelingerne.

Det første punkt hænger sammen med, at der inden for de sidste 10 år er kommet mange på arbejdsmarkedet, der har gennemført formaliserede uddannelser inden for IKT-området. En del af de medarbejdere, der har siddet i de interne IKT-supportfunktioner og deciderede IT-afdelinger, er oprindeligt kommet fra drift eller administrative funktioner. På grund af interesse og evner inden for IKT-området er de blevet tilknyttet IT-afdelingen, blandt andet fordi der ikke var arbejdskraft, der på en mere direkte måde kunne indgå i arbejdet.

Dette billede er helt anderledes i dag, hvor det er muligt at ansætte medarbejdere, der har en uddannelse målrettet dette arbejde. Specielt er der inden for de mellemlange, videregående uddannelser et stort udbud af uddannede, der er målrettede såvel intern som ekstern IKT-udvikling og support af f.eks. en række bacheloruddannelser. Da der samtidig inden for disse uddannelser er relativt stor arbejdsløshed, og det derfor ikke er svært for virksomheden at tiltrække medarbejdere, er det tydeligt, at HAKL-medarbejderne i fremtiden vil miste position her. Formentlig har punkteringen af IT-boblen for små 10 år siden, hvor en række IT-folk blev arbejdsløse, været en medvirkende årsag til, at der fortsat er et overudbud af kvalificeret arbejdskraft.

Vi har i forbindelse med nærværende analyse talt med en række IT-chefer i store danske, offentlige og private virksomheder. De har alle ansat medarbejdere i afdelingerne med en akademisk baggrund og siger samstemmende, at de medarbejdere, de har fra HAKL-målgruppen, skal være avancerede brugere, men at de ikke sidder med udvikling eller vedligeholdelse; som en af lederne udtrykker det: *"Hvorfor skal der et ekstra led ind, når vores IKT-sagkyndige lige så let kan gøre det?"*

På virksomhederne går udviklingen inden for IT-området tilsyneladende i to retninger i øjeblikket. Den ene strategi betyder, at man i større og større udstrækning vælger at bruge standardprogrammell eventuelt med enkelte tilpasninger, som leverandøren er ansvarlig for. Medarbejderne i den interne afdeling skal først og fremmest kende syste-

mets funktionalitet, kunne installere softwaren og rette de mest almindeligt forekommende fejl, men ikke gå ned og rette i den grundlæggende programmering. Når der opstår problemer, der ikke 'bare' handler om fejlbrug eller småjusteringer, ringer medarbejderne i IT-afdelingen til leverandøren, som så må tage over og rette i grundprogrammeringen om nødvendigt. I sådanne tilfælde er det stadig centralt, at den interne medarbejder har så grundigt kendskab til arbejdsopgaver og organisation, at han/hun kan fortælle de eksterne specialister, hvori problemet består, og hvornår det optræder. Af hensyn til den interne vedligeholdelse er det blevet mere og mere vigtigt, at fejl registreres og dokumenteres, ligesom løsninger skal dokumenteres. Specialister inden for andre IKT-områder, f.eks. telefoni, arbejder på samme måde.

Ligesom medarbejderne inden for administrationsområdet, er der inden for IKT - administration og vedligeholdelse krav om at kunne håndtere mange opgaver samtidigt og have et godt overblik over egen organisation.

*"Jeg har en meget tæt kontakt til brugerne, fordi det er mig, de ringer til, hvis der er problemer. Enten kan jeg umiddelbart løse deres problem selv, eller også må jeg videre til vores teleoperatør, og så skal jeg jo kunne forklare, hvad problemet er. Det er et lidt forstyrret job, hvor man hele tiden skal prioritere. Der kommer mange hasteopgaver ind, når f.eks. der er telefoner, der ikke virker, og samtidig er der en masse opgaver, som kræver, at jeg har et vist overblik over, hvordan hele huset hænger sammen.*

*Der er mange ting, man skal vide, og det er kun noget, man kan lære ved at have været her i mange år. Det er meget baseret på, at man hele tiden skal lære, og det er meget en selv, der er ansvarlig for det. Hvis de skulle ansætte en i dag i min stilling, kan det godt være, de havde taget en tekniker, måske en som var ansat i telefonselskabet."*

(Teknisk assistent i stor offentlig virksomhed).

Den anden retning, som virksomhederne vælger, er helt eller delvist at outsource IKT til eksterne leverandører, der måske efterfølgende sender noget af hard-core-programmeringen og udviklingen til Indien.

En medarbejder, der har outsourcing-problemet tæt inde på livet, beskriver problemstillingen således:

*"Hos os har ledelsen besluttet, at nu skal vores programmører og hele programmeringen outsources, fordi man tror, det er meget billigere. Men vi, som sidder og har været med til at specificere, hvad de nye programmer skal kunne, og hvordan de skal fungere, synes ikke, det er en god ide. Nu har vi vænnet os til at kommunikere på en ganske bestemt måde om, hvordan programmer skal udvikles, og så skal programmørerne til at arbejde i nye programmer, som vi ikke kender, og derfor ved vi ikke, hvad de kan. Og nogle af de nye programmører forstår ikke, hvad vi mener, når vi beskriver krav til funktionalitet osv.*

*Men der er jo også mange af os, der har været her i mange år, og vi kommer med mange forskellige uddannelser, og så er vi mere eller mindre tilfældigt havnet her. Sådan vil det nok ikke være i fremtiden.”*

(Systemdesigner i stor privat virksomhed).

De medarbejdere i HAKL-målgruppen, der arbejder inden for den beskrevne FKB, 'IKT - administration og vedligeholdelse', arbejder i det, man vil kunne kalde den lettere ende af IKT-arbejdsfeltet. Det betyder, at det ikke er hardcore-programmering eller kodning, der er denne gruppes arbejdsfelt. Derimod fungerer de i nogen grad som formidlere mellem IKT-fagspecialisterne og brugerne.

Deres opgaver er i en vis udstrækning parallel med andre HAKL-målgrupper, nemlig at være mellemmand - formidlere - mellem de dybt fagligt specialiserede og brugerne. Det betyder, at de f.eks. kan være med til at kravspecifisere den ikke-tekniske del, at funktionsteste og udarbejde tilbagemeldinger og efterfølgende at udarbejde brugervejledninger på et sprog, som personalet forstår.

På trods af ovenstående vil der stadig i supportfunktioner eller hotline-gruppen være medarbejdere, der tilhører HAKL-målgruppen, blandt andet fordi de har stor indsigt i virksomheden og over årene har uddannet sig til at håndtere specielle problemstillinger. Denne gruppe kan godt have snævre og fagligt dybe arbejdsområder og dertil knyttede kompetencer, f.eks. inden for telefoniområdet eller opsætning af hjemmesider. Her er en af deres store forcer, at de også forstår den arbejdssituation, som brugeren sidder i.

Endelig er der de personer fra HAKL-målgruppen, der arbejder med IKT - administration og vedligeholdelse ude i driftsafdelingerne og administrationen som superbruger eller edb-ansvarlige. I de fleste tilfælde er jobbet en del af en anden opgave, selvom den måske i perioder kommer til at fylde over halvdelen.

*”Jeg er egentlig ansat med ansvaret for regnskab og styring af vores abonnenter. Jeg har nemlig oprindeligt arbejdet både med edb og i bankverdenen. Og jeg passer stadigvæk begge opgaver, men edb-arbejdet tager nok omkring 75 % af tiden nu, og det er OK, fordi de administrative og regnskabsmæssige opgaver kan løses hurtigere, blandt andet fordi der er noget edb, der fungerer.”*

(Medarbejder på et dagblad).

*”Der er meget stor forskel på, hvad forskellige IT-konsulenter laver. Opgaverne kan spænde helt fra at sætte pc'erne op og få dem i gang til at give softwaresupport eller være med i store udviklingsprojekter, der f.eks. også omfatter IT-udvikling. Nogle af IT-konsulenterne på de andre arbejdspladser i området har helt andre job end jeg. Og ikke nær så spændende, synes jeg. Jeg er f.eks. også med til at lave konsekvensvurdering i forbindelse med IT.”*

(IT-konsulent i en forvaltning).

## 8.1 Opsummering

Det er vores opfattelse, at denne FKB står over for store ændringer, som kan betyde, at den skal fokuseres og snævres ind. En række af de opgaver, og dermed kvalifikationskrav og efterfølgende målbeskrivelser, der har ligget i den tidligere FKB, forventer vi bliver henholdsvis overdraget til medarbejdere i virksomheden, der har en målrettet og muligvis højere IT-rettet uddannelse, eller til de administrative medarbejdere i driftsafdelingerne. - Eller endelig, som den tredje mulighed, bliver opgaverne lagt helt uden for virksomheden, hvad enten det så er i Østeuropa, Indien eller bare en selvstændig virksomhed i Danmark, der har IT som kernekompetence.

Konsekvensen er, at de arbejdsopgaver, der efter al sandsynlighed forbliver i det dedikerede arbejdsområde, 'IKT - administration og vedligehold', formentlig vil være koncentreret om de komplekse ting i de almindeligt anvendte programmer, brugergrænserne i de specifikke virksomhedsprogrammer, udvikling af test og afprøvning og måske det vigtigste: Kommunikation og formidling.

## 9. HR-udvikling og administration - en ny FKB?

Human Ressource-funktionen eksisterer i alle virksomheder, såvel i offentlige som i private. I nogle virksomheder er funktionen centreret i særlige afdelinger, mens den i andre er delt mellem økonomi-/regnskabsafdelingen og mellemledere ude i de forskellige jobfunktioner. Økonomi-/regnskabsafdelingen tager sig af de administrative opgaver, der knytter sig til medarbejderne, mens mellemlederne tager sig af de mere personaleledelsesmæssige opgaver.

Der er i disse år en stigende tendens til, at HR-funktionerne i virksomhederne bliver professionaliseret. Dette betyder blandt andet, at der ansættes flere medarbejdere, der målrettet arbejder med HR-området. Desuden bliver der videreudviklet på de metoder, der anvendes inden for HR-området til udvikling af medarbejderne, og endelig bliver der også udviklet en række IT-værktøjer, der kan støtte det personaleadministrative arbejde.

I mange virksomheder har jobfunktionerne i personaleafdelingerne og/eller i de organisatoriske enheder, der beskæftiger sig med opgaver vedrørende personalet, i de seneste år udviklet sig fra kun at administrere forhold vedrørende personalet til også at omfatte personaleudvikling.

Dette betyder, at arbejdsopgaverne for medarbejderne inden for 'HR-udvikling og administration' ud over de traditionelle administrationsopgaver også løser en række opgaver, der mere går i retning af egentlige konsulentopgaver. Dette stiller en række nye krav til den allerede eksisterende medarbejdergruppe.

Medarbejdere, der primært arbejder inden for HR-udvikling, løser en række forskellige arbejdsopgaver, der knytter sig til den direkte kontakt med virksomhedens medarbejdere i forbindelse med ansættelse, deltagelse i udviklings- og uddannelsesaktiviteter samt afskedigelse.

De medarbejdere, der primært arbejder inden for HR-administration, er kun i begrænset omfang i direkte kontakt med virksomhedens øvrige medarbejdere. Medarbejderne løser personaleadministrative opgaver, som for eksempel udarbejdelse af ansættelseskontrakter, lønadministration, tilmelding til deltagelse i uddannelse, registrering af medarbejdernes deltagelse i uddannelse og andre former for kompetenceudvikling og udformning af afskedigelsesbreve.

### 9.1 Forskellige arbejdspladser

'HR-udvikling og administration' er en del af enhver virksomhed, men der er store variationer i forhold til, hvilket og hvor meget personale, der knytter sig til løsning af arbejdsopgaverne. I de mindre virksomheder med få medarbejdere er det ofte ejeren/lederen, der selv varetager alle funktioner, der knytter sig til medarbejderne. I de lidt større virksomheder er det ofte en regnskabsmæssig medarbejder, der varetager de HR-

administrative opgaver, mens ejeren/lederen selv tager sig af de mere udviklingsorienterede HR-funktioner.

I de mellemstore virksomheder med op mod 70 medarbejdere er det typisk således, at HR-funktionerne gradvist bliver mere professionaliseret med en, eller måske to, medarbejdere, der, ud over de HR-administrative opgaver, også løser arbejdsopgaver, der knytter sig til HR-udvikling. HR-medarbejderne i disse virksomheder fungerer ofte som støttefunktion for de ledere og mellemledere, der i dagligdagen varetager forskellige ledelsesfunktioner i forhold til medarbejderne.

Det er almindeligvis først, når virksomheder kommer et godt stykke op over de 100 medarbejdere, at der er dannet en enhed eller en egentlig afdeling, der beskæftiger sig med HR-området. I disse enheder er der typisk en eller flere medarbejdere, der gennem deltagelse i efteruddannelse har kvalificeret sig til at arbejde inden for HR-udvikling.

HR-funktionerne skal varetages i såvel private som offentlige virksomheder. I de fleste offentlige virksomheder er det dog ofte således, at de HR-administrative opgaver, som f.eks. lønregnskab og ansættelseskontrakter, er centraliserede i større, professionaliserede enheder i de kommunale, amtslige eller statslige organisationer. Også inden for HR-udvikling kan de offentlige virksomheder i større eller mindre omfang støtte sig til centrale enheder.

Gennem de senere år har en del offentlige og private virksomheder valgt at outsource nogle af deres arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser. Dette gælder ikke mindst HR-administrative opgaver, som f.eks. lønregnskab og -udbetaling. Dette har skabt nye job i virksomheder, der har specialiseret sig i at løse denne form for personaleadministrative opgaver. Andre virksomheder har specialiseret sig i at rekruttere medarbejdere inden for specifikke brancher, og derigennem bidrager de til at lette modtagervirksomhedernes rekrutteringsopgaver. Endelig har nogle virksomheder og konsulentorganisationer specialiseret sig i at bistå offentlige og private virksomheder inden for HR-udvikling.

## 9.2 Medarbejdergruppen

Udviklingen inden for HR-området stiller en række nye krav til de medarbejdere, der i en årrække har arbejdet med traditionelle, personaleadministrative opgaver, som for eksempel udformning af ansættelsesbreve, registrering af sygedage og lønregnskab. Disse opgaver skal fortsat løses, men der anvendes i stigende grad nye IT-redskaber, som medarbejdergruppen skal kunne håndtere. En personalechef fortæller:

*”Inden for det personaleadministrative felt har vi en række rutineopgaver, som dog er blevet langt mindre i takt med, at IT-systemerne varetager en række af de funktioner, som medarbejderne tidligere brugte lang tid på. Det er blevet en hel del lettere at løse disse opgaver med de nye IT-systemer.”*

(Personalechef i en stor virksomhed).

Medarbejderne skal i højere grad kunne varetage andre funktioner end de rent administrative. Flere interviewpersoner peger således på, at det ikke længere er nok, at medarbejderne kan udforme standardiserede ansættelseskontrakter, for der er desuden et sti-

gende behov for, at de har et godt kendskab til for eksempel personalejura og overenskomstforhold.

Det helt centrale for større virksomheder er dog, at de i personale- og/eller udviklingsafdelingen har medarbejdere, der, ud over den faglige indsigt, også har et overblik, er analytiske og i vid udstrækning kan arbejde selvstændigt. En interviewperson udtrykker det således:

*”Vores medarbejdere i personaleafdelingen skal have det rette mentale tankesæt. Dette tankesæt går ud på, at medarbejderne skal have en forståelse af, at de selv skal tage arbejdsopgaverne i stedet for at få dem tildelt. Medarbejderne skal i langt højere grad end tidligere være udfarende.”*

(Personalechef).

Interviewene viser, at især mellemstore og store virksomheder overvejer, om de fremover skal ansætte akademiske medarbejdere til deres personaleafdeling, da de har en formodning om, at det kan være vanskeligt at finde egnede kandidater til ledige stillinger blandt de HK-uddannede. Omvendt er virksomhederne også opmærksomme på, at de i vid udstrækning selv har et ansvar for at udvikle de medarbejdere, de allerede har ansat til at varetage de nye funktioner. En HR-chef siger:

*”Der er mange HK’ere, der kan løse de opgaver, vi har i personaleafdelingen, og vi er også meget opmærksomme på, at vi selv skal videreudvikle dem, så de kan løse morgendagens arbejdsopgaver. Jeg kan dog godt blive fristet til at ansætte en akademiker i stedet for en HK’er, for der er større sandsynlighed for, at medarbejderne har det rette mentale tankesæt, hvis de har en akademisk uddannelse.”*

(HR-chef i en stor virksomhed).

I mange mellemstore virksomheder løses HR-opgaverne af HK’ere, der som hovedopgave har regnskabsmæssige funktioner. Medarbejderne har nogle gange suppleret deres uddannelse med deltagelse i efteruddannelse inden for HR-området, som f.eks. arbejdsmarkedsuddannelser eller deltagelse i et eller flere merkonomfag.

Især i de virksomheder, der har afdelinger eller enheder, der beskæftiger sig med HR-udvikling, har medarbejderne en specifik uddannelse eller efteruddannelse, der retter sig mod medarbejderudvikling. Det er ofte således, at de øvrige medarbejdere i disse afdelinger bliver inspireret til at deltage i efter- eller videreuddannelse, der kan kvalificere dem yderligere til løsning af arbejdsopgaverne. En personalechef fortæller:

*”I vores personale- og udviklingsafdeling er der nogle af medarbejderne, der som udgangspunkt er HK-uddannede, men som har valgt også at tage en bachelor i f.eks. læreprocesser. Medarbejderne opkvalificerer sig desuden ved at deltage i erfa-grupper, og på det juridiske område er de hele tiden orienterede om ny lovgivning gennem KRAK eller Karnow. Desuden deltager vores medarbejdere i forskellige former for seminarer.”*

(Personalechef).



Såvel interviewede medarbejdere som ledere giver udtryk for, at medarbejdernes fokus på opkvalificering giver dem gode muligheder for både jobudvikling og jobskifte, når og hvis de ønsker dette.

HR-medarbejdere, der arbejder med rekrutteringsopgaver, har ofte deltaget i specifikke efteruddannelsesaktiviteter, der har haft fokus på forskellige metoder og tests, der kan anvendes i forbindelse med rekrutteringssamtaler. Andre af disse medarbejdere løser primært disse opgaver med udgangspunkt i mange års erfaringer som personalekonsulenter eller -ledere.

### **9.3 Arbejdsorganisering på arbejdspladserne**

Inden for HR-administration er der en tendens til, at der bliver færre medarbejdere som følge af, at arbejdspladsen vælger at indkøbe IT-redskaber, der kan optimere arbejdet. Dette giver omvendt mulighed for, at de 'frivivne' medarbejderressourcer kan anvendes til at løse andre arbejdsopgaver, f.eks. inden for HR-udvikling.

I de små og mellemstore virksomheder arbejder HR-medarbejderne typisk alene eller parvist. I de store virksomheder er medarbejderne inden for HR-administration ofte opdelt i en økonomiafdeling, der blandt andet beskæftiger sig med løn, og en egentlig personaleafdeling, der blandt andet har fokus på ansættelser og afskedigelser. I mange tilfælde er det også personaleafdelingen, der har fokus på medarbejderudvikling. En del af de meget store virksomheder har også, ud over en personaleafdeling, en udviklingsafdeling, der støtter virksomhedernes øvrige afdelinger i planlægning og gennemførelse af medarbejderudvikling. I disse tilfælde har personaleafdelingens medarbejdere ofte et tæt samarbejde med ledere fra virksomhedens øvrige afdelinger.

Især i udviklingsafdelingerne er det typisk således, at medarbejderne arbejder tæt sammen om gennemførelse af arbejdsopgaver. Dette gælder ikke mindst i de virksomheder, der selv gennemfører dele af medarbejderuddannelsen, eller som gennemfører større udviklingsprojekter på medarbejderområdet. De større udviklingsprojekter medfører ofte et tæt samarbejde med de øvrige medarbejdergrupper i virksomheden. Desuden medfører gennemførelse af udviklingsprojekterne ofte samarbejde med uddannelsesinstitutioner og eksterne konsulenter.

Medarbejdere i udviklingsafdelingerne har ofte behov for inspiration og personlig udvikling. Dette opnår mange af dem gennem deltagelse i efter- og videreuddannelse, ligesom mange deltager i erfa-grupper.

De HR-medarbejdere, der beskæftiger sig med rekruttering, har ofte et meget tæt samarbejde med de faglige ledere i virksomheden.

### **9.4 Arbejdsmarkedsrelevante kompetencer**

I det følgende vil der blive fokuseret på de arbejdsmarkedsrelevante kompetencer for HR-medarbejdere inden for administration, rekruttering og udvikling.

## **HR-administration**

Medarbejderne inden for HR-administration udfører en række forskellige opgaver, der knytter sig til administration af medarbejdergruppen. Der er en glidende overgang mellem arbejdsopgaver, der knytter sig til selve HR-administrationen, og de opgaver, der er mere fokuserede på egentlig personaleudvikling. I visse tilfælde er arbejdsopgaverne inden for HR-administration støttefunktioner til HR-udviklingen, og i mange tilfælde løses begge typer arbejdsopgaver af den samme medarbejdergruppe.

## **Arbejdsopgaver**

Arbejdsopgaverne for medarbejderne omfatter en række traditionelle, personaleadministrative opgaver, som f.eks. lønadministration, udformning af ansættelseskontrakter, oprettelse af nye medarbejdere i et personaleregistreringssystem, vedligeholdelse af personaleregistreringssystemet og administration af medarbejdernes deltagelse i kurser. I nogle virksomheder varetager de HR-administrative medarbejdere også lønregnskab, mens denne funktion i andre virksomheder varetages af en økonomifunktion eller -afdeling.

Medarbejderne har til opgave at oprette og vedligeholde en database, der kan registrere og dokumentere medarbejdernes deltagelse i uddannelse samt deres kvalifikationer og kompetencer. Det er ofte centralt for HR-funktionen, da det kan bidrage til et overblik over den løbende udvikling af alle medarbejdere. Via databasen er det muligt at trække statistikker på, hvem der ikke deltager i efteruddannelse, og derfor udarbejde nogle mere målrettede uddannelsesaktiviteter mod de forskellige medarbejdergrupper. Databasen giver således et mere kvalificeret grundlag at gennemføre uddannelser ud fra. Desuden er det for mange virksomheder helt centralt, at de kan dokumentere medarbejdernes deltagelse i uddannelse, da det er en forudsætning for, at virksomheden kan certificeres.

Hertil kommer en række kommunikationsopgaver, både opgaver, der knytter sig direkte til medarbejderne i virksomhederne, og opgaver, der er mere rettede mod omverdenen. Kommunikationerne omfatter f.eks. formidling af informationer til ledere og medarbejdere om blandt andet ferieloven, interne ferieregler, overenskomstregler, funktionærloven og regler for barselsorlov. Hertil kommer kommunikationsopgaver i forhold til virksomheden som helhed om virksomhedens interne regler, f.eks. via intranet, en medarbejderhåndbog, et personaleblad eller nyhedsbreve sendt som e-mails.

Interviewene viser, at der i mange virksomheder ikke mere er så mange skriftlige arbejdsopgaver, der bare er rutineopgaver. Ofte er de skriftlige arbejdsopgaver af mere af-dækkende karakter. Det er typisk ikke standardbreve, der skal skrives til de forskellige medarbejdere, men i højere grad breve, der omfatter fritekstskrivning.

Andre personaleadministrative kommunikationsopgaver består f.eks. i opdatering af telefonskema, vedligeholdelse af virksomhedens intranet og vedligeholdelse af virksomhedens hjemmeside.

I virksomheder, der ikke har en selvstændig HR-udviklingsfunktion, er det almindeligvis også HR-administrative medarbejdere, der har ansvaret for udformning af kursusataloger, der beskriver medarbejdernes muligheder for deltagelse i uddannelse. HR-medarbejderne har blandt andet også til opgave at administrere medarbejdernes deltagelse i offentlige uddannelser, som f.eks. arbejdsmarkedsuddannelser, eller at admini-

strere virksomhedens deltagelse i større udviklingsprojekter, f.eks. med midler fra Socialfonden.

De HR-administrative medarbejdere varetager desuden forskellige opgaver, der er knyttede til rekruttering af nye medarbejdere, f.eks. opgaverne med annoncering efter nye medarbejdere, registrering af ansøgere og svarbreve til ansøgerne. I mange virksomheder har medarbejderne også ansvaret for sagsbehandlingen i forbindelse med ansættelse af medarbejdere på særlige vilkår, som f.eks. skåne- og fleksjob. Derudover varetager medarbejderne også sagsbehandling i forbindelse med afskedigelse af medarbejdere. Interviewene viser, at medarbejderne i nogle virksomheder desuden har en mere rådgivende funktion ved afskedigelsessager.

Medarbejderne varetager desuden en række registrerings- og statistikopgaver, f.eks. vedrørende løn, sygdom, ferie, jubilæer og uddannelse.

Gennemførelse af medarbejdertilfredsundersøgelser og kundeanalyser varetages almindeligvis også af de HR-administrative medarbejdere.

I mange større virksomheder har en personaleadministrativ medarbejder ansvaret for de elever og/eller lærlinge, som virksomheden har ansat. Opgaven for disse medarbejdere består blandt andet i administration og planlægning af elevernes/lærlingenes uddannelsesforløb.

I de større virksomheder bidrager de HR-administrative medarbejdere desuden med at udvikle personaleafdelingens ydelser i forhold til medarbejderne. Desuden bidrager de med at tilrettelægge og varetage praktiske opgaver i forbindelse med arrangementer for virksomhedens ansatte.

Der er i interviewene eksempler på, at HR-medarbejderne er dybt involverede i forberedelsen af lønforhandlinger. En leder fortæller:

*”En af vores medarbejdere i uddannelsesadministrationen har som funktion at organisere personaleflowet. Hun gør alt parat til lønforhandlinger og sikrer, at alle jobindhold og lønforhold er beskrevet. Hun gør alt parat til analyse og beskrivelse af formål med lønforhandlinger.”*

(Leder på bibliotek).

I forbindelse med virksomhedsopkøb er det HR-medarbejderne, der analyserer og beregner sig frem til, hvad virksomhedsopkøb betyder på det personalemæssige område. Der skal f.eks. regnes på, hvad det koster at overtage medarbejderne fra en anden virksomhed, og om det i den forbindelse kan betale sig at opkøbe virksomheden, når man også skal have medarbejderne med på de betingelser, der følger med. Det kan f.eks. have store økonomiske konsekvenser for en privat virksomhed at overtage medarbejdere fra Staten. I forbindelse med gennemførelsen af licitationsopgaver, er det HR-medarbejdernes opgave at beregne de økonomiske konsekvenser, der f.eks. er i forbindelse med ændringer i medarbejderstyrken.

### **Kvalifikationskrav**

Ovennævnte arbejdsopgaver stiller en række kvalifikationskrav til medarbejderne. Interview af leder- og medarbejderrepræsentanter i forskellige virksomheder viser, at de

HR-administrative medarbejdere har tilegnet sig nogle af disse kvalifikationer gennem deltagelse i en merkantil grunduddannelse, mens andre kvalifikationer er tilegnet gennem læring på jobbet eller gennem deltagelse i forskellige former for efteruddannelse.

Kvalifikationskravene til de HR-administrative medarbejdere kan groft opdeles i tre kategorier: Teknisk-faglige kvalifikationer, almen-faglige kvalifikationer og personlige kvalifikationer.

En HR-chef siger om de teknisk-faglige krav til medarbejderne:

*”Vi har brug for medarbejdere, der har en stor faglig indsigt i løsning af de opgaver, vi har i personaleafdelingen. Medarbejderne skal blandt andet være opdaterede med hensyn til personalejura, og de skal kunne varetage de mange forskellige personaleadministrative funktioner, der ligger i vores IT-system. De skal desuden være i stand til at arbejde med databaser. Dette indebærer blandt andet, at medarbejderne ved indførelser af et nyt databasesystem er i stand til at stille spørgsmål, så de kan indgå i en kvalificeret dialog med systemudviklerne om de behov, som virksomheden har for at kunne lægge og hente oplysninger i databasen.”*

(HR-chef i en rådgivende virksomhed).

Som eksempler på teknisk-faglige kvalifikationskrav til de HR-administrative medarbejdere kan nævnes, at medarbejderne skal:

- Være fortrolige med Office-pakken.
- Have kendskab til og kunne anvende forskellige IT-systemer.
- Være i stand til at arbejde med databaser.
- Være i stand til at udtrække statistik fra virksomhedens personaleadministrative IT-system, herunder have et godt kendskab til de søgefunktioner og muligheder, der er i systemet, så de som brugere af systemet føler sig sikre på, at de får de oplysninger ud, der er behov for, og som er hensigten med søgningen.
- Kunne anvende virksomhedens IT-systemer til kundeanalyser.
- Bidrage til udvikling og kravspecifikation af virksomhedens IT-systemer, herunder blandt andet være i stand til at indgå i en kvalificeret dialog med systemudviklerne om de behov, som virksomheden f.eks. har for at kunne lægge og hente oplysninger i en database.
- Være i stand til at læse og forstå relevante lovtekster.
- Kunne bidrage med viden om lovgivning og regler vedrørende f.eks. overenskomstforhold, ferieloven og funktionærloven i forhold til resten af medarbejdergruppen.
- Have viden om regler for deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelse.
- Kunne oprette og vedligeholde virksomhedens intranet og hjemmeside.
- Kunne varetage forskellige lønadministrative opgaver, herunder forståelse og håndtering af forskellige modeller for belønnings- og bonusordninger, der indgår som en del af lønnen.
- Kunne beregne de økonomiske konsekvenser af virksomhedsopkøb og licitationer på det personalemæssige område.

En personalechef fortæller om nogle af de centrale almen-faglige kvalifikationskrav til de HR-administrative medarbejdere:

*”Vores medarbejdere skal være gode til at analysere, planlægge og prioritere deres arbejde. De skal f.eks. være i stand til at se på, hvilke arbejdsopgaver de har i løbet af en uge, og de skal kunne prioritere disse. De skal desuden være i stand til at overveje, hvad der sker på virksomheden i løbet af de kommende år, og de skal kunne gennemskue, hvilke betydninger det får for deres egne arbejdsopgaver. I forbindelse med disse overvejelser er det centralt, at medarbejderne også har fokus på, hvilke opgaver de skal overtage fra andre, hvis de får færre af de nuværende administrative arbejdsopgaver.”*

(Personalechef i en stor virksomhed).

Som eksempler på almen-faglige kvalifikationskrav til de HR-administrative medarbejdere kan det nævnes, at medarbejderne skal:

- Have gode kommunikationsevner, da de skal kunne kommunikere skriftligt og mundtligt til forskellige målgrupper - f.eks. både til virksomhedens ledere og til medarbejdere - og de skal kunne informere og vejlede ledere og medarbejdere i lovgivning og regler inden for overenskomstforhold, ferielov og regler for deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelse.
- Kunne beherske dansk retskrivning på højt niveau, så de kan gennemføre korrekturlæsning, f.eks. af jobannoncer og informationsskrivelser/emails til medarbejderne.
- Være gode til at analysere deres arbejdsopgaver.
- Være gode til at planlægge og prioritere deres arbejde.
- Tænke processer igennem.

Mange interviewpersoner giver udtryk for, at det er vigtigt for virksomhederne, at medarbejderne er i stand til at yde en god service. En interviewperson udtrykker det således:

*”Det er helt centralt for vores virksomhed, at der er en god serviceholdning blandt det administrative personale. Service kan være mange ting, og der skal være fokus på, hvad service egentlig er. Service kan f.eks. være at lægge en besked, hvis en kunde ikke træffer en medarbejder, og at man altid tager en telefon, der står og kimer.”*

(Personalechef i en stor virksomhed).

Som eksempler på personlige kvalifikationskrav til de HR-administrative medarbejdere kan det nævnes, at medarbejderne skal:

- Have en god serviceforståelse.
- Have gode samarbejdsevner.
- Kunne omstille sig til nye arbejdsopgaver - dette er ikke mindst centralt i lyset af, at mange rutineprægede opgaver udskiftes med mere udviklingsprægede opgaver.
- Kunne arbejde selvstændigt og ansvarligt.

## **HR-rekruttering**

Medarbejdere inden for HR-rekruttering bidrager til rekruttering, ansættelser og afskedigelser/fratrædelser af medarbejdere. Arbejdsopgaverne omfatter f.eks. indholdsmæssig udformning af annoncer, hvor der søges nye medarbejdere, indrykning af annoncer i aviser, fagblade eller på internetportaler. Dette kan blandt andet omfatte dialog med den ansvarlige leder om dennes krav og forventninger til den kommende medarbejder.

Medarbejderne bidrager desuden til gennemførelse af ansættelses- eller afskedigelsesamtaler ved at udarbejde og vedligeholde materialer og værktøjer til ledere, der skal gennemføre samtalerne. Dette kan f.eks. omfatte oversigter over, hvilke punkter det vil være relevant at drøfte med ansøgere eller medarbejdere, der står over for en afskedigelse eller eventuelt en pension. Arbejdet kan også omfatte administration af forskellige former for tests, som potentielle medarbejdere skal deltage i.

I nogle virksomheder er HR-rekrutteringsmedarbejderne direkte aktører i ansættelses- og afskedigelsesamtalerne. Samtalerne foregår ofte i tæt samarbejde med den leder, der er eller skal være ansvarlig for den pågældende medarbejder. Arbejdet omfatter således samtaler med såvel rekvirenten som ansøgerne til en given stilling.

I de virksomheder, der har specialiseret sig i rekruttering og/eller vikarformidling, varetager medarbejderne ofte alle funktioner fra dialog med arbejdsgivere og jobsøgere om ønsker og behov og til, at der foreligger en aftale om ansættelse.

Arbejdsopgaverne i rekrutteringsvirksomhederne består i afdækning af virksomhedernes behov, at være kundens professionelle sparringspartner på personale- og bemandingsområdet, samt at matche ansøgernes faglige, almene og personlige kvalifikationer og kompetencer op imod kundernes behov og ønsker. Medarbejderne i disse virksomheder gennemfører derfor ofte forskellige former for tests af ansøgere. Desuden varetager medarbejderne ofte diverse administrative opgaver for kunden i forbindelse med rekruttering og ansættelse.

På hele rekrutteringsområdet vil der ifølge forskellige interviewpersoner ske en lettelse i administrationen af dette arbejdsområde. I mange virksomheder er det i dag således, at ansøgerne har mulighed for at sende deres ansøgning pr. e-mail. Dette betyder, at personaleafdelingen har en række administrative opgaver i denne forbindelse. De skal skrive mails til de forskellige ansøgere med bekræftelse af ansøgningens modtagelse, de skal udprinte ansøgningsskemaerne, kopiere dem til de personer, der skal deltage i udvælgelsen, og endelig skal ansøgerne have et egentligt svar, når stillingen er blevet besat. Fremover vil det være sådan, at ansøgerne sender deres ansøgning til en særlig boks i mailsystemet, hvorefter der automatisk sendes en bekræftelse på, at ansøgningen er modtaget. Samtidig kan ansættelsesudvalget selv hente ansøgningerne i systemet. Når det er besluttet, hvem der skal ansættes, kan mailsystemet igen anvendes til at give ansøgerne besked.

Ovennævnte IT-matching-jobbanker vil fremover kunne fungere ved hjælp af nye IT-programmer, som virksomhederne investerer i. Programmet skal dermed kunne håndtere de mange uopfordrede ansøgninger, som nogle virksomheder modtager. Ved behov for nyansættelser, kan rekrutteringsmedarbejderne gå ind og søge på de uopfordrede ansøgninger og derigennem udvælge potentielle, kommende medarbejdere. Virksomhederne regner med, at de hermed kan spare mange ressourcer. Hele dette fokusskifte vil

betyde, at personaleafdelingen fremover vil blive den aktive part i en sådan proces frem for den passive modtager og respondent på ansøgninger til virksomheden.

De professionelle rekrutteringsvirksomheder benytter sig i større eller mindre grad af IT-matchning af virksomheder, der søger arbejdskraft, og personer, der søger beskæftigelse. Interviewene i forskellige virksomheder viser, at nogle personaleafdelinger også i højere grad ønsker at benytte sig af disse muligheder. I stedet for at modtage uopfordrede, skriftlige ansøgninger, der blot gemmes i skrivebordsskuffen, hvis der ikke er et aktuelt job til ansøgeren, ønsker personaleafdelingerne at oprette 'jobbanker', hvor ansøgere kan lægge deres profil ind via virksomhedens hjemmeside.

### **Kvalifikationskrav**

Kvalifikationskravene til medarbejderne inden for HR-rekruttering er nedenfor opdelt i tre kategorier: Teknisk-faglige kvalifikationer, almen-faglige kvalifikationer og personlige kvalifikationer.

Som eksempler på teknisk-faglige kvalifikationskrav til medarbejderne kan nævnes, at de f.eks. skal:

- Have flair for service af interne og/eller eksterne kunder.
- Have flair for salg (gælder specifikt for rekrutteringsvirksomhederne).
- Kunne afdække virksomhedens kompetencebehov.
- Kunne afdække ansøgerens kvalifikationer og kompetencer.
- Have kendskab til og kunne anvende forskellige metoder i forbindelse med testning af ansøgere.
- Kunne betjene IT-redskaber, der kan medvirke til at håndtere matchning mellem kunden og ansøgeren.

De almen-faglige kvalifikationskrav til medarbejderne er, at de f.eks. skal:

- Have gode mundtlige kommunikationsevner.
- Kunne varetage skriftlige kommunikationsopgaver i forbindelse med udformning af jobannoncer, herunder at kunne kommunikere kort og konkret.
- Kunne arbejde struktureret.

En personalechef siger om kvalifikationskravene til de medarbejdere, der arbejder med gennemførelse af medarbejderansættelser eller med afskedigelser:

*"Medarbejderne skal have en god samtaleteknik, der gør, at de er i stand til at tale med ansøgere og afskedigede medarbejdere på den rigtige måde. For eksempel er det helt centralt, at medarbejderne har den rigtige vinkel på samtalerne, hvis de deltager i en dialog med en medarbejder, der er indkaldt til en fratrædelsessamtale. Hvis den afskedigede medarbejder er utilfreds med at være blevet afskediget og kritiserer virksomheden, er det meget vigtigt, at personalemedarbejderen ikke begynder at forsvare virksomheden, men at han/hun udviser den empati, der er behov for i den givne situation. Det er således meget vigtigt, at medarbejderne i hvert enkelt tilfælde overvejer, hvad det er for en form for samtale, de indleder med andre mennesker."*

(Personalechef i en rådgivende virksomhed).

Som eksempler på personlige kvalifikationskrav til medarbejderne kan det nævnes, at de f.eks. skal:

- Være gode til gå i dialog med mange forskellige personer på alle niveauer
- Være ansvarsbevidste
- Have drive og engagement
- Være udadvendte
- Have gennemslagskraft.

### **HR-udvikling**

Medarbejderne inden for HR-udvikling udfører forskellige arbejdsopgaver, der fokuserer på udvikling af virksomhedens medarbejdere. Løsning af arbejdsopgaverne støttes af de funktioner og medarbejdere, der er mere fokuserede på de egentlige HR-administrative opgaver i virksomheden, og der er ofte en glidende overgang mellem arbejdsopgaverne inden for de to funktioner.

En del virksomheder har specialiseret sig i at yde konsulentbistand inden for medarbejderudviklingsområdet. Medarbejdere, der er ansat i disse virksomheder, fungerer således som eksterne konsulenter i andre virksomheder, der har behov for at få sat fokus på medarbejder- og/eller lederudvikling.

Nogle HR-udviklingsmedarbejdere deltager i virksomhedens strategiske udviklingsarbejde, som kan sikre, at de gennemførte aktiviteter fremmer virksomhedens strategiske mål. I denne forbindelse er det blandt andet vigtigt, at medarbejderne i HR-funktionen kan bidrage til at belyse de økonomiske og praktiske konsekvenser af nye forslag til udvikling af virksomheden. Medarbejderne kan bidrage til en grundig gennemarbejdning af forskellige forslag, og derigennem kan de også medvirke til at belyse de personale-mæssige konsekvenser af strategien.

Medarbejdere inden for HR-udvikling bidrager blandt andet til gennemførelse af uddannelsesplanlægning. Planlægningen af medarbejdernes uddannelse tager udgangspunkt i virksomhedens strategi. Når strategien er fastlagt, skal det afklares, hvilke kvalifikationer og kompetencer medarbejderne skal have, for at strategien kan gennemføres. Denne afklaring gennemføres i mange tilfælde ved hjælp af forskellige redskaber og metoder, som blandt andet inddrager de berørte medarbejdere i virksomheden.

Når virksomhedens krav til medarbejdernes kvalifikationer og kompetencer er afklaret, kan HR-medarbejderne bidrage med værktøjer til gennemførelse af medarbejderudviklingssamtaler, der kan benyttes af virksomhedens ledere og medarbejdere. En personalechef fortæller:

*”Da jeg kom her til virksomheden, måtte jeg starte helt fra bunden med at formulere en personalepolitik. Det er også mig, der har udarbejdet de skemaer, vi bruger til medarbejderudviklingssamtalerne.”*

(Personalechef i en mellemstor virksomhed).

Når samtalerne mellem ledere og medarbejdere er gennemført, medvirker personale-/udviklingsafdelingen i nogle virksomheder med en registrering af de afdækkede kompetenceudviklingsbehov for de enkelte medarbejdere. Det er desuden ofte således, at



udviklingsafdelingen bidrager med forslag til forskellige uddannelses- og udviklingsmuligheder, der kan dække medarbejdernes udviklingsbehov.

Undertiden medvirker HR-udviklingsmedarbejderne desuden i udvikling af interne uddannelses- eller udviklingsprojekter, og nogle gange forestår de også planlægningen af den interne uddannelse eller udvikling. I andre tilfælde indgår de i dialog med private og offentlige uddannelsesudbydere om relevant uddannelse til virksomhedens ledere og medarbejdere.

Ved gennemførelse af intern medarbejder- og/eller lederudvikling forestår udviklingsmedarbejderne ofte den praktiske gennemførelse af udviklingsaktiviteterne, f.eks. booking af lokaler og mangfoldiggørelse af kursusmateriale m.m. Ifølge interviewpersonerne er det primært de akademisk uddannede medarbejdere i udviklingsafdelingerne, der står for det rent indholdsmæssige i forbindelse med medarbejder- og lederudvikling, men det afhænger meget af den konkrete medarbejders indsigt i området, erfaringer og lyst til at fungere som undervisere og proceskonsulenter.

Nogle HR-udviklingsmedarbejdere beskæftiger sig desuden med projekter, der har fokus på organisationsudvikling. Opgaverne kan f.eks. bestå i ændringer i virksomhedens organisationsplan, indførelse af gruppe- eller teamorganisering eller udvikling af projekter i forbindelse med virksomhedsopkøb eller udlicitering. I forbindelse med virksomhedsopkøb er det en central opgave for medarbejderne at foretage en vurdering af, hvorvidt det kan lykkes at integrere nye medarbejdergrupper i virksomheden.

### **Kvalifikationskrav**

Arbejdsopgaverne inden for HR-udvikling er mangfoldige, og det stiller en række kvalifikationskrav til medarbejdere, hvis uddannelsesbaggrund er en almindelig kontoruddannelse. En interviewperson siger om kvalifikationskravene til medarbejderne inden for HR-udvikling:

*”De traditionelle kontoruddannelser er ikke længere nok til at klare de voksende kvalifikationskrav, der følger med de udvidede HR-opgaver. Ud over de nye teknologiske redskaber skal vi også have brede ’videnkvalifikationer’, så vi både har viden inden for det personalejuridiske område samt viden om f.eks. organisationskultur, personalepsykologi og håndtering af krisesituationer. Jeg har selv valgt at tage en efteruddannelse som HR-konsulent.”*

(HR-medarbejder i en stor virksomhed).

Kvalifikationskravene til medarbejderne inden for HR-udvikling er nedenfor opdelt i tre kategorier: Teknisk-faglige kvalifikationer, almen-faglige kvalifikationer og personlige kvalifikationer.

Som eksempler på teknisk-faglige kvalifikationskrav til medarbejderne kan det nævnes, at de f.eks. skal:

- Kunne bidrage til udvikling af virksomhedens strategi.
- Kunne forstå, hvordan virksomhedens strategi kan relateres til udvikling af ledere og medarbejdere.

- Have kendskab til virksomhedens produkter, ydelser og 'produktionsformer', så de kan se sammenhænge mellem dette og de opgaver, som ledere og medarbejdere skal bidrage til at løse.
- Kunne sætte sig ind i komplekse regelsæt.
- Have omfattende indsigt i hele uddannelsesplanlægningsprocessen.
- Kunne bidrage til udvikling af værktøjer og metoder, der kan anvendes af ledere og medarbejdere i forbindelse med gennemførelse af medarbejderudviklingssamtaler.
- Have kendskab til metoder til afdækning af uddannelsesbehov.
- Have overblik over uddannelsesmarkedet.
- Have kendskab til forskellige former for offentlig støtte til udviklingsprojekter i virksomheden.

Det er helt centralt, at der er en sammenhæng mellem virksomhedens forretningsmål og de kompetencemål, der er for medarbejderne. Herunder er viden om strategien helt central. Det er således vigtigt, at HR-medarbejderne har en forståelse af, hvilke elementer, der kan være med til at udvikle de kvalifikationer hos medarbejderne, som virksomheden har brug for fremover. Der skal således være fokus på, hvad der får forretningen til at køre, og hvordan der kan ske en optimering af ressourcerne.

Medarbejderne skal have en god indsigt i alle elementer, der vedrører gennemførelse af uddannelsesplanlægning.

Som eksempler på almen-faglige kvalifikationskrav til medarbejderne kan det nævnes, at de f.eks. skal:

- Have gode kommunikationsevner - både skriftligt og mundtligt
- Kunne kommunikere med forskellige målgrupper - f.eks. både med virksomhedens ledere og medarbejdere
- Have godt IT-kendskab.

Flere interviewpersoner peger på, at arbejdsopgaverne med personalet stiller store krav til de personlige kvalifikationer. En interviewperson siger:

*"Jeg har gennem de senere år fået et stadigt større ansvar for personalet. Derfor har jeg deltaget i forskellige former for lederkurser og i psykologikurser, som er helt nødvendigt, når man arbejder med udvikling af medarbejderne. Jeg har også brug for at deltage i kurser om konflikthåndtering."*  
(Kontoruddannet HR-medarbejder).

Som eksempler på personlige kvalifikationskrav til medarbejderne kan det nævnes, at de f.eks. skal:

- Have situationsfornemmelse
- Kunne skabe respekt og tillid
- Være engagerede
- Kunne tænke i løsninger frem for problemer
- Være udadvendte
- Have gode samarbejdsevner.

## 9.5 Opsummering

Arbejdsopgaverne inden for HR-området kan opdeles i tre hovedgrupper: Administration, rekruttering og udvikling. I mindre virksomheder varetages alle tre arbejdsområder ofte af ejeren/chefen eller af en faglig leder. I de lidt større virksomheder sker der en vis form for professionalisering, der betyder, at disse funktioner i større eller mindre grad varetages af én eller flere medarbejdere, der har HR-området som deres væsentligste arbejdsområde. Det er ofte kun i de meget store virksomheder, at der er egentlige afdelinger, der som speciale har f.eks. personaleadministration eller personaleudvikling.

HR-medarbejderne har oftest et tæt samarbejde med virksomhedens øvrige medarbejdere og ledere, da de i større eller mindre omfang fungerer som stabsfunktion for virksomhedens forskellige afdelinger. Især medarbejderne inden for HR-udvikling har desuden mange eksterne samarbejdsrelationer med f.eks. uddannelsesudbydere og eksterne konsulenter.

Arbejdsopgaverne inden for HR-området stiller en række kvalifikationskrav til medarbejderne. De fleste teknisk-faglige kvalifikationskrav knytter sig tæt til ét af de tre hovedarbejdsområder: Administration, rekruttering og udvikling, mens de almen-faglige og personlige kvalifikationskrav i langt højere grad går på tværs af de tre arbejdsområder.

# Bilag 1: Fra FKB til branchekoder hos Danmarks Statistik

I den kvantitative analyse er det valgt at basere indkredsningen af målgruppen for hver enkelt FKB på data fra Danmarks Statistik (særkørsler). Som første del af afgrænsningen af målgruppen er oplysninger fra hver enkelt FKB søgt 'oversat' til branchekoder hos Danmarks Statistik. I udvælgelsen af hvilke brancher, der modsvarer beskrivelserne i den enkelte FKB, er der taget afsæt i den danske branchenomenklatur DB03, hvor der er benyttet data på et 6-cifret niveau.

Nedenstående specificerer de branchekoder, der er indhentet data for hos Danmarks Statistik. Branchekoderne er udvalgt med afsæt i følgende otte FKB'er:

1. Administration og assistance i sundhedssektoren
2. IKT - administration og vedligeholdelse
3. Detailhandel
4. Handel og logistik
5. Spedition og shipping
6. Offentlig forvaltning og sagsbehandling
7. Turist og rejse
8. Viden- og forretningsservice.

(I relation til FKB'en for 'Administration' er der valgt en anden tilgang i forhold til udvælgelse af målgruppe, hvor målgruppen ikke afgrænses via branche. Der er derfor ikke oplysninger i det nedenstående vedrørende området 'Administration').

For hver af disse FKB'er er det anført hvilke 'delbrancher' (branchekoder), der er udvalgt til at belyse målgruppen her indenfor.

## 1. Administration og assistance i sundhedssektoren

| Branchekode hos DS | Branchebetegnelse   |
|--------------------|---|
| 85.11.00           | Hospitaler (inkl. distriktpsychiatiske klinikker)                                   |
| 85.12.10           | Alment praktiserende læger  |
| 85.12.20           | Praktiserende speciallæger og ambulatorier  |
| 85.13.10           | Praktiserende tandlæger   |
| 85.13.20           | Praktiserende kliniske tandplejere  |
| 85.14.20           | Jordemødre og jordemødrecentre  |
| 85.14.30           | Fysioterapeutiske klinikker og praktiserende fysioterapeuter (inkl. ergoterapeuter) |
| 85.14.40           | Psykologisk rådgivning  |
| 85.14.50           | Lægelaboratorier  |
| 85.14.70           | Kiropraktorer   |
| 85.14.90           | Andet sundhedsvæsen (zoneterapi mv.)  |

## 2. IKT - administration og vedligeholdelse

| Branchekode hos DS | Branchebetegnelse  |
|--------------------|--|
| 72.10.00           | Konsulentvirksomhed vedr. hardware                       |
| 72.21.00           | Udvikling af standard software                           |
| 72.22.00           | Udvikling af kundespecifikt software og konsulentbistand |
| 72.30.00           | Databehandling   |
| 72.40.00           | Databaseværter og formidler                              |
| 72.50.00           | Reparation og vedligeholdelse                            |
| 72.60.00           | Anden virksomhed i forbindelse med IT-service            |
| 51.84.10           | Engroshandel med computere og IT-udstyr                  |
| 51.84.20           | Engroshandel med telekommunikationsudstyr                |

---

## 3. Detailhandel

| Branchekode hos DS | Branchebetegnelse   |
|--------------------|---|
| 52.11 – 52.74      | Detailhandel undtagen med biler mv; reparationsvirksomheder |

---

## 4. Handel og logistik

| Branchekode hos DS | Branchebetegnelse                                    |
|--------------------|--|
| 51.11 – 51.88      | Engroshandel og agenturhandel undtagen med biler mv. |

---

## 5. Spedition og shipping

| Branchekode hos DS | Branchebetegnelse                             |
|--------------------|---|
| 63.40.20           | Speditørvirksomhed (inkl. shippingvirksomhed) |

---

## 6. Offentlig forvaltning og sagsbehandling

| Branchekode hos DS | Branchebetegnelse  |
|--------------------|--|
| 75.12.00           | Offentlig administration af sundhedsvæsen, undervisning og sociale forhold   |
| 75.13.00           | Offentlig administration vedrørende erhverv og infrastruktur                 |
| 75.14.00           | Offentlige tjenesteydelser til hjælp og kontrol af den offentlige virksomhed |
| 75.22.00           | Forsvar  |
| 75.23.00           | Domstole og fængselsvæsen  |
| 75.30.00           | Socialforsikring   |

---

## 7. Turist og rejse

| Branchekode | Underkategori                        |
|-------------|--------------------------------------|
| 63.30.10    | Turistbureauer                       |
| 63.30.20    | Rejsebureauer, turarrangerende       |
| 63.30.30    | Rejsebureauer, billetformidlere      |
| 63.30.40    | Turistguidevirksomhed                |
| 55.10.10    | Hoteller                             |
| 55.21.00    | Vandrehjem                           |
| 55.22.00    | Campingpladser                       |
| 55.23.10    | Feriecentre                          |
| 55.23.90    | Andre faciliteter til korttidsophold |
| 70.31.30    | Ferieboligudlejning                  |

---

## 8. Viden- og forretningservice

| Branchekode         | Underkategori                                   |
|---------------------|---|
| 70.31.10            | Ejendomsmæglere                                 |
| 70.31.20            | Boliganvisning                                  |
| 70.31.20            | Ferieboligudlejning                             |
| 70.20.10 – 70.20.40 | Udlejning af fast ejendom                       |
| 70.32.10            | Administration af fast ejendom på kontrakt      |
| 74.11.00            | Advokatvirksomhed                               |
| 74.12.00            | Revisions- og bogføringsvirksomhed              |
| 74.13.00            | Meningsmålinger og markedsanalyse               |
| 74.14.90            | Anden virksomhedsrådgivning                     |
| 74.40.10            | Reklame- og markedsføringsbureauer              |
| 74.50.30            | Rådgivning og medvirken til personaleudvælgelse |
| 74.50.20            | Vikarbureauer                                   |
| 74.50.10            | Arbejdsformidling                               |
| 74.82.00            | Pakkerier                                       |
| 74.85.10            | Adresseringsbureauer                            |
| 74.85.20            | Tolkning og oversættelse                        |
| 74.86.00            | Callcenter-virksomheder                         |
| 74.87.30            | Kreditvurdering og kreditværdighedsoplysning    |
| 74.87.90            | Anden forretningservice                         |

---

## Bilag 2: Fra branchekoder til arbejdsfunktion

I relation til afgrænsning af målgruppe for hver enkelt FKB er der set nærmere på, hvilke arbejdsfunktioner de ansatte varetager.

Oplysningerne vedrørende arbejdsfunktion er baserede på indberetninger til Danmarks Statistik. Alle virksomheder med over 10 ansatte er pligtige at indberette oplysninger vedrørende lønudbetalinger til den enkelte ansatte. Som del af denne indberetning afgives ligeledes oplysninger om, hvilken arbejdsfunktion den pågældende varetager. Disse oplysninger indberettes på et 6-cifret niveau.

For at indkredse HAKL-målgruppen, er der via særkørsler hos Danmarks Statistik indhentet oplysninger om alle arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser inden for de brancheområder, som den enkelte FKB omfatter.

På baggrund af disse oplysninger er der for hver enkelt FKB (brancheområde) efterfølgende udvalgt de arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der menes at omfatte målgruppen for den pågældende FKB. Udvælgelsen er sket i tæt samråd med sekretariatet for HAKL.

I det nedenstående er det for hver FKB (brancheområde) gengivet hvilke arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der er udvalgt til indkredsning af målgruppen.

Det er ligeledes kort beskrevet hvilke overvejelser, der ligger bag udvælgelsen af arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, samt gengivet en kort forklaring af strukturen i opdelingen af arbejdsfunktioner hos Danmarks Statistik.

### **Arbejdsfunktioner hos Danmarks Statistik**

Virksomheder med over 10 ansatte er pligtige at indberette oplysninger til lønstatistikken hos Danmarks Statistik. Der indberettes i den forbindelse en 6-cifret kode, der beskriver medarbejderens arbejdsfunktion.

Disse koder - også benævnt DISCOLØN-koder - består af 9 hovedgrupper:

1. Ledelse på øverste plan i virksomheder, organisationer og den offentlige sektor
2. Arbejde, der forudsætter viden på højeste niveau inden for det pågældende område
3. Arbejde, der forudsætter viden på mellemniveau
4. Kontorarbejde
5. Detailsalg, service- og omsorgsarbejde
6. Arbejde inden for landbrug, gartneri, skovbrug, jagt og fiskeri, der forudsætter viden på grundniveau
7. Håndværkspræget arbejde
8. Proces- og maskinoperatørarbejde samt transport- og anlægsarbejde
9. Andet arbejde.

Disse hovedgrupper kan yderligere underopdeles i et 6-cifret niveau.



DISCOLØN består af i alt 570 forskellige koder, og er udtryk for en opdeling af de forskellige arbejdsfunktioner, der findes på arbejdsmarkedet. For en nærmere beskrivelse af disse koder henvises til hjemmesiden for Danmarks Statistik.

### Udvælgelseskriterier

I udvælgelsen af de arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der er vurderet at være relevante for hver enkelt FKB, er der lagt vægt på følgende:

1. Funktioner, der direkte er relaterede til funktionsområdet inden for den pågældende FKB.
2. Suppleret med andre funktioner, f. eks. linie 1 ledere, der antages at være besat med medarbejdere inden for AMU-målgruppen, der kunne have interesse i efteruddannelse inden for AMU.

Der er i den udstrækning det er muligt forsøgt taget højde for, at der kan være forskel på hvordan stillingsbetegnelser anvendes i store og små firmaer, samt forskel på grunduddannelsen blandt medarbejdere i store og små firmaer, der formelt har samme stillingsbetegnelse.

### Udvalgte arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser

I det nedenstående er det for hver FKB (brancheområde) gengivet hvilke arbejdsfunktioner/stillingsbetegnelser, der er udvalgt til indkredsning af målgruppen.

#### Administration og assistance i sundhedssektoren

| Discokode | Stillingsbetegnelse   |
|-----------|---|
| 123900    | 123900 - Ledelse af andre specialområder  |
| 247000    | 247000 - Arbejde med administration af lovgivningen inden for den offentlige sektor                           |
| 322510    | 322510 - Tandklinikassistentarbejde   |
| 322520    | 322520 - Tandplejerarbejde  |
| 322810    | 322810 - Apoteksassistent   |
| 322900    | 322900 - Assistentarbejde inden for sundhedssektoren i øvrigt, herunder zoneterapeutarbejde (alt alternativt) |
| 343120    | 343120 - Administrativt arbejde, intern sagsbehandling  |
| 411300    | 411300 - Indtastningsarbejde  |
| 411500    | 411500 - Alment kontor- og sekretærarbejde  |
| 412110    | 412110 - Beregningsarbejde vedr. bogføring  |
| 413100    | 413100 - Lagerføring, omfatter registrering, fakturering, forvaltning og udlevering af lagerbeholdningen      |
| 422210    | 422210 - Receptionsarbejde  |
| 422220    | 422220 - Receptionsarbejde inden for sundhedssektoren   |

## IKT - administration og vedligeholdelse

| Discokode | Stillingsbetegnelse  |
|-----------|--|
| 122700    | 122700 - Ledelse af hovedaktiviteten i virksomheder inden for forretningservice                |
| 122990    | 122990 - Ledelse af hovedaktiviteten i øvrigt  |
| 123400    | 123400 - Informations- og markedsføringsledelse  |
| 123600    | 123600 - Edb-ledelse, ledelse af edb-virksomhed placeres i gruppe 122700                       |
| 311800    | 311800 - Teknisk design- og tegnearbejde   |
| 311910    | 311910 - Teknikerarbejde vedr. drift, planlægning og kvalitetskontrol                          |
| 311930    | 311930 - Grafiker- og Dtp-arbejde  |
| 311990    | 311990 - Teknikerarbejde i øvrigt  |
| 312110    | 312110 - Programmeringsarbejde, tilpasning af applikationer, design af skabeloner              |
| 312120    | 312120 - IT-driftsplanlægning og -administration, herunder administration af brugerrettigheder |
| 312130    | 312130 - Hotline-/IT-teknikerarbejde internt i virksomheden                                    |
| 312220    | 312220 - IT-operatør-arbejde, herunder konsol- og maskinoperatørarbejde                        |
| 313120    | 313120 - Fototeknisk arbejde   |
| 313180    | 313180 - Redigering af lyd og billede, ekskl. nyhedsformidling                                 |
| 313200    | 313200 - Betjening af maskiner ved radio- og fjernsynsudsendelser samt telegrafi               |
| 347140    | 347140 - Grafisk designarbejde   |
| 411200    | 411200 - Betjening af teleprinter, telefax, varslingsanlæg og lignende maskiner                |
| 411300    | 411300 - Indtastningsarbejde   |

## Detailhandel

| Discokode | Stillingsbetegnelse   |
|-----------|---|
| 122400    | 122400 - Ledelse af salget i engros- og detailhandelsvirksomhed |
| 123300    | 123300 - Salgs- og afsætningsledelse, ekskl. salgsvirksomhed    |
| 123400    | 123400 - Informations- og markedsføringsledelse                 |
| 123500    | 123500 - Indkøbs- og forsyningsledelse                          |
| 341510    | 341510 - Opsøgende salgsarbejde ekskl. detailsalg               |
| 341590    | 341590 - Andet salgsarbejde ekskl. detailsalg                   |
| 341600    | 341600 - Indkøbsarbejde   |
| 347111    | 347111 - Blomsterdekoration                                     |
| 347112    | 347112 - Butiksdækning  |
| 347190    | 347190 - Andet dekorations-, design og illustrationsarbejde     |
| 421100    | 421100 - Kassererarbejde og billetsalg                          |
| 421500    | 421500 - Inkassoarbejde   |
| 422100    | 422100 - Rejsebureauarbejde                                     |
| 522010    | 522010 - Kasseekspedientarbejde                                 |
| 522020    | 522020 - Demonstrationsarbejde                                  |

|        |   |
|--------|---|
| 522030 | 522030 - Ekspedientarbejde                        |
| 522040 | 522040 - Merchandising                            |
| 911310 | 911310 - Dør- og telefonsalg                      |
| 933060 | 933060 - Medhjælp i butik mv. (uden kassearbejde) |

## Handel og logistik

| Discokode | Stillingsbetegnelse  |
|-----------|--|
| 122400    | 122400 - Ledelse af salget i engros- og detailhandelsvirksomhed                          |
| 122600    | 122600 - Ledelse af hovedaktiviteten i virksomheder inden for transport og kommunikation |
| 122700    | 122700 - Ledelse af hovedaktiviteten i virksomheder inden for forretningservice          |
| 122800    | 122800 - Ledelse af hovedaktiviteten i virksomheder inden for personlige tjenesteydelser |
| 123100    | 123100 - Arbejde vedr. administration og finansiering i ikke-finansielle virksomheder    |
| 123200    | 123200 - Personaleledelse  |
| 123300    | 123300 - Salgs- og afsætningsledelse, ekskl. salgsvirksomhed                             |
| 123400    | 123400 - Informations- og markedsføringsledelse  |
| 123500    | 123500 - Indkøbs- og forsyningsledelse   |
| 241200    | 241200 - Personalearbejde på professionelt niveau, herunder ansatte i konsulentbureauer  |
| 241910    | 241910 - Specialfunktioner i erhvervsvirksomheder vedr. organisation, økonomi, salg mv.  |
| 241920    | 241920 - Specialfunktioner i interesseorganisationer vedr. organisation, økonomi mv.     |
| 341400    | 341400 - Arbejde vedrørende tilrettelæggelse af rejser                                   |
| 341510    | 341510 - Opsøgende salgsarbejde ekskl. detailsalg  |
| 341520    | 341520 - Produktsupport vedr. salg   |
| 341530    | 341530 - Salg af person- og varebiler, herunder motorcykler                              |
| 341540    | 341540 - Salg af lastbiler og andre erhvervskøretøjer                                    |
| 341590    | 341590 - Andet salgsarbejde ekskl. detailsalg  |
| 341600    | 341600 - Indkøbsarbejde  |
| 341910    | 341910 - Marketingsarbejde   |
| 342100    | 342100 - Mæglerarbejde   |
| 342210    | 342210 - Spedition vedr. land- og lufttransport  |
| 342220    | 342220 - Spedition vedr. søtransport   |
| 342290    | 342290 - Spedition i øvrigt  |
| 342910    | 342910 - Salgs- og rådgivningsarbejde vedr. reklamer                                     |
| 343120    | 343120 - Administrativt arbejde, intern sagsbehandling og direktionssekretærarbejde      |
| 343920    | 343920 - Administrativ arbejdstilrettelæggelse og personaleledelse                       |
| 343990    | 343990 - Administrativ forvaltning og sagsbehandling                                     |
| 411100    | 411100 - Stenografering og maskinskrivning   |
| 411200    | 411200 - Betjening af teleprinter, telefax, varslingsanlæg og lignende maskiner          |
| 411300    | 411300 - Indtastningsarbejde   |

|        |  |
|--------|--|
| 411400 | 411400 - Betjening af bogføringsmaskiner, regnemaskiner o.l.   |
| 411500 | 411500 - Alment kontor- og sekretærarbejde   |
| 412110 | 412110 - Beregningsarbejde vedr. bogføring   |
| 412120 | 412120 - Beregningsarbejde vedr. revision  |
| 412200 | 412200 - Beregningsarbejde vedr. finansielle transaktioner, statistik, standardforsikringspræmier mv.    |
| 413100 | 413100 - Lagerføring, omfatter registrering, fakturering, forvaltning og udlevering af lagerbeholdningen |
| 413200 | 413200 - Kontrol af ordrer, forbrug og drift af produktionsprogrammer                                    |
| 413340 | 413340 - Transporttilrettelæggelse vedr. bustransport  |
| 413350 | 413350 - Transporttilrettelæggelse vedr. godstransport med last- og varevogn                             |
| 413390 | 413390 - Transporttilrettelæggelse i øvrigt  |
| 522020 | 522020 - Demonstrationsarbejde   |
| 522030 | 522030 - Ekspedientarbejde   |
| 522040 | 522040 - Merchandising   |
| 832270 | 832270 - Varevognschauffører med salgs- og repræsentationsopgaver  |
| 911310 | 911310 - Dør- og telefonsalg   |

### Spedition og shipping

| Discokode | Stillingsbetegnelse  |
|-----------|--|
| 122600    | 122600 - Ledelse af hovedaktiviteten i virksomheder inden for transport og kommunikation                 |
| 122990    | 122990 - Ledelse af hovedaktiviteten i øvrigt  |
| 341510    | 341510 - Opsøgende salgsarbejde ekskl. detailsalg  |
| 341590    | 341590 - Andet salgsarbejde ekskl. detailsalg  |
| 341600    | 341600 - Indkøbsarbejde  |
| 342100    | 342100 - Mæglerarbejde   |
| 342210    | 342210 - Spedition vedr. land- og lufttransport  |
| 342220    | 342220 - Spedition vedr. søtransport   |
| 342290    | 342290 - Spedition i øvrigt  |
| 342990    | 342990 - Andet agentarbejde inden for forretningsservice   |
| 343120    | 343120 - Administrativt arbejde, intern sagsbehandling og direktionssekretærarbejde                      |
| 343990    | 343990 - Administrativ forvaltning og sagsbehandling   |
| 411500    | 411500 - Alment kontor- og sekretærarbejde   |
| 412110    | 412110 - Beregningsarbejde vedr. bogføring   |
| 412200    | 412200 - Beregningsarbejde vedr. finansielle transaktioner, statistik, standardforsikringspræmier mv.    |
| 413100    | 413100 - Lagerføring, omfatter registrering, fakturering, forvaltning og udlevering af lagerbeholdningen |
| 413200    | 413200 - Kontrol af ordrer, forbrug og drift af produktionsprogrammer                                    |
| 413350    | 413350 - Transporttilrettelæggelse vedr. godstransport med last- og varevogn                             |

## Offentlig forvaltning og sagsbehandling

| Discokode | Stillingsbetegnelse  |
|-----------|--|
| 122910    | 122910 - Ledelse i politi og retsvæsen   |
| 122920    | 122920 - Ledelse i undervisningssektoren   |
| 122930    | 122930 - Ledelse i social- og sundhedssektoren   |
| 122940    | 122940 - Ledelse af andre offentlige områder, herunder sport, kultur og servicevirksomhed                |
| 122990    | 122990 - Ledelse af hovedaktiviteten i øvrigt  |
| 247000    | 247000 - Arbejde med administration af lovgivningen inden for den offentlige sektor                      |
| 315100    | 315100 - Arbejde med bygnings- og brandsikkerhed   |
| 315210    | 315210 - Kontrolarbejde vedr. miljø  |
| 315220    | 315220 - Kontrolarbejde vedr. sikkerhed  |
| 315230    | 315230 - Kontrolarbejde vedr. kvalitet   |
| 341590    | 341590 - Andet salgsarbejde ekskl. detailsalg  |
| 341600    | 341600 - Indkøbsarbejde  |
| 342300    | 342300 - Jobformidlingsarbejde   |
| 343120    | 343120 - Administrativt arbejde, intern sagsbehandling og direktionssekretærarbejde                      |
| 343200    | 343200 - Advokatsekretærarbejde  |
| 343400    | 343400 - Assistentarbejde ved matematiske beregninger og udarbejdelse af statistik                       |
| 343920    | 343920 - Administrativ arbejdstilrettelæggelse og personaleledelse                                       |
| 343990    | 343990 - Administrativ forvaltning og sagsbehandling   |
| 344300    | 344300 - Arbejde vedr. tildeling af offentlige ydelser, herunder socialformidling i stat og kommune      |
| 344400    | 344400 - Arbejde vedr. udstedelse af pas, licens mv.   |
| 344900    | 344900 - Administrative funktioner i offentlig virksomhed i øvrigt                                       |
| 411100    | 411100 - Stenografering og maskinskrivning   |
| 411200    | 411200 - Betjening af teleprinter, telefax varslingsanlæg og lignende maskiner                           |
| 411300    | 411300 - Indtastningsarbejde   |
| 411400    | 411400 - Betjening af bogføringsmaskiner, regnemaskiner o.l.   |
| 411500    | 411500 - Alment kontor- og sekretærarbejde   |
| 412110    | 412110 - Beregningsarbejde vedr. bogføring   |
| 412120    | 412120 - Beregningsarbejde vedr. revision  |
| 412200    | 412200 - Beregningsarbejde vedr. finansielle transaktioner, statistik, standardforsikringspræmier mv.    |
| 413100    | 413100 - Lagerføring, omfatter registrering, fakturering, forvaltning og udlevering af lagerbeholdningen |
| 413200    | 413200 - Kontrol af ordrer, forbrug og drift af produktionsprogrammer                                    |
| 414100    | 414100 - Registreringsarbejde vedr. bestand, udlån og hjemtagning af bøger mv.                           |
| 414210    | 414210 - Betjentarbejde, herunder intern postbehandling  |
| 414220    | 414220 - Postbudearbejde   |
| 414300    | 414300 - Korrekturlæsning, kodning o.l.  |
| 419000    | 419000 - Kartoteksarbejde og andre specialopgaver, ekskl. kundebetje-                                    |

|        |  |
|--------|--|
|        | ning                                   |
| 421100 | 421100 - Kassererarbejde og billetsalg |
| 422210 | 422210 - Receptionsarbejde             |
| 511300 | 511300 - Turist- og rejselederarbejde  |

### Turist og rejse

| Discokode | Stillingsbetegnelse   |
|-----------|---|
| 122700    | 122700 - Ledelse af hovedaktiviteten i virksomheder inden for forretningservice       |
| 122990    | 122990 - Ledelse af hovedaktiviteten i øvrigt   |
| 123100    | 123100 - Arbejde vedr. administration og finansiering i ikke-finansielle virksomheder |
| 123200    | 123200 - Personaleledelse   |
| 123300    | 123300 - Salgs- og afsætningsledelse, ekskl. salgsvirksomhed                          |
| 123400    | 123400 - Informations- og markedsføringsledelse                                       |
| 123500    | 123500 - Indkøbs- og forsyningsledelse  |
| 341400    | 341400 - Arbejde vedrørende tilrettelæggelse af rejser                                |
| 341510    | 341510 - Opsøgende salgsarbejde ekskl. detailsalg                                     |
| 341590    | 341590 - Andet salgsarbejde ekskl. detailsalg   |
| 343120    | 343120 - Administrativt arbejde, intern sagsbehandling og direktionssekretærarbejde   |
| 411500    | 411500 - Alment kontor- og sekretærarbejde  |
| 421100    | 421100 - Kassererarbejde og billetsalg  |
| 422100    | 422100 - Rejsebureauarbejde   |
| 422210    | 422210 - Receptionsarbejde  |
| 511120    | 511120 - Passagerbetjening i lufthavne og havneterminaler                             |
| 511200    | 511200 - Billettering, informations- og kontrolarbejde under rejser                   |
| 511300    | 511300 - Turist- og rejselederarbejde   |

### Viden- og forretningservice

| Discokode | Stillingsbetegnelse  |
|-----------|--|
| 122700    | 122700 - Ledelse af hovedaktiviteten i virksomheder inden for forretningservice                |
| 122800    | 122800 - Ledelse af hovedaktiviteten inden for personlige tjenesteydelser                      |
| 122990    | 122990 - Ledelse af hovedaktiviteten i øvrigt  |
| 123100    | 123100 - Arbejde vedr. administration og finansiering i ikke-finansielle virksomheder          |
| 123900    | 123900 - Ledelse af andre specialområder   |
| 241200    | 241200 - Personalearbejde på professionelt niveau, herunder ansatte i konsulentbureauer        |
| 242900    | 242900 - Juridisk arbejde i øvrigt   |
| 312120    | 312120 - IT-driftsplanlægning og -administration, herunder administration af brugerrettigheder |
| 341130    | 341130 - Kreditarbejde vedr. opfølgning/rapportering   |

|        |  |
|--------|--|
| 341200 | 341200 - Forsikringssalgsarbejde   |
| 341310 | 341310 - Ejendomsmægler  |
| 341320 | 341320 - Ejendomshandler   |
| 341400 | 341400 - Arbejde vedr. tilrettelæggelse af rejser  |
| 341510 | 341510 - Opsøgende salgsarbejde ekskl. detailsalg  |
| 341590 | 341590 - Andet salgsarbejde ekskl. detailsalg  |
| 341600 | 361600 - Indkøbsarbejde  |
| 341710 | 341710 - Vurderings- og takseringsarbejde  |
| 341910 | 341910 - Marketingsarbejde   |
| 341920 | 341920 - Finansielt arbejde vedr. boligrådgivning  |
| 341940 | 341940 - Generel finansiell og forsikringsmæssig rådgivning  |
| 341990 | 341990 - Andet salgs- og finansieringsarbejde i øvrigt   |
| 342100 | 342100 - Mæglerarbejde   |
| 342210 | 342210 - Spedition vedr. land- og lufttransport  |
| 342290 | 342290 - Spedition i øvrigt  |
| 342300 | 342300 - Jobformidlingsarbejde   |
| 342910 | 342910 - Salgs- og rådgivningsarbejde vedr. reklamer   |
| 343120 | 343120 - Administrativt arbejde, intern sagsbehandling og direktionssekretærarbejde                      |
| 343200 | 343200 - Advokatsekretærarbejde  |
| 343310 | 343310 - Bogholderiarbejde   |
| 343320 | 343320 - Revisions- og regnskabsarbejde  |
| 343400 | 343400 - Assistentarbejde ved matematiske beregninger og udarbejdelse af statistik                       |
| 343910 | 343910 - Tilsyns- og inspektørarbejde  |
| 343920 | 343920 - Administrativ arbejdstilrettelæggelse og personaleledelse                                       |
| 343990 | 343990 - Administrativ forvaltning og sagsbehandling   |
| 344900 | 344900 - Administrative funktioner i offentlig virksomhed i øvrigt                                       |
| 411100 | 411100 - Stenografering og maskinskrivning   |
| 411200 | 411200 - Betjening af teleprinter, telefax, varslingsanlæg og lignende maskiner                          |
| 411300 | 411300 - Indtastningsarbejde   |
| 411400 | 411400 - Betjening af bogføringsmaskiner, regnemaskiner o.l.   |
| 411500 | 411500 - Alment kontor- og sekretærarbejde   |
| 412110 | 412110 - Beregningsarbejde vedr. bogføring   |
| 412120 | 412120 - Beregningsarbejde vedr. revision  |
| 412200 | 412200 - Beregningsarbejde vedr. finansielle transaktioner, statistik, standardforsikringspræmier mv.    |
| 413100 | 413100 - Lagerføring, omfatter registrering, fakturering, forvaltning og udlevering af lagerbeholdningen |
| 413200 | 413200 - Kontrol af ordrer, forbrug og drift af produktionsprogrammer                                    |
| 414100 | 414100 - Registreringsarbejde vedr. bestand, udlån og hjemtagning af bøger mv.                           |
| 414210 | 414210 - Betjentarbejde, herunder intern postbehandling  |
| 414220 | 414220 - Postbudarbejde  |
| 414300 | 414300 - Korrekturlæsning, kodning o.l.  |
| 419000 | 419000 - Kartoteksarbejde og andre specialopgaver, ekskl. kundebetjening                                 |
| 421100 | 421100 - Kassererarbejde og billetsalg   |

|        |   |
|--------|---|
| 421210 | 421210 - Bank- og sparekassearbejde med generel kundebetjening                |
| 421500 | 421500 - Inkassoarbejde   |
| 422100 | 422100 - Rejsebureauarbejde   |
| 422210 | 422210 - Receptionsarbejde  |
| 422310 | 422310 - Telefonomstillingsarbejde  |
| 422320 | 422320 - Hotline- og callcenterarbejde  |
| 511120 | 511120 - Passagerbetjening i lufthavne og havneterminaler                     |
| 511200 | 511200 - Billettering, informations- og kontrolarbejde under rejser           |
| 511300 | 511300 - Turist- og rejselederarbejde   |
| 911310 | 911310 - Dør- og telefonsalg  |
| 911320 | 911320 - Interviewarbejde vedr. undersøgelser, herunder personlig henvendelse |

## Administration

| Discokode | Stillingsbetegnelse   |
|-----------|---|
| 343120    | 343120 - Administrativt arbejde, intern sagsbehandling og direktionssekretærarbejde                   |
| 343200    | 343200 - Advokatsekretærarbejde   |
| 343310    | 343310 - Bogholderiarbejde  |
| 343320    | 343320 - Revisions- og regnskabsarbejde   |
| 343400    | 343400 - Assistentarbejde ved matematiske beregninger og udarbejdelse af statistik                    |
| 343910    | 343910 - Tilsyns- og inspektørarbejde   |
| 343920    | 343920 - Administrativ arbejdstilrettelæggelse og personaleledelse                                    |
| 343990    | 343990 - Administrativ forvaltning og sagsbehandling  |
| 411100    | 411100 - Stenografering og maskinskrivning  |
| 411200    | 411200 - Betjening af teleprinter, telefax, varslingsanlæg og lignende maskiner                       |
| 411300    | 411300 - Indtastningsarbejde  |
| 411400    | 411400 - Betjening af bogføringsmaskiner, regnemaskiner o.l.  |
| 411500    | 411500 - Alment kontor- og sekretærarbejde  |
| 412110    | 412110 - Beregningsarbejde vedr. bogføring  |
| 412120    | 412120 - Beregningsarbejde vedr. revision   |
| 412200    | 412200 - Beregningsarbejde vedr. finansielle transaktioner, statistik, standardforsikringspræmier mv. |
| 414100    | 414100 - Registreringsarbejde vedr. bestand, udlån og hjemtagning af bøger mv.                        |
| 414210    | 414210 - Betjentarbejde, herunder intern postbehandling   |
| 414220    | 414220 - Postbudarbejde   |
| 414300    | 414300 - Korrekturlæsning, kodning o.l.   |
| 419000    | 419000 - Kartoteksarbejde og andre specialopgaver, ekskl. kundebetjening                              |
| 421100    | 421100 - Kassererarbejde og billet salg   |
| 421210    | 421210 - Bank- og sparekassearbejde med generel kundebetjening  |
| 421220    | 421220 - Kassererarbejde i bank og sparekasse   |
| 421300    | 421300 - Bookmaker-, croupier- og kollektørarbejde  |
| 421400    | 421400 - Pantelånerarbejde  |



|        |   |
|--------|---|
| 421500 | 421500 - Inkassoarbejde                               |
| 421500 | 422100 - Rejsebureauarbejde                           |
| 422210 | 422210 - Receptionsarbejde                            |
| 422220 | 422220 - Receptionsarbejde inden for sundhedssektoren |
| 422230 | 422230 - Lægeseekretærarbejde                         |
| 422310 | 422310 - Telefonomstillingsarbejde                    |
| 422320 | 422320 - Hotline- og callcenterarbejde                |

## HR-udvikling og administration

| Discokode | Stillingsbetegnelse   |
|-----------|---|
| 122910    | 122910 - Ledelse i politi og retsvæsen  |
| 122930    | 122930 - Ledelse i social- og sundhedssektoren  |
| 122940    | 122940 - Ledelse af andre offentlige områder, herunder sport, kultur og servicevirksomhed         |
| 122990    | 122990 - Ledelse af hovedaktiviteten i øvrigt   |
| 123100    | 123100 - Arbejde vedr. administration og finansiering i ikke-finansielle virksomheder             |
| 123200    | 123200 - Personaleledelse   |
| 123400    | 123400 - Informations- og markedsføringsledelse   |
| 123500    | 123500 - Indkøbs- og forsyningsledelse  |
| 123900    | 123900 - Ledelse af andre specialområder  |
| 213110    | 213110 - Projektstyring, IT-systemudvikling   |
| 241200    | 241200 - Personalarbejde på professionelt niveau, herunder ansatte i konsulentbureauer            |
| 241910    | 241910 - Specialfunktioner i erhvervsvirksomheder vedr. organisation, økonomi, salg mv.           |
| 241920    | 241920 - Specialfunktioner i interesseorganisationer vedr. organisation, økonomi mv.              |
| 241930    | 241930 - Specialfunktioner i offentlige virksomheder vedr. organisation, økonomi, forvaltning mv. |
| 342300    | 342300 - Jobformidlingsarbejde  |
| 343120    | 343120 - Administrativt arbejde, intern sagsbehandling og direktionssekretærarbejde               |
| 343120    | 343120 - Administrativt arbejde, intern sagsbehandling og direktionssekretærarbejde               |
| 343920    | 343920 - Administrativ arbejdstilrettelæggelse og personaleledelse                                |

## **Bilag 3: Analyse af det merkantile arbejdsmarked**

### **Udviklingstendenser på jobområder inden for det merkantile felt**

Udarbejdet på baggrund af desk research, udmeldingerne på seminaret den 24. juni 2005 samt interview gennemført med medarbejdere, ledere og ressourcepersoner.

De skraverede felter angiver centrale fokusområder: Nye arbejdsområder for HAKL-målgruppen, vækstområder eller områder, hvor der p.t. sker voldsom udvikling og forandring, der har været grundlag for, hvor der skulle fokuseres i analysen af det merkantile arbejdsmarked.

Se næste side.

| <b>Tema</b> \ <b>FKB</b>  | <b>Turist og rejse</b>   | <b>IKT - administration og vedligeholdelse</b>  | <b>Offentlig forvaltning og sagsbehandling</b>   | <b>Administration og assistance i sundhedssektoren</b>  | <b>Detailhandel</b>  |
|---|--|---|--|---|--|
| <b>Teknologi</b>  | E-handel og web.<br><br>Self-service, hvor kunderne selv booker.   | E-mail, web, nyhedsbreve.   | Digital forvaltning.<br><br>Self-service betyder, at nogle borgere selv udfører opgaverne uden administrativ hjælp.  | EPJ (Elektronisk Patient Journal), digitalisering, talegengivelse, patientkontakt/-overvågning på afstand, self-service (tidsbestilling) etc.                               | E-handel, self-service.<br>E-mail, web, nyhedsbrev.<br>Logistik og handel integreres.  |
| <b>Organisation/ arbejdsorganisering</b>                              | Centralisering i større enheder muliggøres af nye IT-redskaber.  | Centralisering.<br><br>Tværfaglighed centralt for løsning af nye arbejdsopgaver.  | Kommunalreformen kommer til at spille en stor rolle. Opgaver flyttes og ændres. Tværfagligt samarbejde.  | Tværfagligt samarbejde.<br>Mindre hierarkisk.<br>Centralisering.  | Centralisering.<br>Konceptstyring og standardisering.  |
| <b>Virksomhedstype</b>  | Mindre, selvstændige bureauer samt store rejsebureauer.  | Alle såvel private som offentlige. Desuden specifikt IKT-konsulentvirksomheder og IKT-engroshandel.   | Kommuner.<br>Told & Skat.<br>Statslige organisationer.   | Store, centrale sygehuse.<br>Sundhedscentre.<br>Store og små lægepraksisser, tandklinikker etc.   | Store koncerner.<br>Små specialforretninger.<br>Kædebutikker.  |
| <b>Konkurrencesituationen</b>   | Rejsebranchen transnational - pris som konkurrenceparameter.<br>Turisme lokalt forankret.<br>Produktudvikling er central som konkurrenceparameter. | Udlicitering. Udflugning til fjernøsten.<br>Globale netværkssamarbejder og teamdannelse. Hård konkurrence. Stort pris-/lønpres. Service og produktudvikling som konkurrenceparameter. | Konkurrence med private udbydere af visse ydelser, også på det administrative område.<br>Udlicitering medfører behov for kontraktstyring.<br>Medarbejdergruppen udfordres af andre faggrupper. | Frit sygehusvalg.<br>Privathospitaler.<br>Forsikring.<br>Alternativ behandling.<br>Service som konkurrenceparameter (kortere ventetid, øget information etc.).              | Pres fra store, udenlandske kæder og fra e-handel.<br>Prispress fra discountbutikker.<br>Service kontra billigst muligt.<br>Lukkelovsliberalisering. |
| <b>Service i forhold til kunder, brugere og borgere</b>               | Krævende kunder - efterspørger events og individualisering.<br><br>'Sikkerhed' i en terrortid.<br><br>Mindre direkte kundekontakt.                 | Service er helt central, da det er her, virksomhederne differentierer sig fra hinanden.<br><br>Afhængighed - faste alliancer.   | To hovedtyper af borgere: De, der selv klarer det digitale og de, der skal rådgives.<br><br>Bred information og rådgivning af borgerne.  | Service i forhold til interne og eksterne kunder.<br><br>Vejledning i forhold til krævende kunder, borgere og brugere.  | Service er meget central i nogle virksomheder - mindre i andre.<br>Oplevelser.<br>Kunderne springer butiksløst over - self-service.                  |
| <b>Kvalifikationskrav til medarbejderne samt udviklingsmuligheder</b> | Bredere kompetencer - både almene og personlige.<br><br>Tværfaglighed og teamsamarbejde.<br><br>Serviceminded.                                     | Behov for løbende opkvalificering (f.eks. også analytiske kvalifikationer). Samarbejdsevne.<br>Ledige akademikere overtager job fra HAKL-målgruppen.                                  | Kommunikation og rådgivning i forhold til mange forskellige mennesker. Bredere kompetencer.<br>Lovgivningen skaber hele tiden nye udviklingsbehov.   | Glidning i faggrænserne mellem de sygeplejefaglige og de administrative personalegrupper medfører nye kvalifikationskrav.<br>Stort generationsskifte i dette arbejdsområde. | A- og B-holdsmedarbejdere. Mange helt unge/ufaglærte. Faglig viden om produkter/varer samt om varedisponering. Servicekvalifikationer.               |

| <b>Tendens \ FKB</b>  | <b>Viden- og forretningsser-vice</b>   | <b>Spedition og shipping</b>   | <b>Handel og logistik</b>  | <b>Administration</b>  | <b>Mulig ny FKB: HR-udvikling og administration</b>  |
|---|--|--|--|--|--|
| <b>Teknologi</b>  | Hastig udvikling og integration af IKT på tværs af og inden for mange virksomheder.  | E-handel, e-mail, EDI (Electronic Data Interchange) og RFID (Radio Frequency IDentification).<br>Self-service.<br>Styring af logistikkæden vha. IKT.                                   | E-handel.<br>IT til logistik og ordrebehandling.<br>EDI og RFID.<br>Transnational lagerstyring.  | E-mail, e-handel og web.<br>Elektronisk arkivering og journalisering.<br>IT-bårne regnskabssystemer.<br>Systemintegration.<br>Digitalisering.  | IT-redskaber til personaleadministration og registrering af kompetenceudvikling.<br>E-mail. Intranet. Nyhedsbreve til personale.   |
| <b>Organisation/ arbejdsorganisering</b>                              | Centralisering i store virksomheder.<br>IT skaber rum for nye arbejdsformer.   | Centralisering.  | Centralisering.<br>Kædesamarbejde.<br>Fusioner.  | Integration med andre faggrupper.<br>Centralisering og decentralisering.   | Professionalisering og centralisering internt.<br>Ekstern centralisering for kædevirksomheder.   |
| <b>Virksomhedstype</b>  | Rådgivning, konsulentopgaver og uddannelsesydelser.<br>Både store og små virksomheder.<br>Kædesamarbejde.<br>Callcentre i vækst.                   | Store enheder.<br>Kædesamarbejde.  | Handelsvirksomheder.<br>Centrallagre - også transnationalt.<br>Lagerhoteller på tværs af enkeltvirksomheder.   | Alle offentlige og private virksomheder.   | Alle. Integreret i lederopgaver, centraliseret i særlige funktioner/afdelinger samt i særskilte konsulentvirksomheder (f.eks. rekruttering og lederudvikling).                                   |
| <b>Konkurrencesituation</b>   | Outsourcing betyder vækst i dette område.<br>Visse opgaver kan udflages.<br>Internationalisering og koncerndannelse.                               | Store, internationale koncerner.<br>Fusioner.<br>Globalisering - globale netværk.  | Stor konkurrence.  | Nogle opgaver kan outsources.  | Professionalisering af funktionerne betyder behov for ekstern bistand fra konsulentvirksomheder.<br>Stor konkurrence mellem disse.   |
| <b>Service i forhold til kunder, brugere og borgere</b>               | Standard eller tilpasset kundens behov.<br>Service af eksterne virksomheder (f.eks. offentlige).   | Kontakt elektronisk: EDI, e-handel, e-mail, self-service.  | EDI skaber nye arbejdsformer og relationer til kunder og samarbejdspartnere.<br>Fokus på både kundebetjening og kundevejledning.   | Serviceydelser i forhold til interne og eksterne kunder og brugere.  | Kunden kan være intern eller ekstern.  |
| <b>Kvalifikationskrav til medarbejderne samt udviklingsmuligheder</b> | Tværfaglighed og bredere kompetencer.<br><br>Jobmuligheder for integration med andre faglige (det grafiske og det administrative integreres mere). | Stor mulighed for tværfaglighed, mange funktioner og anvendelse af brede kompetencer.<br>Store krav om IT-kvalifikationer, sprog, logistik, marketing, samarbejde, selvstændighed etc. | Alle skal kunne varetage det administrative papirflow - medfører ændrede arbejdsopgaver. Færre simple arbejdsopgaver og flere komplekse samt koordinerende arbejdsopgaver. | Generalister - pres fra andre faggrupper og fra arbejdsløse akademikere.<br>Meget varierede arbejdsopgaver. Kvalifikationskravene afhænger heraf. Færre simple arbejdsopgaver og flere komplekse og koordinerende. | Bredere kompetencer, tværfaglighed og specifik viden om HR-området.<br>Analytisk tankegang.<br>Stort behov for opkvalificering af nuværende HK'ere, der er i konkurrence med ledige akademikere. |

## Bilag 4: Interviewpersoner HAKL-analyse

Der er gennemført interview med deltagelse af 48 personer. Interviewene er gennemført med følgende ledere/medarbejdere:

1. IT-medarbejder i stor, selvejende pensionsvirksomhed.
2. Medarbejder i SKAT, offentlig forvaltning.
3. Medarbejder i mindre kommune, serviceskranke.
4. Medarbejder (laborant), udviklingsafdeling på et hospital.
5. Medarbejder i et stort rejsebureau.
6. Administrativ medarbejder i stor produktionsvirksomhed inden for jernindustrien.
7. Administrativ medarbejder på mellemstor institution for handicappede.
8. Direktør i mellemstor, privat virksomhed inden for miljøområdet.
9. Leder, stort rejsebureau.
10. Administrativ medarbejder, privat vaskeri.
11. Administrativ medarbejder i boligselskab.
12. Administrativ medarbejder på et provinsdagblad.
13. Intern IT-konsulent i mindre kommune.
14. Teknisk assistent i et universitets interne IT-afdeling.
15. Medarbejder i IT-service i en stor rådgivende virksomhed.
16. IT-chef i en stor produktionsvirksomhed.
17. IT-chef i et forsikringselskab.
18. IT-chef hos i en offentlig forvaltning.
19. Konsulent i en personaleafdeling i en stor virksomhed.
20. IT-systemudvikler i en virksomhed, der arbejder med systemudvikling.
21. Regnskabschef i en computervirksomhed.
22. Speditør i en shippingvirksomhed.
23. Sagsbehandler på et AF-kontor.
24. Administrativ medarbejder i et advokatkontor.
25. Medarbejder i en virksomhed, der arbejder med grafisk reklame og design.
26. Medarbejder i en virksomhed, der arbejder med grafisk design.
27. HR-medarbejder i et bladkompagni.
28. HR-medarbejder i en virksomhed, der arbejder med filmproduktion.
29. Personalechef i stor, rådgivende virksomhed.
30. HR-medarbejder i en stor lagervirksomhed.
31. Logistikmedarbejder i en stor lagervirksomhed.
32. Personalechef i en lagervirksomhed.
33. HR-medarbejder i en mindre virksomhed.
34. Personalechef i et rejsebureau.
35. Uddannelsesmedarbejder i SKAT.
36. Supermarkedschef.
37. Teamleder i en kursusafdeling i en rådgivende virksomhed.
38. Direktør i en reklamevirksomhed.
39. Underviser i fag relaterede til reklamebranchen.
40. Leder af et centralbibliotek.
41. Projektleder på et bibliotek.

42. Mediegrafiker i en grafisk virksomhed.
43. HR-chef i en interesseorganisation.
44. Administrativ medarbejder i en interesseorganisation.
45. Bogholderiassistent inden for det juridiske område.
46. Markedsføringskoordinator i en reklamevirksomhed.
47. HR-medarbejder i stor produktionsvirksomhed.
48. Logistikleder på et lager.