

Arbejde og kvalifikationer i service

Serviceudvikling og kompetenceudvikling

Illeris, Sven; Plougmann, Peter

Publication date:
2001

Document Version
Også kaldet Forlagets PDF

Citation for published version (APA):
Illeris, S., & Plougmann, P. (2001). *Arbejde og kvalifikationer i service: Serviceudvikling og kompetenceudvikling*. Roskilde Universitet. Rapport. Serviceudvikling, internationalisering og kompetenceudvikling Nr. 8
<http://css.ruc.dk/epublikationer.html>

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain.
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact rucforsk@ruc.dk providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Serviceudvikling, Internationalisering og kompetenceudvikling

Rapport nr. 8
Report no. 8

April/April 2001

Sven Illeris og Peter Plougmann
Arbejde og kvalifikationer i service

Service development
Internationalisation and
Competences

Arbejde og kvalifikationer i service

Af Sven Illeris og Peter Plougmann

April 2001

Indhold

Forord	4
1. Undersøgelsens formål, begreber, metoder og data	5
2. Servicearbejde og servicearbejdsmarkedet	8
a. Servicearbejdets omfang og udvikling i de seneste år	8
b. Kvalifikationer og deres udvikling: Højere kvalificering	11
c. Beskæftigelse og kvalifikationer i forskellige regioner	14
d. Kønsforskelle i beskæftigelse og kvalifikationer	17
e. Beskæftigelse og kvalifikationer i forskellige aldersklasser	19
3. Personlige kvalifikationer vinder frem	22
a. Hvilke slags kvalifikationer er vigtigst i service?	22
b. Hvad skaber behov for ny kvalifikationer?	24
4. Flexibilitet og servicearbejde	29
a. Forskellige fleksibilitetsformer	29
b. Numerisk fleksibilitet	30
i) Det generelle mobilitetsniveau	30
ii) Tværsektor-mobilitet	31
iii) Branchemobiliteten i udvalgte brancher	33
c. Funktionel fleksibilitet	35
i) Funktionel fleksibilitet belyst ved skift i arbejdsfunktion	40
ii) Effekter af den funktionelle fleksibilitet for ufaglærte	43
iii) Funktionel fleksibilitet for visse servicebeskæftigede	44
iv) Opsamling	45
5. Servicebeskæftigelse og holdninger	47
6. Nogle hovedkonklusioner	52
Litteraturhenvisninger	53
Tabelloversigt	55
Bilag 1. Statistiske inddelinger	56

Forord

Denne publikation sammenfatter de undersøgelser, som er foretaget om arbejde og kvalifikationer inden for projektet "Serviceudvikling, internationalisering og kompetenceudvikling", som er en del af Statens Samfundsvidenskabelige Forskningsråds program "Menneskelige ressourcer i arbejdslivet".

Publikationen bygger for det første på en række særskilt afrapporterede empiriske undersøgelser i Danmark:

- Statistisk analyse af de service-beskæftigedes kvalifikationer
- Analyse af 6 case-virksomheder inden for vidt forskellige offentlige og private service-brancher, ved hjælp af interviews og dokumentarisk materiale;
- Analyse af 4 vidensintensive servicevirksomheder ved hjælp af fokusgruppe-interviews med og spørgeskemaer til 24 ansatte;

For det andet bygger publikationen på en gennemgang af teoretisk og empirisk litteratur om emnet.

Arbejdet med denne del af projektet har været foretaget af Sven Illeris, Peter Plougmann og hans medarbejdere ved Teknologisk Institut, Erhvervsanalyser, samt Jon Sundbo. Alle projektets medarbejdere har dog deltaget i case-studierne, fokusgruppe-interviewene og i mangfoldige diskussioner om emnet.

Vi vil gerne takke de virksomheder og deres medarbejdere, der har stillet sig til rådighed for interviews og skaffet materiale, samt de medarbejdere ved en række offentlige og private organisationer og virksomheder, der som medlemmer af projektets følgegruppe er kommet med konstruktive kommentarer til arbejdet.

1. Undersøgelsens formål, begreber, metoder og data

Viden om arbejde og kvalifikationer - såvel som viden om andre sider af erhvervsaktiviteter - har traditionelt overvejende været baseret på undersøgelser af industrien. I den nuværende vestlige Verden er dette en anakronisme: For eksempel findes i Danmark i 1997 70 % af al beskæftigelse i servicesektoren. Der er derfor et stort behov for viden om arbejde og kvalifikationer i service.

Det er ikke alene som sektor at service hidtil er blevet overset; det gælder også de servicemæssige arbejdsfunktioner eller occupations, hvor traditionel forskning overvejende har interesseret sig for manuelt fremstillingsarbejde og hverken har fokuseret på intellektuelt eller manuelt servicearbejde. Vi har lagt vægt på at anvende Danmarks Statistiks ny klassifikation af arbejdsfunktioner, der svarer til the International Standard Classification of Occupations; desværre mangler endnu arbejdsfunktions-angivelse for 10 % af de beskæftigede.

Studiet af servicearbejde og -kvalifikationer befinder sig stadig på noget af et pionerstadie. Vi har derfor set det som vores formål over en bred front at øge den foreliggende viden om servicearbejde og -kvalifikationer. Adskillige sider af undersøgelsen er lagt eksplorativt op og er resulteret i empiriske resultater, som kun i beskedent omfang er søgt forklaret. Andre spørgsmål har det været muligt at diskutere mere indgående teoretisk. Endelig er der vigtige spørgsmål, som vi inden for de givne ressource-rammer ikke har magtet at tage op.

Vi har også andre grunde til at forholde os kritisk til traditionelle arbejdsmarkeds- og kvalifikationsteorier end deres ensidige fokus på industri. De har først og fremmest handlet om fuldtidsbeskæftigede og fuldt arbejdsdygtige mænd. Vi vil i denne undersøgelse inddrage kønsproblematikken og de unges særlige situation, men vi ikke har haft ressourcer til at gøre det så dybtgående som ønskeligt, og slet ikke til at interessere os for andre traditionelt oversete grupper.

Gængs arbejdsmarkedsteori kan også kritiseres for at betragte menneskers arbejde og holdninger hertil isoleret, uden sammenhæng med deres liv i samfundet i øvrigt og med hvad de vil med sig selv (Andersen mfl 1993). Dette tager vi op i rapportens sidste kapitel, hvor vi foreslår at hente teorier der er udformet i fag med andre traditioner ind i arbejdsmarkedsforskningen.

Endelig finder vi belæg for at den traditionelle tese om at der skulle foregå en nedkvalificering af arbejdet stort set ikke holder stik i samfund som det danske omkring årtusindskiftet. Det har dog mange andre forskere fundet før os.

Begreber

Vi skal her nævne projektets vigtigste begreber. For det første har vi sat fokus på kompetencer (som er det begreb der bruges i erhvervsøkonomi og management-faget) og kvalifikationer (et begreb fra arbejds sociologien), se nærmere i Andersen m.fl. 1993. Ofte skelnes mellem hvad menester har lært (kvalifikationer) og hvad de faktisk viser sig i stand til at kunne (kompetencer), men vi har ikke fokuseret på denne forskel.

Vi bruger begrebet "kvalifikationer" ikke alene om de specifikke og almene *faglige* kvalifikationer, mennesker kan have, men også *personlige* eller "sociale" kvalifikationer, der kan være væsentlige for arbejdets udførelse, f.eks. omhu, motivation, samarbejdsevne, evne til at forstå kundernes behov, stabilitet osv. Grænserne mellem disse begreber er dog ikke skarpe. IT-kvalifikationer var i begyndelsen specifikt faglige, men er nu alment faglige ligesom sprogkundskaber. For servicearbejde med personlig kundebetjening er kvalifikationer hertil blandet faglige og personlige. Endvidere tænkes der ikke alene på de kvalifikationer som er opnået under uddannelsen, men også på kvalifikationer som er opnået ved senere kursusdeltagelse og på jobbet.

Begrebet kvalifikationer anvendes imidlertid ikke alene om egenskaber ved personer, men også ved egenskaber ved job: Hvilke kvalifikationer er nødvendige for at udføre dette eller hint job. Det er i denne betydning at begreberne op-/nedkvalificering oprindeligt er tænkt. Det er imidlertid vanskeligt at beskrive dette præcist, og vi må - som mange andre forskere - i de fleste tilfælde nøjes med at opgøre de beskæftigede personers kvalifikationer, selv om det jo meget vel kan ske at nogle mennesker har højere kvalifikationer end dem de bruger til deres arbejde.

Et andet centralt begreb er naturligvis "service". For en nærmere diskussion heraf kan der henvises til Illeris (1996). Her skal vi blot anføre at det almindeligvis anvendes om økonomiske aktiviteter der ikke producerer eller bearbejder fysiske genstande. En stor del af serviceaktiviteterne udgør relationer mellem serviceproducenter og servicebrugere (de sidstnævnte deltager ofte i en eller anden grad i processen); dette har, som uddybet af de Bandt (1999), væsentlige konsekvenser for kvalifikationsbehovene.

Metoder og data

Overordnet har projektet bygget på en omfattende indsamling af empiri, som så er analyseret i lyset af anden foreliggende empiri fra den vestlige Verden og teoretisk litteratur. Som nævnt i forordet er der i denne undersøgelse anvendt tre typer af kilder:

For det første interviews og dokumenter fra 6 case-virksomheder: Et rådgivende ingeniørfirma, et TV-selskab, et hjemmehjælp-system, en bank, et netværk af advokatfirmaer og en multinational rengørings-koncern.

For det andet fokusgruppe-interviews med og personlige spørgeskemaer til 24 medarbejdere i 4 vidensintensive forretningsservice-virksomheder (2 inden for engroshandel og 2 inden for IT-service).

For det tredje en række specialkørsler fra Danmarks Statistik. Da alle tabeller i denne publikation (undtagen tabel 19) stammer herfra, er der ikke anført yderligere kildeangivelse. Statistikmulighederne er - i sammenligning med de fleste lande - gode i Danmark: Ved hjælp af CPR-numrene har det været muligt for 1993 og 1997 at kombinere oplysninger om erhverv, uddannelse, arbejdsfunktion, geografi, køn og alder. Uddannelse og arbejdsfunktion siger noget om kvalifikationer, selvom disse data som nævnt ikke udtømmer kvalifikations-begrebet.

I bilaget er de statistiske inddelinger af de anvendte data nærmere beskrevet.

2. Servicearbejde og servicearbejdsmarkedet

a. Servicearbejdets omfang og udvikling i de seneste år

Hvor stort er servicearbejdet, og hvordan har det udviklet sig i de senere år? Disse spørgsmål kan besvares ud fra de statistiske kilder, dels vedrørende erhverv, dels vedrørende arbejdsfunktioner; de sidstnævnte er det dog som nævnt i bilaget problematisk at sammenligne over tid. Det skal bemærkes, at perioden 1993-97 var præget af et stærkt konjunkturopsving. Sådanne giver sig altid stærkest udslag i fremstillingssektoren; men disse års beskæftigelsesvækst heri svarer ikke til langtidstendensen, der som overalt i den vestlige Verden er præget af tilbagegang i fremstillingssektorens beskæftigelse.

Tabel 1. Beskæftigelsen i erhverv 1993-97

	1993 tusinder	1997 tusinder	1997 Vækst-indeks andel (1993=100)	
Landbrug mv.	132	106	4,2	80
Fremstilling	592	623	24,4	105
Vidensintensiv forretningsservice	96	115	4,5	119
Mellemkvalificeret privat service	220	230	9,0	104
Øvrig privat service	599	639	25,0	107
Offentlig service	771	808	31,7	105
Total (inkl. uoplyst)	2.461	2.551	100,0	104

Tabel 1 viser at servicesektoren i 1997 tegnede sig for over 70 % af den samlede beskæftigelse. Mere end halvdelen heraf ligger i den private servicesektor.

I 1993-97 udviste vidensintensiv forretningsservice den højeste vækstrate - som overalt i den vestlige Verden - mens væksten i den mellemkvalificerede private service blev trukket ned af rationaliseringerne i finanssektoren. Beskæftigelsen i offentlig service, der øgedes kraftigt i 1960erne og 70erne, udviste vækstprocenter nær gennemsnittet, selv om noget rengøringsarbejde mv. i løbet af perioden blev udliciteret til den private servicesektor.

Tabel 2. Beskæftigelsen i erhverv og arbejdsfunktioner, 1997

Procent	Landbrug mv	Frem- stilling	Videns- intens. forretn. service	Mellem- kvalif. privat service	Øvrig privat service	Offentl. service	Ialt (inkl. uopl.)	I alt (tu- sinder)
Ledelse	6,1	4,9	7,8	9,2	12,3	2,1	6,4	163
Højeste færdigh.	0,8	4,8	42,8	17,4	2,0	22,1	12,3	313
Mellem-færdigh.	1,5	9,6	21,6	23,3	10,7	22,8	15,4	393
Kontorarbejde	1,2	5,8	13,9	23,2	15,3	10,2	11,3	289
Salg, serv. & omsorg	1,0	2,0	1,2	3,4	17,2	25,7	13,4	342
Landbr.arb. m. færd.	52,9	0,3	0,3	1,0	0,6	0,2	2,6	66
Håndværkspræg.arb	2,1	34,2	2,3	5,7	8,5	0,7	11,5	293
Proces-& transp.arb	2,6	19,8	0,4	1,3	7,7	0,5	7,2	183
Andet ufagl.man.arb	18,0	8,5	1,6	5,1	10,0	8,5	8,6	218
Militært arbejde	0	0	0	0	0	3,3	1,0	26
Uoplyst arbejde	13,0	10,0	8,2	10,4	15,7	4,0	10,3	264
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	2.551

Tabel 2 viser at beskæftigelsen i 1997 var forholdsvis ligeligt fordelt over arbejdsfunktions-grupperne. Ledelse og arbejde der forudsætter videregående uddannelse er ikke længere forbeholdt en ubetydelig elite, men omfatter en tredjedel af den totale beskæftigelse. Naturligvis er der store forskelle mellem arbejdsfunktionerne i de enkelte erhverv, men det bemærkes at alle erhverv har beskæftigelse i alle arbejdsfunktioner, og omvendt. F.eks. ligger en tredjedel af arbejdet i fremstillingssektoren i ikke-manuelle arbejdsfunktioner.

Servicesektoren omfatter fortrinsvis arbejdsfunktioner på højeste og mellemfærdighedsniveau, kontorarbejde samt salgs-, service- og omsorgsarbejde. Disse arbejdsfunktioners andele varierer selvsagt mellem undersektorerne: I vidensintensiv forretningservice er henved halvdelen af jobbene på højeste færdighedsniveau, mens mellemkvalificeret privat service overvejende omfatter arbejde på mellemfærdighedsniveau og kontorarbejde, og øvrig privat service mange kontor- og salgsjob. Offentlig service rummer en blanding af arbejde på højeste og mellemfærdighedsniveau og mange omsorgsjob.

Den traditionelle opfattelse er at service beskæftiger forholdsvis mange lavt kvalificerede og højt kvalificerede mennesker, men færre mellem-kvalificerede end industrien (se f.eks. Cohen & Zysman 1987). Tabel 2 viser at dette ikke var tilfældet i Danmark i 1997.

Her var det rigtigt, at service beskæftigede forholdsvis færre faglærte end fremstillingssektoren: Grupperne kontorarbejde, salgs- og servicearbejde samt håndværkspræget arbejde udgjorde 42 % af de beskæftigede i fremstillingssektoren, mod 36 % i servicesektoren.

Imidlertid rummede service også forholdsvis færre lavt kvalificerede arbejdsfunktioner end fremstillingssektoren: De beskæftigede ved proces- & transportarbejde mv., andet ufaglært, manuelt arbejde samt uoplyst arbejde (der helt overvejende ingen uddannelse har) udgør 38 % i fremstillingssektoren, mod 21 % i servicesektoren (og endda 27 % i den private servicesektor).

På den anden side beskæftiger service forholdsvis langt flere i høj-kvalifikations- og ledelsesarbejde end fremstillingssektoren: 41 % mod 19 %.

Alt i alt er servicebeskæftigelsen højere kvalificeret end fremstillingsbeskæftigelsen, målt ved arbejdsfunktioner.

I tabel 3 er beskæftigelsen fordelt på de arbejdskategorier, der er foreslået af Robert Reich, og er nærmere omtalt i bilaget. Som bemærket her har det kun været muligt at foretage denne klassificering med en grov tilnærmelse, og den procentuelle fordeling kan f.eks. ikke sammenlignes eksakt med den, Reich har lavet for USA.

Tabel 3. Beskæftigelsen 1997 på erhverv og Reich-kategorier

Procent	Rutine- arbejde	Person-til- -person	Symbol- analyse	Offentligt arbejde	Landbr. arbejde	Uoplyst arbejde	I alt
Landbrug mv	6	9	1	1	69	14	100
Fremstilling	64	12	12	2	0	10	100
Vidensint. forr.serv.	16	17	54	4	0	8	100
Mellemkval.priv.serv.	24	37	24	4	1	10	100
Øvrig privat service	27	43	6	7	1	16	100
Offentlig service	13	20	7	56	0	4	100
Total (inkl. uoplyst)	30	24	12	21	3	10	100
Total: tusinder	760	622	294	527	85	264	2.551

Som sikre resultater af tabel 3 fremgår det klart at rutinearbejde er dominerende i fremstillingssektoren og er vigtigt i mellem- og lavtkvalificeret privat service. Person-til-person servicearbejde er den vigtigste jobkategori i mellem- og lavtkvalificeret privat

service. Symbolanalyse er dominerende i vidensintensiv forretningsservice og er vigtig i mellemkvalificeret privat service. Offentligt arbejde og landbrugsarbejde er selvsagt dominerende i de respektive erhverv. Det fremgår også, at der i alle erhverv er en del beskæftigede med arbejde uden for de dominerende Reich-kategorier, men det kan ikke afgøres i hvilken grad det skyldes den grove kategorisering.

b. Kvalifikationer og deres udvikling: Højere kvalificering

Som nævnt i bilaget kan de beskæftigedes kvalifikationer også belyses statistisk ved deres formelle, kompetencegivende uddannelse.

Tabel 4. Beskæftigelsen 1997 efter erhverv og uddannelse

Procent	Ingen udd.	faglært	KVU	MVU	LVU	Ialt
Landbrug mv.	57,9	35,2	3,2	2,2	1,4	100,0
Fremstilling	40,9	46,4	5,3	5,2	2,1	100,0
Vidensintensiv forr.serv.	23,0	28,2	7,1	18,5	23,2	100,0
Mellemkvalif. priv. serv.	32,0	44,7	5,0	10,0	8,4	100,0
Øvrig privat service	48,4	43,2	3,3	3,2	1,9	100,0
Offentlig service	31,1	28,7	11,4	19,6	9,2	100,0
Total (inkl. uoplyst)	38,9	38,4	6,7	10,2	5,9	100,0
Total: tusinder	993	979	170	260	150	2.551

Tabel 4 viser at knap to femtedele af de beskæftigede i 1997 ingen kompetencegivende erhvervsuddannelse havde, knap to femtedele havde en uddannelse på faglært niveau, mens godt en femtedel havde en videregående uddannelse. Uddannelsesniveaut varierede mellem erhvervene, men i alle erhverv beskæftigedes en blanding af mennesker med forskellige uddannelser. Detaljerer man tallene yderligere, fremtræder dog nogle erhverv hvor over 45 % ingen uddannelse havde, inden for service således:

- detailhandel
- hotel og restaurant
- transport
- rengøring
- kloak og renovation.

Uddannelser på faglært niveau karakteriserede 46 % af de i fremstilling beskæftigede, i servicesektoren kun 36 % (i offentlig service endda kun 29 %).

Ingen erhvervsuddannelse karakteriserede 41 % af de beskæftigede i fremstilling, men kun 37 % af de beskæftigede i servicesektoren.

Videregående uddannelse havde 13 % af de beskæftigede i fremstilling, men 27 % af de service-beskæftigede (endda 40 % i offentlig service).

Måles kvalifikationsniveauet ved uddannelsen, bliver konklusionen altså for Danmark i 1997 den samme som når det måles ved arbejdsfunktioner: *Servicepersonalets kvalifikationsniveau er generelt højere end industripersonalets.*

Det behøver ikke at betyde, at den traditionelle opfattelse - ifølge hvilken der er forholdsvis flere lavt kvalificerede job i service end i industri - er forkert overalt; især ikke i USA hvor minimumslønnen er lavere end normalt i Vesteuropa, hvilket kan have givet mulighed for relativt flere lavt kvalificerede servicejob - det fænomen der kaldes "the working poor" - mens tilsvarende mennesker i Vesteuropa har svært ved at finde beskæftigelse. Dette er f.eks. påvist af Jany-Catrice (2000) ved en minutiøs sammenligning mellem hotel- & restaurantbranchen i USA og Frankrig. Det er denne "arbejdsløshedsfælde" den danske arbejdsmarkedspolitik søger at undgå ved at hæve arbejdskraftens kvalifikationer så meget, at de fleste kan finde mere kvalifikationskrævende arbejde.

Tabel 5. Udviklingen 1993-97 i beskæftigelse efter erhverv og uddannelse

Indeks 1997, 1993=100	Ingen udd.	Faglært	KVU	MVU	LVU	I alt
Landbrug mv	70	99	118	97	103	80
Fremstilling	101	107	117	114	121	105
Vidensintensiv forr. serv.	111	109	139	124	132	119
Mellemkvalif. priv. serv.	102	100	121	113	125	104
Øvrig privat service	105	106	117	117	129	107
Offentlig service	93	112	106	111	115	105
Total (inkl. uoplyst)	97	106	111	111	119	104

I tabel 5 belyses kvalifikationsudviklingen 1993-97 ved hjælp af uddannelsesniveauet. Resultatet er *at der er sket en opkvalificering, der for så kort en periode må siges at være forbavsende kraftig*: Jo højere formel uddannelse, des stærkere beskæftigelsesvækst - og for de lavest uddannede endda tilbagegang. Denne tendens går igen i alle erhvervssektorer.

Denne konklusion er interessant i forhold til en diskussion, der har stået på i forskningskredse i flere årtier, om hvorvidt der sker en op- eller nedkvalificering af arbejdet i de vestlige samfund. Udgangspunktet for denne diskussion var Braverman (1974) som, overvejende på grundlag af amerikanske undersøgelser, konkluderede at der foregik en nedkvalificering, eller i det mindste en stigende polarisering mellem de få højt kvalificerede job og de mange lavt kvalificerede.

Mens Braverman i nogen grad kan have haft ret i det stadig overvejende "fordistiske" erhvervsliv i USA omkring 1970, har et stigende antal forskere forkastet hans konklusioner siden da, ikke mindst i Europa og i en service-sammenhæng (se diskussionen i Illeris 1996). Det bekræftes af Sjøholts materiale (1999) fra de norske konsulent- og finanssektorer. De ovenstående resultater peger da også på en tendens til opkvalificering af de beskæftigede. Dette udelukker selvfølgelig ikke at der i nogle job kan ske en nedkvalificering af arbejdet.

I projektets kvalitative undersøgelser spurgte vi interviewpersonerne om de oplevede en op- eller nedkvalificering af deres arbejde. Mange havde svært ved at forstå hvad vi mente - de syntes, som det også er anført i indledningen, at begrebet var uklart. Manges reaktion var at sige at der opstod behov for *andre* kvalifikationer end tidligere. Den rådgivende ingeniør lavede ikke længere de beregninger af konstruktionerne som han før gjorde - det er overtaget af computer-programmer som kunderne ofte kører selv. Den rådgivende ingeniør arbejder nu med ny og mere sofistikerede spørgsmål, ofte i en bredere sammenhæng som nødvendiggør samarbejde med andre eksperter som biologer eller samfundsvidenskabeligt uddannede personer.

I de vidensintensive virksomheder var det et udbredt resultat at arbejdet krævede stadig mere specialiseret viden, mens tidligere rutineopgaver blev automatiseret eller overdraget til personale med lavere kvalifikationer - som så igen fik opgraderet *deres* arbejde.

I de undersøgte lavt kvalificerede virksomheder var der også en tendens til opkvalificering. Hjemmehjælpere skulle ikke længere alene udføre enkle opgaver som rengøring og indkøb, men også deltage i den mentale omsorg for ældre klienter (opretholde selvrespekten mv). Rengøringsassistenter skal i stigende grad vurdere rengøringsbehovet og samarbejde med kunderne, og de skal vide mere om materialer og om at undgå forurening.

Opkvalificeringen af arbejdskraften foregår på flere forskellige måder: Dels opkvalificeres den eksisterende arbejdskraft ved hjælp af kurser og læring på jobbet -

hvilket i lærende virksomheder indebærer interaktion med virksomhedernes partnere. Der er også virksomheder som lader de ansatte cirkulere mellem jobbene for at udvide deres kvalifikationer (og måske finde på ny måder at løse opgaver på). Dels sker den via arbejdsmarkedet, idet bedre uddannede unge og de bedst kvalificerede arbejdsløse ansættes og erstatter ældre og/eller lavt kvalificerede mennesker, der går på pension eller afskediges.

c. Beskæftigelse og kvalifikationer i forskellige regioner

Med henblik på at belyse regionale forskelle i beskæftigelse og kvalifikationer er det statistiske materiale fordelt på fire hovedlandsdele:

- Hovedstadsregionen (Københavns og Frederiksberg kommuner, Københavns, Frederiksberg og Roskilde amter);
- Øerne i øvrigt;
- Østjylland (Vejle og Århus amter);
- Jylland i øvrigt.

Tabel 6. Beskæftigelsen fordelt på erhverv og hovedlandsdele, 1993-97

Procent af samlet beskæftigelse 1997	Hovedstadsregionen	Øerne i øvrigt	Østjylland	Jylland i øvrigt	I alt
Landbrug mv	1	6	4	8	4
Fremstilling	18	27	28	32	25
Vidensintensiv forretn. serv.	7	3	4	3	5
Mellemkvalific. privat serv.	14	7	8	6	9
Øvrig privat service	26	23	23	21	23
Offentlig service	34	35	32	31	33
Total (inkl. uoplyst)	100	100	100	100	100
Beskæft.indeks 1997 (1993=100)					
Landbrug mv	82	82	79	79	80
Fremstilling	100	103	108	109	105
Vidensintensiv forretn.serv.	123	110	120	111	119
Mellemkvalific. privat serv.	105	101	105	105	104
Øvrig privat service	107	104	108	108	107
Offentlig service	104	105	105	106	105
Total (inkl. uoplyst)	105	103	106	104	104

Tabel 6 viser at Hovedstadsregionen har overrepræsentation af vidensintensiv og mellemkvalificeret service, mens fremstillingserhverv og naturligvis landbrug er

underrepræsenteret. I de mindst urbaniserede landsdele (Øerne og Jylland i øvrigt) er billedet det omvendte, idet dog Øerne har forholdsvis megen offentlig og lavt kvalificeret privat service, mens udkants-Jylland har forholdsvis meget landbrug og fremstillingsvirksomhed. Østjyllands erhvervsstruktur ligger nær landsgennemsnittet, dog med relativt megen industri.

Den samlede beskæftigelsesudvikling 1993-97 er ikke meget forskellig fra landsdel til landsdel, men den er ret forskelligt sammensat. Der sker en forskydning af fremstillingsvirksomhed fra Øerne (især Hovedstadsregionen) mod Jylland, hvilket er en fortsættelse af tendensen i hele efterkrigstiden. Det samme gælder offentlig service, dog i svagere grad. Inden for vidensintensiv forretningservice er væksten til gengæld betydelig stærkere i de mere end i de mindre urbaniserede landsdele, mens anden privat service har jævn beskæftigelsesvækst overalt undtagen på Øerne i øvrigt.

Årsagerne til den geografiske erhvervsfordeling er ofte blevet analyseret (f.eks. i Illeris 1994) og skal ikke behandles nærmere her. Derimod sættes fokus på kvalifikationerne.

Kvalifikationer har altid spillet en rolle i teorier om lokalisering og regional udvikling: Store byer og centerregioner har større udbud af højkvalificeret arbejdskraft end i landdistrikter og udkantsregioner, og antages derfor at tiltrække virksomheder der har brug for en sådan arbejdskraft (eller bedre udtrykt: disse virksomheder vil have konkurrencemæssige fordele hvis de er lokaliseret her). På den anden side antages virksomheder der har brug for billig, lavt kvalificeret arbejdskraft at klare sig bedst i landdistrikter og udkantsregioner, mens der er mange udsagn om at kvalifikationskrævende virksomheder kan have svært ved at tiltrække arbejdskraft her. (Det sidste gælder dog ikke i områder der er særligt attraktive, f.eks. på grund af klima, landskab eller miljø i bredeste forstand).

Der kan være flere grunde til det større udbud af arbejdskraft med høje kvalifikationer i store byer og centerregioner. I mange lande ligger de videregående uddannelser overvejende her. Disse områder vil også tiltrække højkvalificerede mennesker, fordi det store arbejdsmarked her giver størst efterspørgsel efter specialiserede kvalifikationer. Mange af disse mennesker værdsætter desuden det store udbud af service (f.eks. kulturydelser) på højt niveau og den urbane livsstil generelt.

Især servicesektoren må antages at efterspørge høje kvalifikationer i de store byer, idet det er her at den overordnede service er lokaliseret ifølge central place teorien og fordi det lokale marked for tjenesteydelser er størst (se Illeris 1996). Servicevirksomheder som især er afhængige af tilgængeligheden til markeder vil desuden her finde den

bedste transportmæssige infrastruktur. Endelig vil service-virksomheder der har behov for hyppig information fra og kontakt med vidensintensive partnere her finde et maksimum af sådanne. Og alle disse slags service-virksomheder har typisk brug for et højt kvalificeret personale.

På den anden side bidrog kvalifikations-faktorer til at forklare den geografiske spredning af beskæftigelsen, der i de fleste vestlige lande fra omkring 1970 afløste den tidligere overalt dominerende koncentration. Det var især udbuddet af mennesker med personlige kvalifikationer som omhu og stabilitet, der i de mindre urbaniserede landsdele tiltrak og begunstigede virksomheder som industri og "back office" service med rutinefunktioner.

Der er i 1990erne rundt om i Danmark lavet en række undersøgelser af arbejdskraften i de enkelte regioner, hvor kvalifikationerne er belyst ved hjælp af uddannelsen (f.eks. Jensen & Petersen 1996). Som supplement hertil vises i tabel 7 hovedlandsdelenes kvalifikationsstruktur belyst ved arbejdsfunktionerne, som er sammenfattet i Reich-kategorier.

Tabel 7. Beskæftigelsen i hovedlandsdele og Reich-kategorier 1997

Procent	Hovedstads-regionen	Øerne i øvrigt	Østjylland	Jylland i øvrigt	I alt
Rutinearbejde	26	31	30	33	29
Person-til-person serv.	27	24	25	22	24
Symbolanalyse	16	9	11	9	12
Offentligt arbejde	22	23	21	20	21
Landbrugsarbejde	1	5	3	6	3
Uoplyst	10	9	9	9	10
Total	100	100	100	100	100

Tabel 7 viser de geografiske kvalifikationsforskelle som udtrykt i arbejdsfunktioner, sammenfattet i Reich-kategorier.

Det samlede billede er at kvalifikationsniveauet varierer med urbaniseringsgraden. Symbolanalytisk arbejde er overrepræsenteret i Hovedstadsregionen og underrepræsenteret i de mindst urbaniserede landsdele, mens det omvendte er tilfældet med rutinearbejde (og naturligvis landbrugsarbejde). Imidlertid er disse forskelle overraskende små. Og person-til-person service og offentligt arbejde beskæftiger omtrent samme andele af arbejdskraften i alle hovedlandsdele.

Går man mere detaljeret ned i talmaterialet, viser der sig naturligvis større regionale forskelle i enkelte kategorier. En koncentration i Hovedstadsregionen karakteriserer de fleste slags symbolanalytisk arbejde samt offentlig ledelse. I advokat- og revisionsvirksomheder er kvalifikationsniveauet således højest i Hovedstadsregionen. De mindst urbaniserede landsdele har en udpræget overrepræsentation inden for ufaglært industriarbejde. For mange slags arbejde er kvalifikationsniveauet imidlertid ret ens i alle landsdele, det gælder de fleste slags offentligt arbejde og f.eks. salgsarbejde. I detailhandel, hoteller og restauranter samt forlystelser og kulturel service er der således ingen synderlige regionale forskelle i kvalifikationsniveauet.

Et tilsvarende billede er fundet i andre lande, f.eks. af Sjøholt (1999) i de norske konsulent- og finanssektorer (målt ved uddannelsesniveau).

Hvad angår personlige kvalifikationer gav de kvalitative undersøgelser nogle udsagn om regionale forskelle, især inden for lavt kvalificeret arbejde. I rengøring udtrykte nogle mellemledere således at stabilitet og omhu var højere i provensen end i København. Det passer med de ovennævnte faktorer der har medvirket til industriens geografiske spredning. (Men selvsagt ændrer rengøring ikke lokalisering, den er bundet til kundernes lokalisering).

d. Kønsforskelle i beskæftigelse og kvalifikationer

Formålet med dette afsnit er at ajourføre tidligere analyser af kønsfordelingen inden for de enkelte erhverv, og at gøre rede for kønsforskelle i kvalifikationer, således som disse fremgår af arbejdsfunktionerne.

Tabel 8. Kvindernes andel af de beskæftigede i erhverv og arbejdsfunktioner 1997

Procent	Landbrug mv	Frem- stilling	Privat service	Offentlig service	I alt (inkl uoplyst)
Ledelse	11	10	25	43	24
Højeste færdigheder	22	19	28	53	41
Mellem-færdigheder	33	38	41	82	60
Kontorarbejde	72	78	68	89	76
Salgs-, service- og omsorgsarb.	68	60	63	82	75
Landbrugsarb. m. grundfærdigh.	9	6	43	22	13
Håndværkspræget arbejde	4	7	6	16	7
Proces- og transportarb. mv	9	34	11	20	27
Andet ufaglært, manuelt arbejde	64	21	44	62	46
Militært arbejde	-	-	-	4	4
Uoplyst	19	31	38	47	38
Total	22	25	41	69	45

Af den samlede beskæftigelse i 1997 udgjorde kvinderne 45 %. De er stærkt underrepræsenteret i landbrug og fremstillingsvirksomhed, og overrepræsenteret i offentlig service. I privat service er kønsfordelingen ret ligelig (det gælder også i både vidensintensiv, mellem-kvalificeret og øvrig privat service, som derfor ikke er specificeret). Det traditionelle kønsrollemønster genfindes således klart, selv om der i de viste hovederhverv overalt er kommet mindst 22 % ind af det underrepræsenterede køn.

Tabel 8 viser også at kvinder er underrepræsenteret inden for arbejdsfunktionerne ledelse, landbrugs- og håndværksarbejde, i ufaglært industri- og transportarbejde samt i militært arbejde. Derimod er de overrepræsenteret i arbejde hvortil kræves mellem-færdigheder samt i kontor- og salgs-, service- og omsorgsarbejde. I arbejde hvortil kræves højeste færdigheder samt i "andet" (ufaglært, manuelt) arbejde ligger kønsfordelingen nær det gennemsnitlige. Alt i alt kan man næppe længere sige, at kvinder udfører lavere kvalificerede arbejdsfunktioner end mænd. Men både inden for arbejdsfunktioner, der forudsætter højere færdigheder, faglærte og ingen uddannelser, er der udprægede mande- og udprægede kvinde-arbejdsfunktioner.

Inden for nogle arbejdsfunktioner går samme kønsfordeling igen i alle hovederhvervsgrupper, således den kvindelige overrepræsentation i kontor-, salgs- service- og omsorgsarbejde og underrepræsentation i håndværksarbejde og ufaglært industri- og transportarbejde.

I andre arbejdsfunktioner er der derimod betydelige forskelle fra erhverv til erhverv. De kan skyldes at arbejdsfunktionerne er heterogene kategorier, således rummer "arbejde der forudsætter mellem-færdigheder" både udprægede tekniske arbejdsfunktioner med overvægt af mænd (i fremstillingssektoren) og omsorgsfunktioner med overvægt af kvinder (i offentlig service). Men forskellene kan også skyldes forskellig personalepolitik, hvilket antagelig i nogen grad medvirker til at den offentlige sektor har højere kvindeandele end den private inden for ledelse og arbejde der forudsætter højeste færdigheder.

Sammenfattes arbejdsfunktionerne på Reich-kategorier, fås den i tabel 9 viste kønsfordeling.

Tabel 9. Beskæftigelsen i Reich-kategorier og køn 1997

Procent	Mænd	Kvinder	I alt
Rutinearbejde	64	36	100
Person-til-person service	47	53	100
Symbolanalyse	74	26	100
Offentligt arbejde	33	67	100
Landbrugsarbejde	76	24	100
Uoplyst	62	38	100
Total	55	45	100

Reich-kategoriene viser klart det traditionelle kønsrolle-mønster med kvinde-overvægt i privat person-til-person service og offentligt arbejde, og mande-overvægt i rutinearbejde, landbrugsarbejde og symbolanalyse. I alle kategorierne er der dog kommet mindst en fjerdedel af det underrepræsenterede køn ind. Det er bemærkelsesværdigt at kvinder er overrepræsenteret i de Reich-kategorier, der ikke er udsat for international konkurrence, mænd derimod i de "internationaliserede" kategorier. Denne konstatering kan tænkes at have konsekvenser i form af forskellige holdninger til internationalisering.

e. Beskæftigelse og kvalifikationer i forskellige aldersklasser

I dette afsnit ajourføres tidligere analyser af de beskæftigedes aldersfordeling i de enkelte erhverv, og der gøres rede for aldersklassernes kvalifikationer, som de fremgår af arbejdsfunktionerne.

Tabel 10. De beskæftigedes fordeling på alder og erhverv i 1997

Procent	Under 25	25-39 år	40-49 år	50 og over	I alt
Landbrug mv	15	29	19	37	100
Fremstilling	15	41	23	20	100
Vidensintensiv forretn.serv.	9	46	25	21	100
Mellem-kvalific. privat serv.	11	42	26	22	100
Øvrig privat service	22	37	21	21	100
Offentlig service	10	36	30	24	100
Total (inkl. uoplyst)	14	38	25	23	100

Tabel 10 viser at få under 25-årige arbejder i vidensintensiv forretningsservice og offentlig service, tildels også i mellem-kvalificeret privat service. Det hænger utvivlsomt sammen med de lange uddannelser, der kræves til mange job i disse sektorer. Til gengæld er der en udpræget overrepræsentation af unge i lavt kvalificeret privat service, især i biler & benzin (unge mænd), detailhandel, hotel & restaurant samt rengøringsvirksomheder (unge kvinder). Mange af de unge tager sikkert disse job for at snuse til arbejdsmarkedet og/eller tjene lidt penge mens de uddanner sig. I kapitlet om mobilitet vender vi tilbage til dette spørgsmål.

Forholdsvis mange 25-39-årige er beskæftiget i vidensintensiv forretningsservice, hvilket hænger sammen med at det er en vækstsektor med megen nyrekruttering i de senere år (udpræget i databehandling). Landbruget er derimod underrepræsenteret.

De 40-49-årige følger i nogen grad samme mønster, men her gør der sig yderligere en overrepræsentation gældende i offentlig service og finans, hvilket må skyldes en tidligere vækstperiode med stor nyrekruttering, efterfulgt af beskæftigelsesmæssig stagnation. På den anden side er der en underrepræsentation i fremstillingssektoren og lavt kvalificeret privat service, der kan skyldes tidlig nedslidning.

De over 50-årige udviser en stærk overrepræsentation i landbrug, hvilket hænger sammen med erhvervets aftagende beskæftigelse.

Tabel 11. De beskæftigede fordelt på alder og arbejdsfunktioner 1997

Procent	Under 25	25-39	40-49	50 og over	I alt
Ledelse	3	29	30	38	100
Højeste færdigheder	3	38	32	27	100
Mellem-færdigheder	5	45	39	21	100
Kontorarbejde	17	40	24	20	100
Salgs-, service- og omsorgsarb.	24	36	23	17	100
Landbrugsar. m. grundfærdigh.	7	32	21	41	100
Håndværkspræget arbejde	20	38	23	20	100
Proces- og transportarb. mv	12	41	36	21	100
Andet ufaglært, manuelt arb.	17	34	23	26	100
Militært arbejde	44	37	11	8	100
Uoplyst	26	39	15	19	100
Total	14	38	25	23	100

Blandt arbejdsfunktionerne er ledelse og landbrugsarbejde (med grund-færdigheder) stærkt overrepræsenteret blandt de over-50-årige og tildels blandt de 40-49-årige, men underrepræsenteret blandt de yngre. Dette hænger klart sammen med at lederstillinger ligger i sidste ende af karriereforløbene, for landbrugere opnåelse af egen gård.

Arbejde der forudsætter højeste eller mellem-færdigheder beskæftiger kun få under-25-årige, hvilket givetvis skyldes de lange uddannelsesforløb. I job med høje færdighedskrav er især de 40-49-årige overrepræsenteret, i job med mellem-færdigheder især de 25-39-årige.

Aldersfordelingen for kontorarbejde, proces- & transportarbejde mv. og andet ufaglært, manuelt arbejde afviger ikke meget fra det gennemsnitlige. Dog er der i "andet arbejde" forholdsvis mange over-50-årige, afspejlende denne generations lave uddannelsesniveau.

I salgs-, service- & omsorgsarbejde samt håndværksarbejde er de under-25-årige overrepræsenteret, hvilket dels hænger sammen med at mange unge kvinder er beskæftiget med salg (detailhandel), servicearbejde (bl.a. i hoteller og restauranter) og med omsorgsarbejde (bl.a. i socialektoren), dels med at mange unge mænd arbejder (tildels under uddannelse) på det faglærte område. I disse arbejdsfunktioner er de øvrige aldersklasser underrepræsenteret, hvilket må tilskrives en vis afgang herfra med stigende alder. Militært arbejde (incl. værnepligtige) udviser - ikke overraskende - en ekstrem overrepræsentation af under-25-årige. Det samme gælder den store residual-gruppe med uoplyst arbejdsfunktion.

3. Personlige kvalifikationer vinder frem

a. Hvilke slags kvalifikationer er vigtigst i service?

I de kvalitative undersøgelser forsøgte vi at belyse den relative betydning af specifikke faglige kvalifikationer, almene faglige kvalifikationer og personlige kvalifikationer i service, såvel som de ændringer der foregår heri. Vi spurgte både ledere og arbejderne "på gulvet" om hvilke kvalifikationer der i dag er behov for, og hvilke kriterier virksomheden anvender ved ansættelser, forfremmelser og afskedigelser. Desværre kender vi ikke sammenlignelige undersøgelser inden for industri.

Når høj-kvalifikations-firmaer ansætter nyt personale, spiller den formelle uddannelse (der afspejler faglige kvalifikationer) en vigtig rolle - for en del job er en bestemt eksamen en nødvendig betingelse. Lav-kvalifikations-job forudsætter på den anden side ingen eller kun beskedne faglige kvalifikationer. Alle case-virksomhederne lagde imidlertid også vægt på personlige kvalifikationer såsom kommunikationsevne, evne til at samarbejde med kolleger og kunder, evne til at forstå kunders behov, selvstændighed, dømmekraft, motivation og ansvarlighed. Afskedigelser skyldtes på den anden side først og fremmest mangel på omhu og præcision.

I en så teknisk branche som rådgivende ingeniørvirksomhed var det klart at unge respondenter udtrykte uddannelsessystemets holdninger (der også er fagets selvforståelse), idet de lagde vægt på deres faglige kvalifikationer. Men mere erfarne respondenter fortalte os at selvom tekniske kvalifikationer skulle være up-to-date, så var de virkelige konkurrenceparametre sådanne personlige kvalifikationer som evnen til at forstå kundernes behov og til at samarbejde med dem.

I case-virksomhederne fik vi at vide at forfremmelse forudsatte et vist niveau af faglige kvalifikationer, hvilket undertiden kunne udgøre en barriere for mennesker med beskeden formel uddannelse. Men bortset fra dette krav (og naturligvis bortset fra at tidligere resultater i arbejdet spillede en stor rolle), så var personlige kvalifikationer langt de vigtigste, f.eks. evnen til at lede og "coache" personalet, initiativ og evnen til at tage beslutninger, evnen til at forstå og kommunikere med kunder, overblik, god projektledelse og organisationsevne.

De kvalifikationer der er behov for hos de nu ansatte blev beskrevet på lignende måde. Ansvarlighed, evne til at se virksomhedens problemer og muligheder samt initiativ til at gøre noget ved dem, omstillingsevne, samarbejdsånd ("holdspiller") og gensidig

hjælpsomhed mellem kolleger, åbenhed over for at lære sig ny kunnen og løse ny opgaver er egenskaber af stigende betydning. "Holdninger er det vigtigste - resten kan læres". I et gruppeinterview i en vidensintensiv virksomhed blev deltagerne enige om at faglige kvalifikationer vejer en tredjedel, personlige egenskaber to tredjedele. Omvendt blev det i vidensintensive virksomheder udtrykt at de der ikke besad disse egenskaber, ofte forlod virksomheden eller blev fyret. Der var ingen plads til "det er ikke mit bord"-holdninger.

Det var overraskende at selv i en sådan "ting-service" som rengøring blev det understreget at "service-indstilling" (ansvarsfølelse over for at opfylde kundens behov) samt evner til at snakke med og tilpasse sig kundernes individuelle ønsker er vigtige kvalifikationer.

Disse resultater stemmer overens med "service management" skolens opfattelse (Normann 1984) - især hvad angår forholdet til kunderne - såvel som hvad der lægges vægt på i en ny lærebog i service management (van Looy, van Dierdonck & Gemmel 1998). De stemmer også overens med Webster (2000), som rapporterer at når servicevirksomheder i den vestlige Verden oplærer eller videreuddanner personalet, spiller interpersonelle kvalifikationer og evnen til at lytte til kunderne en stigende rolle i forhold til faglige kvalifikationer - hvilket er kommet bag på østeuropæiske virksomheder med meget teknik-fokuserede traditioner. Webster vurderer imidlertid den store vægt, servicevirksomhederne tillægger personlige kvalifikationer som noget negativt, noget uden substans. Den modsatte opfattelse argumenterer Allen & du Gay (1994) for: Kommunikationen med kunden er helt central, hvis man gør sig klart at de fleste slags service består i relationer mellem serviceyder og -bruger, og at de lige så meget er kulturelle som økonomiske aktiviteter. Høj vægtning af kvalifikationer i at kommunikere med mennesker og skabe gensidig tillid kan derfor ikke anses for nedkvalificering - et synspunkt der også kan fastholdes ud fra en ren økonomisk betragtning.

Konklusionen er at *personlige kvalifikationer er meget og i stigende grad betydningsfulde i servicearbejde - ofte vigtigere end faglige kvalifikationer.*

Dette må forstås som en konsekvens af at servicearbejde - eller i hvert fald størstedelen af det - er fundamentalt forskellig fra industri- og landbrugsarbejde. Opfattelsen af hvad arbejde er har hidtil været præget af forestillingen om at fremstille ting ved hjælp af fysisk indsats (som Herren sagde til Adam: "Med møje skal du skaffe dig føde....i dit ansigts sved skal du æde dit brød"). Efterhånden blev vi dog hjulpet af maskiner. Men færre og færre mennesker fremstiller nu fysiske varer, maskinerne klarer det meste, og

betjeningen af dem bliver endda i stigende grad overvågning og ordregivning, dvs arbejde med måleinstrumenter og andre symboler snarere end fysisk indsats. Typisk servicearbejde, som bliver de fleste menneskers arbejde, består imidlertid i helt andre gøremål, nemlig at dække andre menneskers ikke-materielle behov samt i videste forstand at organisere fremstillingen og distributionen af både materielle og ikke-materielle goder. De centrale ressourcer bliver ikke fysiske kræfter, men viden og evner til at anvende den. Og en central del af dette arbejde består i langt de fleste tilfælde i samspil mellem mennesker.

Stigende kvalifikationskrav - og herunder krav til personlige kvalifikationer - er i øvrigt en tovejs-proces, ifølge vores interviews: De ansatte stiller også stigende krav til ledelsen. De vil ikke behandles som tayloristiske robotter, men forlanger forklaringer og hensyntagen til hver enkelts særlige situation og kvalifikationer. Det var interessant at de kvalitative studier pegede på mellemedernes strategiske betydning - deres arbejde kan vanskeligt blot betegnes som "overvågning", men må snarere beskrives som "coaching" med det formål at aktivere og forbedre de ansattes ressourcer.

Vi fandt intetsteds en sådan konfrontations-ledelse som er beskrevet f.eks. i britiske undersøgelser i rengøringsbranchen og restauranter (Gabriel 1988, Rees & Fielder 1992). Om denne forskel skyldes reelle forskelle mht hvordan ledelse praktiseres i de to lande, konjunkturforskelle (stor/lille arbejdsløshed) eller den uundgåelige subjektivitet i kvalitativ samfundsforskning kan ikke siges med sikkerhed. Men mange faktuelle detaljer i de britiske undersøgelser - f.eks. hvad angår personaleomsætning og forfremmelser - er så anderledes end vores resultater at forskellene kan antages at være reelle.

b. Hvad skaber behov for ny kvalifikationer?

I projektet har dette været et centralt spørgsmål, der knyttede studierne af innovation og kvalifikationer sammen.

Det er klart at drivkræfterne bag opkvalificeringen og den stigende betydning af personlige kvalifikationer er komplekse.

Generelt har maskinerne overtaget en del af det enkle, repetitive arbejde. Andre arbejdsopgaver, hvis produkter kan sælges over lange afstande, er flyttet til lavtlønslande - både industriel produktion og "back-office", rutinemæssig service som kan transmitteres via IT. Atter andre lavt kvalificerede tjenesteydelser er simpelthen

forsvundet fra Vesteuropa eller overtaget af husholdningerne på grund af deres høje pris (der p.gr.a. manglende muligheder for produktivitetstigning følger lønniveauet), f.eks. skopudsning.

På den anden side er efterspørgslen efter højt kvalificerede tjenesteydelser utvivlsomt stigende. Det gælder ikke mindst de erhvervsrettede tjenesteydelser, den vidensbaserede forretningsservice. De vestlige samfunds stigende kompleksitet betyder at virksomheder og offentlige institutioner får større og større behov for avanceret erhvervsservice til forberede, styre og afsætte deres varer og tjenesteydelser. Som Castells (1996) siger, skaber automatiseret produktion ikke menneskelige robotter, men det modsatte: Uddannet personale der kan programmere og styre produktionen. De erhvervsrettede tjenesteydelser frembringes dels internt i de virksomheder som bruger dem, hvilket betyder vækst i de arbejdsfunktioner der kræver høje og mellemhøje kvalifikationer, dels eksternt som underleverancer/outsourcing, hvilket betyder vækst i forretningsservice-brancherne.

Hvad angår husholdningsrettet service, drives væksten af at stadigt mere velstående forbrugere efterspørger stadigt mere kvalificerede tjenesteydelser, som teoretiseret af Bell (1973). Som eksempel kan nævnes turismen, tidligere et ubetydeligt forbrugsområde reserveret for en fåtallig overklasse, efter 2. verdenskrig først øget i form af en masseturisme med stærkt standardiserede ydelser; i de senere år er væksten imidlertid overvejende sket i form af en langt mere differentieret "oplevelsesturisme" der kræver mere kvalificerede producenter. Hertil kommer at den generelt stigende konkurrence inden for forbrugsservice betyder at selv enkle tjenester må afsættes af et kundebetjenende "front-personale" med gode (især personlige) kvalifikationer, som understreget af Normann (1984).

Disse processer er diskuteret udførligt i Illeris (1996), dog uden særlig fokus på kvalifikationssiden. En samlet diskussion heraf føres af Reich (1991), og i hans terminologi kan den sammenfattes således: Jo mer de enkle opgaver kan overtages af maskinerne, des færre behøver at lave rutinearbejde, og des mere bliver menneskelige ressourcer og kvalifikationer de afgørende produktionsfaktorer, dvs des flere laver symbolanalytisk arbejde.

Også organisatoriske ændringer giver anledning til ændrede kvalifikationsbehov. Mindre hierarkiske organisationsformer er på vej ind, hvilket betyder at samarbejdsevne og selvstændighed får øget betydning, evne til at opfatte og udføre ordrer mindre betydning. Dette gælder både i højt og lavt kvalificeret servicearbejde, f.eks. vinder team-organisation frem i den undersøgte rengøringsvirksomhed. Arbejderbevægelsens

Erhvervsråd (1999) gengiver f.eks. en amerikansk oversigt over jobændringer, ifølge hvilken netværksorganisering, samarbejde og fleksibilitet på arbejdspladserne betyder at de enkelte job bliver mindre standardiserede og specialiserede og arbejdet i mindre grad end tidligere følger faste procedurer. Dette betyder krav om bredere færdigheder og større selvstændighed.

Det skal dog understreges at der stadig er store mængder af lavt kvalificeret arbejde, også service-arbejde, tilbage. Der er opgaver som ikke kan flyttes til lavtlønslande. Og der er arbejde som er nødvendigt, og som husholdningerne ikke kan eller vil påtage sig selvom prisen stiger, ikke mindst inden for person-til-person service som omsorg for børn og ældre, rengøring og madlavning.

I projektets case-virksomheder fandt vi følgende faktorer der skabte behov for ny kvalifikation hos de enkelte medarbejderne (spørgsmålet om "kollektive kompetencer" skal ikke behandles her):

- I banken tilstræbes det at udvikle en "lærende organisation". Disse forsøg viste sig at fremme samarbejdsevne, fleksibilitet, motivation, ansvarlighed og villighed til at lære - udpræget personlige kvalifikationer.

- I advokat-netværket og den rådgivende ingeniørvirksomhed gør øget konkurrence det nødvendigt for de akademisk uddannede medarbejdere at opgradere deres specifikke faglige kvalifikationer. Samtidig har informationsteknologien gjort det muligt at rutinisere nogle af deres tidligere opgaver i en sådan grad at de er blevet overtaget af mellemuddannede medarbejdere.

- I TV-selskabet har en revolutionerende teknologisk udvikling gjort det nødvendigt for journalisterne at opgradere deres IT-kvalifikationer i en speciel retning, som indebærer at de overtager mange opgaver der tidligere blev løst af teknikere. Samtidig er redigeringen af stoffet blevet mere individuel, hvilket har medført øgede krav til journalisternes dømmekraft (en almen faglig kvalifikation).

- Hjemmehjælper-systemet havde tidligere (efter 2. verdenskrig) til formål at hjælpe familier, hvor husmoderen var blevet syg, med den daglige madlavning, rengøring mv. Efterhånden er det blevet et system til at hjælpe ældre mennesker til at forblive længst muligt i eget hjem. Som nævnt indebærer det øgede krav i social retning, nært forbundet med personlige kvalifikationer mht at kommunikere med ældre mennesker.

- Rengøringselskabet forsøger - i en situation med skarp konkurrence - at konkurrere på grundlag af at tilpasse ydelserne til kundernes individuelle behov, hvilket betyder at personalet må blive mere serviceminded og kommunikere mere med kunderne. Selv i denne lavt kvalificerede sektor har personlige kvalifikationer betydning.

- Den rådgivende ingeniørvirksomhed møder stigende efterspørgsel efter ydelser der inddrager miljøspørgsmål, hvilket betyder at de tidligere specifikt ingeniørmæssige kvalifikationer må suppleres med f.eks. biologiske, dels ved at ansætte andre specialister, dels ved at ingeniørerne må tilegne sig så megen viden om ny specialer at de kan samarbejde med disse specialister. Samtidig har virksomheden måttet udvide sine produkter fra projektering af og tilsyn med tekniske anlæg til også at inddrage disses samfundsmæssige kontekst - f.eks. den måde vandforsyningsanlæg organiseres i et u-land og den måde "bivirknings"-problemer kan løses (landsbyer der oversvømmes af opdæmmede søer, bønder der skal lære kunstvandings-landbrug osv). Internationaliseringen kræver kvalifikationer til at spille sammen med opdragsgivere og brugere i yderst forskellige politiske sammenhænge. Mens up-to-date specifikke faglige kvalifikationer forbliver grundlæggende krav, må ingeniører løbende øge deres almene kvalifikationer i sprog og IT. Og behovet for gode personlige kvalifikationer i kommunikations- og forhandlingsevne er blevet af afgørende betydning.

I gruppe-interviewene i de vidensintensive servicevirksomheder blev der nævnt en række faktorer som medførte øgede kvalifikationskrav:

- organisatoriske ændringer (f.eks. fusioner) kan nødvendiggøre ny - især personlige - kvalifikationer, og krav om faglig opkvalificering;
- privatiseringen af en tidligere offentlig serviceorganisation har haft til følge at personalet måtte udvikle personlige kvalifikationer mht. bevidsthed om kundebehov;
- organisationsformerne tilpasses løbende de skiftende opgaver, f.eks. i form af oprettelse og nedlægning af projektgrupper, hvilket stiller øgede krav til tilpasningsevne;
- udviklingen af stedse mere avanceret IT gør det lettere at løse visse opgaver, men kræver samtidig at stort set alle medarbejdere får øgede IT-kvalifikationer;
- tendensen til mere individualiseret eller i det mindste modulariseret service kræver øget forståelse af kundebehov og samarbejdsevne, samtidig med at ajourføring af faglige kvalifikationer anses for en selvfølge;
- øget konkurrence trækker generelt mod opkvalificering i alle henseender, og især mod bedre planlægningsevne samt evne til at arbejde under stress.

Alt i alt viser projektets case-studier - som langt fra dækker hele servicesektoren - en lang række af tekniske, markedsæssige og organisatoriske kræfter - ikke kun innovationer - som stiller krav om både faglig og personlig opkvalificering. I mange tilfælde synes forbedringen af de personlige kvalifikationer at være vigtigere end forbedringen af de faglige.

4. Flexibilitet og servicearbejde

a. Forskellige fleksibilitetsformer

Globaliseringen og internationaliseringen indebærer at danske virksomheders personalebehov hele tiden skifter, kvantitativt og kvalitativt. Arbejdsmarkedets evne til at sikre en fleksibel allokering af arbejdskraft er helt afgørende for såvel danske virksomheders evne til klare sig i den skærpede internationale konkurrence som lønmodtagernes mulighed for at opnå gode og fremtidssikrede arbejdsvilkår.

Allokeringsmulighederne hænger snævert sammen med virksomhedernes muligheder for en fleksibel personaleanvendelse. Dette afsnit ser nærmere på fleksibiliteten indenfor servicearbejde. Flere forskellige fleksibilitetsformer kan tages og bliver taget i anvendelse. De mest benyttede fleksibilitetsformer er¹:

Numerisk fleksibilitet. Denne fleksibilitetsform bliver i mange sammenhænge benævnt som virksomhedernes brug af "hyr og fyr princippet". Når virksomhederne har behov for nye medarbejdere, foretages der ansættelser, og når der er behov for et mindre antal medarbejdere, sker der afskedigelser.

Funktionel fleksibilitet. Denne fleksibilitetsform vedrører anvendelsen af de allerede ansatte på virksomheden. Flexibiliteten og de skiftende personalebehov sikres ved at de ansatte flytter rundt mellem forskellige arbejdsopgaver. Den funktionelle fleksibilitet kræver ofte arbejdsorganisatoriske tilpasninger og fornyelser, ligesom den ofte kræver og bevirker fortsat kompetenceudvikling blandt de ansatte.

Virksomhederne kan gøre brug af en eller flere af de nævnte fleksibilitetsformer, ligesom de kan anvende forskellige fleksibilitetsformer over for forskellige grupper af ansatte. Typisk vil virksomhederne anvende numerisk fleksibilitet over for de medarbejdere som ikke anses for værende kernemedarbejdere. Det er typisk ufaglærte der ikke besidder særlige kompetencer, og som relativt let kan udskiftes. De ansættes efter behov, og de fyres når der ikke er så meget at lave.

Funktionel fleksibilitet anvendes over for nøglemedarbejdere som virksomhederne har en væsentlig interesse i at fastholde. Det er typisk medarbejdere med en

¹ Udover funktionel og numerisk fleksibilitet er også arbejdstidsfleksibilitet og intensiveringsfleksibilitet benyttede personaleanvendelsesformer i danske virksomheder. *Arbejdstidsfleksibilitet* vedrører arbejdstidens placering i døgnet, ugen og måneden, samt omfanget af overarbejde. *Intensiveringsfleksibilitet* forholder sig til udsving i arbejdstempoet dvs. til den intensitet hvormed arbejdet udføres. Hvis intensiveringen af arbejdet viser sig af varig karakter, afspejler det sig ofte i øget fysisk og psykisk belastning.

erhvervsuddannelse eller videregående uddannelse, eller det kan være ikke-faglærte medarbejdere som har været ansat i mange år på virksomheden, og som derigennem har tilegnet sig en række kompetencer der gør dem værdifulde for virksomheden.

b. Numerisk fleksibilitet

Numerisk fleksibilitet ses i mobiliteten mellem job og imellem beskæftigelse og ude af beskæftigelse (dvs. enten udenfor arbejdsmarkedet eller ledig). Vi har set på brancheo-verskridende mobilitet, mobilitet indenfor samme branche med skift af arbejdssted og mobilitet ind og ud af gruppen af beskæftigede.

i) Det generelle mobilitetsniveau

Danske virksomheders brug af numerisk fleksibilitet ligger i en EU-sammenligning på et ganske højt niveau. Danske lønmodtagere har i forhold til andre landes lønmodtagere gennemgående kortere ansættelsesperioder, en gennemsnitlig lavere ansættelsesvarighed på samme virksomhed (kun i USA og Storbritannien er den lavere) (OECD, 1997), og flere arbejdspladsskift, hvor cirka end en tredjedel af de danske lønmodtagere årligt skifter job. Der er et generelt højt mobilitetsniveau på det danske arbejdsmarked. Det viser sig ikke mindst i mange branche og sektor skift. I tabel 12 er det for alle i 1993 beskæftigede opgjort, hvad deres arbejdssituation var i 1997. Arbejdede de stadig, og i så fald i samme branche i forhold til den i metodeafsnittet beskrevne brancheinddeling, evt. i samme job?

Tabel 12. Beskæftigede i 1993 fordelt på arbejdssituation i 1997

93-97 ændring	Antal beskæftigede 1993	%
Afgang fra beskæftigelse	540137	22,7
Brancheskift	556966	23,4
Samme branche, nyt job	374793	15,8
Samme job	903576	38,0
I alt 1993	2375472	100,0

Virksomhedernes omfattende brug af fyr og fyr afspejler sig i en omfattende mobilitet på det danske arbejdsmarked. Ud af de lidt over 2.4 mio. beskæftigede personer på det

danske arbejdsmarked, er det kun lidt over 900.000 personer (ca. 38 %) der i perioden 1993 til 1997 er på det samme arbejdssted. Blandt de beskæftigede lønmodtagere havde over 1/2 mio ikke alene skiftet arbejdssted, de havde også skiftet branche.

Der er ikke overraskende en betydelig afgang fra arbejdsmarkedet; mange af de beskæftigede i 1993 var ikke i beskæftigelse i 1997, hovedsagelig fordi de har forladt arbejdsmarkedet. En mindre del er ledige på opgørelsestidspunktet.

Det er knap hver fjerde beskæftigede, der ikke alene har skiftet job, men som samtidig har skiftet branche. Derudover er det ca. 1 ud af 6 der har skiftet arbejdssted, men er forblevet indenfor samme branche.

ii) Tværsektor-mobilitet

Arbejdskraftens mobilitet på tværs af sektorer i den danske økonomi, dvs. mellem industri, privat service, offentlig sektor og resten af brancherne er specielt væsentlig for en politisk vurdering af mobilitetsmønstret. Tabel 13 viser, at beskæftigede i de privat serviceerhverv havde en højeste sektormobilitet i perioden 1993-97.

Tabel 13. Sektormobilitet 1993-1997

Sektorer	I alt i 1993	Samme		Ændret	
		branchekode i 1997 - antal	branchekode i 1997 - %	branchekode i 1997 - antal	branchekode i 1997 - %
Industri	442043	280572	63,5%	161471	36,5
Off. Virk.	806315	572952	71,1%	233363	28,9
Privat Service	414510	251571	60,7%	162939	39,3
Andet	585715	360945	61,6%	224770	38,4
Uden beskæftigelse	540137	0	0,0%	540137	100,0
Total	2788720	1466040	52,6%	1322680	47,4

Anm:

Industri består af branchekoderne 02 02 til 02 11.

Privat Service består af branchekoderne 03 14, 03 15, 04 17 & 04 20 til 04 28.

Offentlig Administration består af branchekoderne 05 30 til 05 34.

Andet består af branchekoderne 01 01, 03 12, 03 13, 04 18, 04 19, 04 29 & 06 35 - 06 37.

Uden beskæftigelse består af branchekoden 07 38.

Det er velkendt, at der er en meget omfattende årlig bruttomobilitet i form af til- og afgang fra en given sektor, og det har længe været muligt at beskrive hvilke bruttobevægelser, der ligger bag en given nettotilvækst til en sektor. Man kan anvende

den samme betragtningsmåde på de to tværsnitopgørelser for hhv. 1993 og 97 (se tabel 14). Det skal bemærkes at tilgangen til erhvervene i 1997 af personer uden beskæftigelse i 1993 ikke er medtaget i tabellen.

Tabel 14. Bruttomobilitet mellem sektorer i perioden 1993 til 1997

1993	1997				I alt	Uden besk.	Total
	Industri	Priv.serv.	Offentlig	Andet			
Industri		53027	32253	59843	145123	140934	286057
Privat service	23254		26922	34630	84806	78133	162939
Offentlig	16697	24815		31345	72857	160506	233363
Andet	31193	41200	39198		111591	113179	224770
I alt	71144	119042	98373	125818	414377	492752	907129

Den store taber i bruttomobilitetsudviklingen er industrien, der leverer arbejdskraft til alle andre sektorer. Industrien afgiver f.eks. ca. 53.000 til privat service, men der er kun ca. 23.000 fra privat service der er søgt til industrien, hvilket for perioden 93-97 giver et nettotab til privat service på ca. 30.000 personer. Der er tilsvarende nettotab til de øvrige sektorer.

Den største positive nettotilgang går til privat service, der med en afgang på ca. 85.000 personer og en tilgang på ca. 119.000 personer har en nettotilgang på ca. 34.000.

De private serviceerhverv havde i forhold til 1993 en bruttoafgang til gruppen uden beskæftigelse på ca 78.000 personer. Det er klart det laveste niveau af de fire hovederhverv. Der er den største afgang fra offentlig sektor, efterfulgt af industri og "andre erhverv". Det afspejler at de private serviceerhverv er i en ekspansionsfase, og at denne sektor for mange tjener som en karrieremulighed.

iii) Branchemobiliteten i udvalgte brancher

I tabel 15 er mobilitetsanalysen fortsat på et mere detaljeret niveau, nemlig på de enkelte brancher der er anvendt i undersøgelsen. I tabellen er dog kun vist de brancher hvor størst hhv. mindst andel af de 1993-beskæftigede stadig arbejder i branchen i 1997. (Dog er den meget lille branche "teknisk afprøvning og analyse" udeladt).

Tabel 15. Branchemobilitet 1993 - 97, brancher med lille hhv. stor mobilitet

Beskæftigede	1997, procent af de i 1993 beskæftigede			1993 (tusinder)
	Samme branche som i 1993	Anden branche end i 1993	Ikke beskæft. i 1997	
Finans og forsikring	76	9	16	75
Forsyning	74	10	16	17
Sundhedsvæsen	69	14	18	131
Kemisk industri m.v.	66	16	17	25
Undervisning	65	18	18	189
Detailhandel	41	40	18	154
Reklame og markedsføring	34	49	16	8
Forretningsservice i øvrigt	31	47	22	17
Hotel og restauration	27	50	24	63
Rengøring	26	46	27	31

Der er en ganske stor forskel i branchernes evne til at fastholde arbejdskraften. Den mindste personaleomsætning finder man i finans- og forsikring og i visse offentlige brancher. Den største branchemobilitet findes i en række private servicebrancher som rengøring, hotel og restauration, reklame og detailhandel.

Vores kvalitative undersøgelser bekræftede dette billede og pegede på nogle forklaringer. Gennemgående var mobiliteten høj i brancher med lavt kvalificeret arbejde, hvor arbejdskraften stort set lige så godt kan finde job i den ene branche som i den anden, og hvor hårdt arbejde, lav prestige og i nogle tilfælde ubekvemme arbejdstider betyder at der ikke skal meget til før man siger op. Det undersøgte

rengøringsfirma ønskede af kvalitetshensyn en mere stabil arbejdsstyrke, men det var vanskeligt at fastholde den.

På den anden side kunne lav mobilitet forklares dels ved traditioner for høj ansættelsestryghed og interessant, udviklende og prestigefyldt arbejde, dels ved specifikke kvalifikationer som ikke uden videre kan nyttiggøres i andre brancher. Det undersøgte rådgivende ingeniørfirma fandt dog at man ikke længere kunne regne med samme firmaloyalitet som tidligere.

Ser man på sektormobiliteten fordelt på de beskæftigedes alder (tabel 16) og uddannelse (tabel 17), så bekræftes det forventede billede af, at de er unge under 25 år og personer uden formel uddannelse, der har den største sektor mobilitet.

Tabel 16. Sektormobilitet 1993 - 97, fordelt på alder 1993

Alder	Sektor 1997				
	Pct	Samme som 1993	Forskellig fra 1993	Ikke beskæftiget	Total
Under 25		27,2	56,2	16,6	100
25 - 39		67,5	18,5	14,0	100
40 - 49		76,7	10,3	13,0	100
50 og over		50,7	7,7	41,7	100
Total		56,8	24,0	19,2	100

Tabel 17. Sektormobilitet 1993 - 97, fordelt på uddannelse

Uddannelse	Sektor 1997			Total	
	Pct	Samme som 1993	Forskellig fra 1993		Ikke beskæftiget
Ingen		40,1	38,8	21,1	100
Faglært		74,5	7,0	18,6	100
KVU		81,6	4,8	13,6	100
MVU		81,5	3,9	14,7	100
LVU		78,0	7,1	14,9	100
Total		57,1	23,8	19,2	100

Der er en klar positiv sammenhæng mellem alder og mobilitet - jo lavere alder jo højere sektor mobilitet. Den store stabilitet blandt beskæftigede med KVU og LVU baggrund kan henføres til den høje andel af disse beskæftigede i den offentlige sektor.

c. Funktionel fleksibilitet

Vi har analyseret om mobilitet bidrager til ændringer i jobfunktioner ved at benytte en indikator for op- og nedadgående skift af arbejdsfunktioner. Det giver en ide om udviklingen i den funktionelle fleksibilitet på arbejdsmarkedet. Samtidig giver en analyse hvor man krydser indikatorer for den funktionelle fleksibilitet med de beskæftigedes formelle uddannelsesniveau en mulighed for at vurdere hvor uddannelsesafhængig den funktionelle fleksibilitet er. Mens personlige kvalifikationer kan være nedarvet eller tilegnet gennem opdragelse og alle mulige indflydelser, må faglige kvalifikationer tilegnes gennem formel uddannelse, senere kurser eller i forbindelse med arbejdet. Det har været et af projektets formål at øge vores viden om det sidstnævnte spørgsmål.

De beskæftigedes formelle uddannelse er kort beskrevet i afsnittet om kvalifikationer og deres udvikling. Spørgsmålet er nu om de faktisk arbejder i de arbejdsfunktioner de formelt er uddannet til. Den danske statistik rummer nogle enestående muligheder for at belyse dette spørgsmål, selv om oplysningerne om arbejdsfunktioner som nævnt har nogle svagheder. Spørgsmålet vil først blive belyst for arbejdsmarkedet som helhed, derefter specielt for servicesektoren.

Som nævnt i bilaget er statistikkens arbejdsfunktioner dels baseret på færdighedsniveauer, forstået som formelle uddannelsesmæssige kvalifikationer, dels på arbejdets art. Det første kriterium peger på at man må forvente en nær sammenhæng mellem uddannelsesstrukturen og arbejdsfunktionsstrukturen på arbejdsmarkedet, således at :

- Højeste færdighedsniveau må forventes at hænge sammen med LVU,
- Mellem-færdighedsniveauet må forventes at hænge sammen med MVU og KVV,
- Arbejdsfunktionerne kontorarbejde, salgs- og servicearbejde, landbrugsarbejde og håndværkspræget arbejde må forventes at hænge sammen med faglært (eller sjældnere ingen) erhvervsuddannelse, og
- Proces- og transportarbejde mv. samt "andet arbejde" må forventes at hænge sammen med ingen erhvervsuddannelse, mens
- Ledelse, militært arbejde (incl. værnepligtige) og uoplyst arbejde må forventes at være uafhængigt af uddannelsen.

En række statistiske analyser belyser disse sammenhænge, og nuancerer dermed billedet af kvalifikationsforholdene på arbejdsmarkedet som helhed og i de enkelte erhverv,

heriblandt den private servicesektor. I tabel 18 og 19 ligger de forventede sammenhænge på tabellernes sydvest-nordøst diagonal, fremhævet med **fede** typer.

Tabel 18. Beskæftigelsen 1997 efter uddannelse og arbejdsfunktion

Procent	Ledelse	Højeste færdigh.	Mellem-færdigh.	Kontor-, salg & serv- landbrugs-, håndværks-arbejde	Proces- & transp.-, andet uafagl,man. arbejde	Militært arbejde	Uoplyst	I alt
Uddannelse								
Ingen	5	4	8	38	27	1	17	100
Faglært	6	3	13	56	13	1	7	100
KVU	8	6	56	21	4	1	5	100
MVU	7	49	33	5	1	1	3	100
LVU	8	70	8	5	1	1	6	100
Total	6	12	15	39	16	1	10	100

Tabel 19. Beskæftigelsen 1997 efter arbejdsfunktion og uddannelse

Procent	Ingen	Faglært	KVU	MVU	LVU	I alt
Ledelse	34	39	9	12	7	100
Højeste færdigheder	12	10	3	41	33	100
Mellem-færdigheder	19	32	24	22	3	100
Kontor-, salgs- & service-, landbr.- og håndværkspræg. arbejde	38	56	4	1	1	100
Proces- & transp.-, andet uafagl. arb.	66	31	1	1	0	100
Militært arbejde	54	29	5	5	7	100
Uoplyst	63	27	3	3	3	100
Total	39	38	7	10	6	100

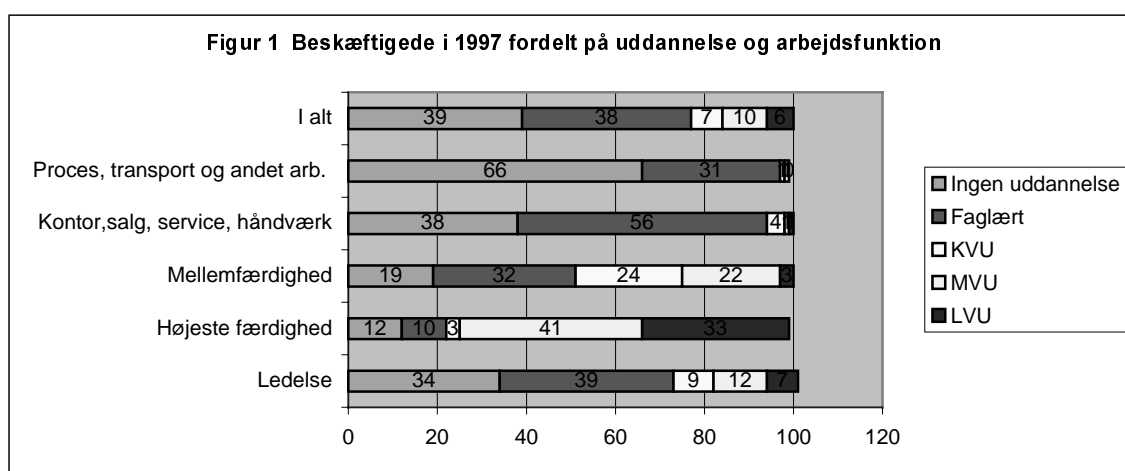
Alt i alt viser tabellerne at de fleste mennesker har arbejde der svarer til deres formelle uddannelsesniveau. *Men dette flertal er overraskende lille.*

Hvis man ser bort fra ledelse, militært og uoplyst arbejde, der ikke er defineret ud fra hvilken uddannelse der er forudsat, er det kun 53 % af de beskæftigede der arbejder på det niveau de er uddannet til. I denne forstand er det danske arbejdsmarked tydeligvis meget fleksibelt; lav formel uddannelse betyder ikke at man nødvendigvis er afskåret fra at blive leder eller få arbejde der normalt forudsætter faglært eller videregående uddannelse - faktisk har over halvdelen af de mennesker der mangler formel uddannelse sådanne job.

Med andre ord er der et meget stort antal mennesker der arbejder på andre niveauer end de formelt er uddannet til. Mange slipper ud af de bånd, uddannelsessystemet har anbragt dem i.

Især er der mange der har højere arbejdsfunktioner end de er uddannet til. Når man stadig ser bort fra ledelse, militært og uoplyst arbejde, udgør de, der ligger nordvest for den fede diagonal på tabel 18 og 19, 38 % af alle beskæftigede.

Hertil kommer at sandsynligheden for at blive leder er tilnærmelsesvist lige stor uanset hvilken formel uddannelse (eller slet ingen) man har (se figur 1).



(Dog viser mere detaljerede tal at f.eks. økonomer/jurister har 14 % sandsynlighed for at arbejde i ledelse). At så mange ledere har en lav formel uddannelse afspejler utvivlsomt at der er så mange små virksomheder i Danmark. Det kan tolkes som et vidnesbyrd om stor mobilitet i karrieresystemet, men også som svage ledelses-kvalifikationer.

I tabel 20 er disse data opdelt på sektorer for specielt at se på servicesektorens forhold mellem formel uddannelse og arbejdsfunktion. Ledelse, militært og uoplyst arbejde er udeladt.

Tabel 20. Arbejdsfunktion 1997 i forhold til uddannelse, i hovederhverv

Arbejdsfunktioner på	højere niveau	samme niveau	lavere niveau	I alt
Landbrug mv	38 %	48 %	13 %	100 %
Fremstilling	26 %	59 %	15 %	100 %
Vidensintensiv forr. serv.	54 %	40 %	6 %	100 %
Mellem-kvalificeret priv. serv.	50 %	41 %	8 %	100 %
Øvrig privat service	38 %	52 %	11 %	100 %
Offentlig service	41 %	53 %	6 %	100 %
Total (inkl. uoplyst erhverv)	38 %	53 %	10 %	100 %

Tabel 20 viser at fleksibiliteten - i ovennævnte betydning - er større i service, især i vidensintensiv og mellemkvalificeret privat service, end i fremstillingserhverv. *Det er først og fremmest service - endog den offentlige - der betinger fleksibiliteten på arbejdsmarkedet.* Det gælder især den opadgående fleksibilitet: Over 40 % af de service-beskæftigede arbejder på et højere niveau end de formelt er uddannet til. Omvendt er de, som har lavere arbejdsfunktioner end de er uddannet til, fortrinsvis beskæftiget i fremstillingssektoren.

Som nævnt er tabel 18, 19 og 20 baseret på uddannelses- og arbejdsfunktions-niveauer. Hvis tabellerne yderligere uddetaljeres på enkelte uddannelser henholdsvis arbejdsfunktioner, vil det selvsagt vise sig at en del af de personer, der har arbejde på det "rigtige" niveau i forhold til deres formelle uddannelse, arbejder i en "forkert" arbejdsfunktion (et "forkert" fag).

Forudsætningen for fleksibiliteten er en fortsat opkvalificering efter afslutningen af den formelle uddannelse.

Vi tog spørgsmålet om interesse for efteruddannelse op i fokusgruppe-interviewene i de 4 vidensintensive forretningservice-virksomheder. De interviewede udtrykte stor villighed til at deltage i lære-aktiviteter, både i kurser og mindre formaliseret i forbindelse med arbejdet, herunder i form af at kolleger gensidigt lærte hinanden om hvad der kunne gøres bedre. Alle udtrykte at de kvalifikationer man opnåede gennem formel uddannelse aldrig ville være tilstrækkelige.

De mente at ansvaret for opkvalificering primært var deres eget. Dette stemmer godt overens med et resultat fra de 6 case-virksomheder, nemlig at virksomhederne - især de højt kvalificerede virksomheder - ikke tager tilstrækkelige initiativer til at opkvalificere personalet. Dette resultat er ikke nødvendigvis repræsentativt for hele det danske

arbejdsmarked, men peger dog på at der er et problem for mennesker, som ikke selv tager initiativet.

Det kan udfra denne indikator for den funktionelle fleksibilitet konkluderes at *der sker en omfattende opkvalificering efter den formelle uddannelse, og den sker på mange måder, hvoraf nogle er helt uformelle.*

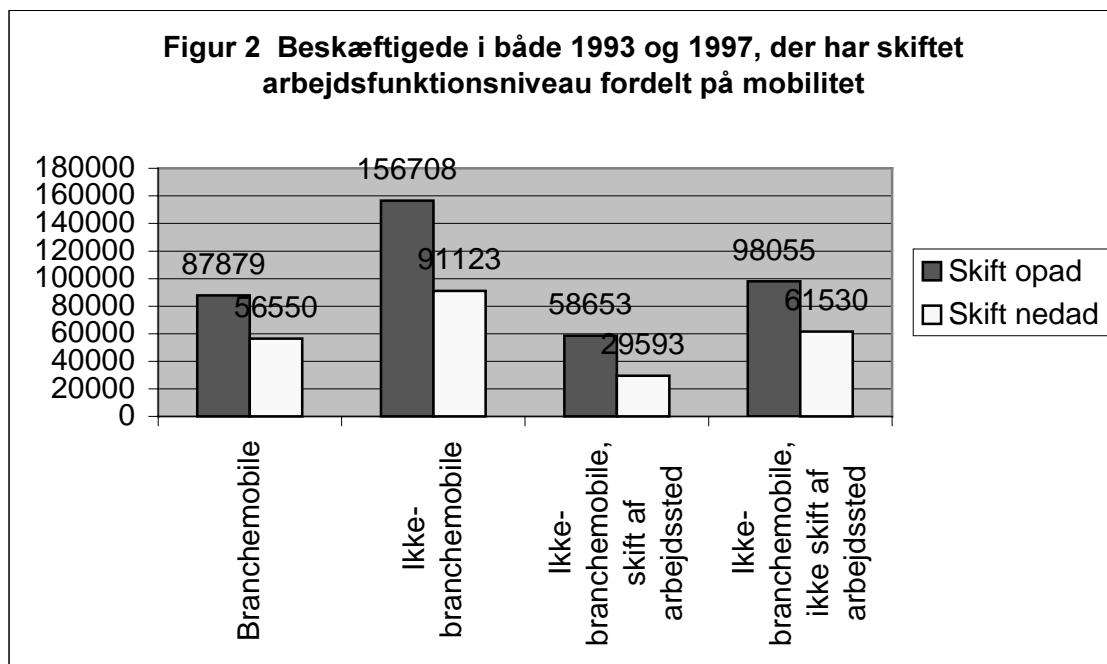
i) Funktionel fleksibilitet belyst ved skift i arbejdsfunktion

Ved siden af den numeriske fleksibilitet som finder sted i forbindelse med skift af arbejdssted, finder der også en omplacering af de beskæftigede sted, uanset om de skifter arbejdssted eller ej. Disse skift i arbejdsfunktioner indikerer den funktionelle fleksibilitet som arbejdskraften har.

Op- og nedadgående skift afspejler skift til job, der har funktioner, der hhv. har større ansvar og krav og mindre ansvar og færre krav. Indikatoren er en grov tilnærmelse til udviklingen i op- og nedkvalificering blandt de beskæftigede. Til beskrivelse af opadgående, uændret og nedadgående niveau i arbejdsfunktioner er anvendt den klassifikation, som er omtalt i bilaget. Tabel 21 viser hvorledes personer, der var beskæftiget både i 1993 og 1997 dels skiftede branche og arbejdssted, dels arbejdsfunktions-niveau.

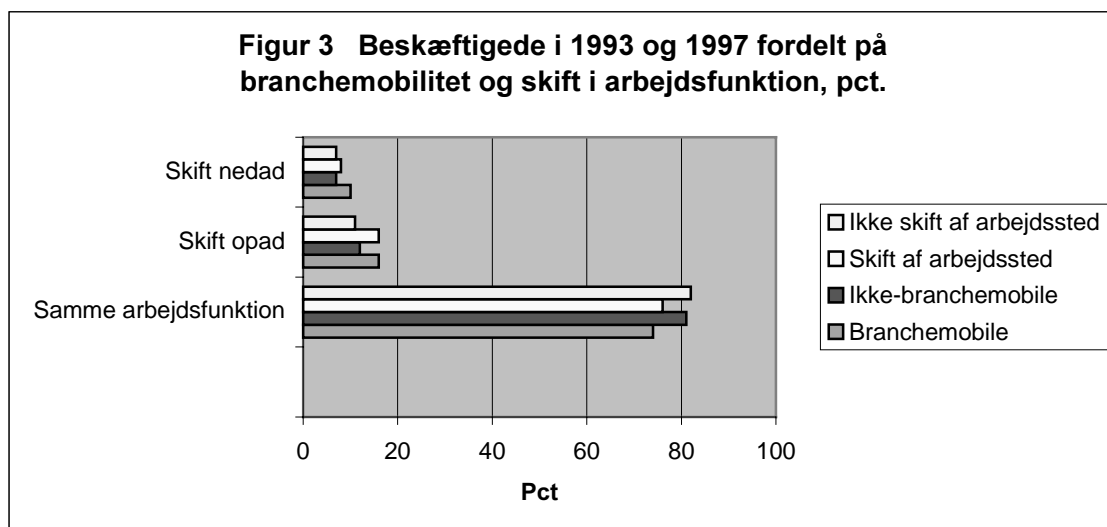
Tabel 21. Beskæftigede i 1993 og 97 fordelt på branchemobilitet og skift i arbejdsfunktion

Antal beskæftigede Både 1993 og 1997	Samme arbejds- funktionsniveau	Skift opad	Skift nedad	I alt
Branchemobile	412537	87879	56550	556966
Ikke-branchemobile	1030538	156708	91123	1278369
Heraf: skift af arbejdssted	286547	58653	29593	374793
ikke skift af arbejdssted	743991	98055	61530	903576

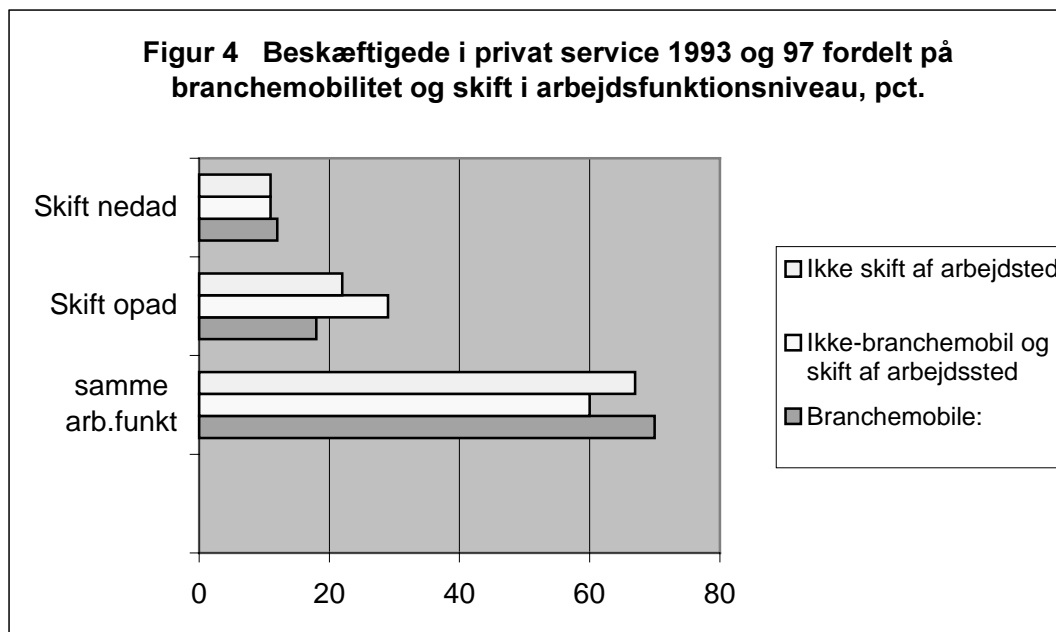


Der ses omfattende skift i både opad- og nedadgående retning. Omkring 392.000 beskæftigede har ændret arbejdsfunktionsniveau fra 1993 til 1997. Heraf har knap 245.000 ændret arbejdsfunktioner i opadgående retning og resten i nedadgående retning.

Der er samtidig en svag tendens til, at mobilitet "belønnes", idet brancheskift og arbejdsstedsskift indenfor samme branche har en lidt større andel, der har opadgående mobilitet end blandt de beskæftigede, der forbliver ansat på det samme arbejdssted (se figur 3).

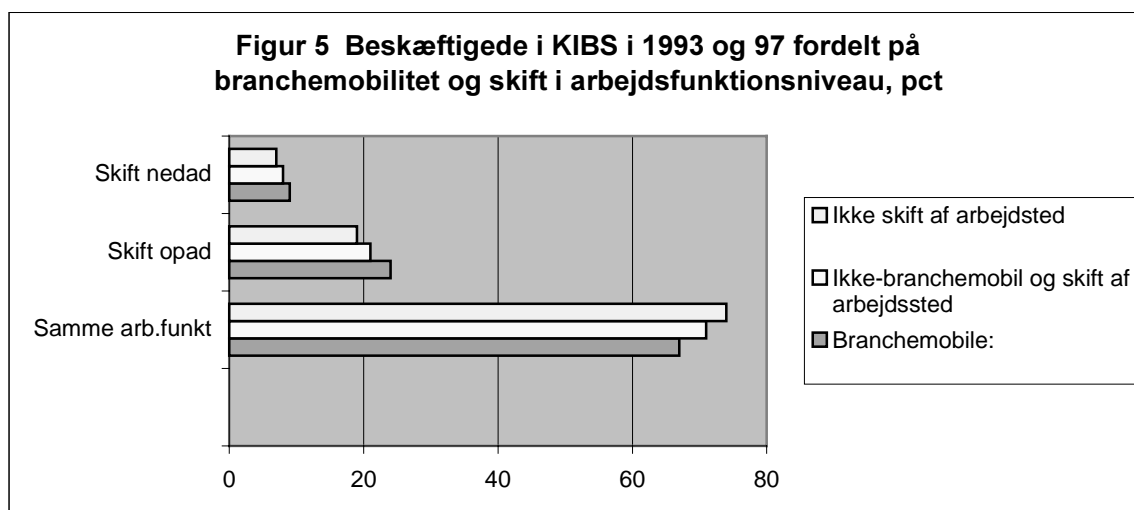


Den nævnte tendens til, at der er flere skift i opad- end i nedadgående retning, fremgår klart. Det kan imidlertid *ikke* entydigt tolkes som en bekræftelse på at der generelt er en tendens til opkvalificering, idet materialet ikke omfatter tilgang til og afgang fra arbejdsmarkedet. (Se i øvrigt afsnittet "kvalifikationer og deres udvikling").



Figur 4 viser en interessant udvikling inden for den private servicesektor. I modsætning til hvad der gælder for arbejdsmarkedet taget under ét, så er der ikke nogen "belønning" for branchemobile i form af et skift i opadgående retning. Det kan forsigtigt fortolkes som en tendens til nedkvalificering i forbindelse med skift til serviceerhvervene fra andre sektorer.

Samtidig er det værd at bemærke at arbejdsstedsskift indenfor en branche modsat "belønnes" med en større andel der opnår opadgående skift i arbejdsfunktions-niveau. Er man altså først indenfor i den private servicesektor, er der muligheder for et karriereforløb hvor man ved skift af arbejdssted kan opnå et bedre job..



I figur 5 ser vi alene på den vidensintensive forretningsservice m.v.. Her viser det sig, at mobilitet generelt betaler sig, ikke mindst hvis den er knyttet til branchemobilitet. Der er mange der er branchemobile, og der er særdeles mange der opnår en opadgående mobilitet i forbindelse med jobskiftet. Det viser at der er betydelige muligheder for egentlige karriereveje forbundet med beskæftigelse i denne del af den private servicesektor.

ii) Effekter af den funktionelle fleksibilitet for ufaglærte

Der kan være mange forskellige forklaringer på de registrerede jobskift i nedadgående retning. En ny analyse af sammenhængen mellem organisationsudvikling og risici for afskedigelse og dequalificering (Teknologisk Institut, Erhvervsanalyser, 2000) viser, at moderniseringen af virksomhederne med større anvendelse af ny teknologi og nye arbejdsorganisationsformer godt nok kræver sine ofre, men det er ikke i særlig grad de ikke-faglærte, der berøres negativt.

Analysen viser, at i virksomheder der har været involveret i forandringsprojekter foregår en udstødningsproces :

- hver fjerde virksomhed afskedigede medarbejdere
- lige så mange virksomheder oplevede, at medarbejdere frivilligt er søgt væk
- knap hver femte virksomhed flyttede medarbejdere til mindre spændende opgaver
- mindre end hver tiende virksomhed oplevede medarbejdere, som på eget initiativ har fået mindre spændende arbejdsopgaver

Afskedigelserne er som hovedregel begrundet i bortfald af arbejdsopgaver. I mindre grad er det begrundet i holdningsmæssige problemer blandt grupper af beskæftigede.

Det interessante i forhold til de ikke-faglærte er imidlertid, at udstødningen i første omgang ramte, funktionærer og mellemledere, samt medarbejdere som holdningsmæssigt og kvalifikationsmæssigt har sværest ved at honorere kravene om stadig fornyelse, omstilling, kompetenceudvikling m.v.

De ikke-faglærte derimod klarede sig relativt godt. I betragtning af, at det typisk er de ikke-faglærte, der udpeges som de marginaliseringstruede i kraft af deres manglende kvalifikationer og ofte udsatte position på arbejdsmarkedet, må dette resultat opfattes som overraskende. Normalt forventer man, at ikke-faglærte kun beskæftiger sig med arbejdsfunktioner, der ikke kræver høje færdigheder. Som nævnt tidligere i dette kapitel viser vores analyser imidlertid, at der måske nok noget overraskende er mange ikke-faglærte, der udfører ledelsesopgaver, idet 34 % af alle der udfører ledelsesfunktioner er ikke-faglærte. Dertil kommer, at mange ikke-faglærte til daglig udfører arbejdsopgaver, der kræver færdigheder på høj- og mellemniveau (hhv. 12 og 19 pct af alle med disse funktioner).

Selvom de ikke-faglærte altså for det meste finde beskæftigelse indenfor forventelige områder som procesindustri, transport, kontor og service, så viser opgørelsen, at der er mange karrieremuligheder for ikke-faglærte.

iii) Funktionel fleksibilitet for visse servicebeskæftigede

Den betydelige funktionelle fleksibilitet i de danske virksomheder som det beskrevne mobilitetsmønster påviser er problematisk på flere måder.

Således viser flere analyser at de nye arbejdsorganisationsformer, og de herigennem medfølgende tendenser til udvikling af bredere jobprofiler med øgede krav til ansvarlighed, selvstændighed og omstillingsevne for de ansatte, af betydelige grupper opleves som uønskede.

Det fremgår således af en analyse af udviklingen på HK-arbejdsmarkedet (Teknologisk Institut, Erhvervsanalyser, 1999), at der blandt de HK-ansatte befinder sig store grupper af lønmodtagere som har det meget vanskeligt med de nye organisationsformer og de nye skærpede krav til kompetenceudvikling.

Det gælder både i forhold til grupper af HK-ansatte, der gerne vil indgå i nye arbejdsorganisationsformer, gerne vil have mere varierende arbejdsopgaver og deltage i efteruddannelse, men som ikke gives mulighed herfor af virksomhederne, og det gælder i forhold til grupper af HK-ansatte, som bestemt ikke ønsker at agere funktionelt fleksibelt og indgå i nye arbejdsorganisationsformer. Det blev vist, at de 30 procent af HK-medlemmerne som står dårligst rustet til at imødekomme kravene på arbejdsmarkedet:

- er mindre villige til at efteruddanne sig
- er mindre villige til at påtage sig nye arbejdsopgaver
- er mindre villige til at indgå i nye organisatoriske sammenhænge
- i mindre omfang ser det som værende vigtigt at have indflydelse på egen arbejdssituation
- i mindre omfang anser det som afgørende at have et varierende job, og
- i mindre omfang ser det som afgørende at de har karrieremuligheder

Billedet er helt entydigt. De svageste grupper har det meget vanskeligt med de krav, som helt entydigt følger af den stigende anvendelse af funktionel fleksibilitet, med fokus på nye arbejdsorganisationsformer og krav til kompetenceudvikling, holdninger og personlig adfærd.

Der er altså en åbenbar polarisering blandt de HK-ansatte, idet andre grupper af HK-ansatte har det godt med at varetage job med udviklingsmuligheder og ansvar, og selv er opsøgende og parate til fortsat kompetenceudvikling, både i forhold til efteruddannelse og i forhold til at indgå i nye organisatoriske sammenhænge.

iv) Opsamling

Det kan om fleksibilitet og mobilitet konkluderes, at

- Der er en ganske omfattende mobilitet på det danske arbejdsmarked generelt og på det private servicearbejdsmarked i særdeleshed.
- Vi har et arbejdsmarked, hvor den høje mobilitet udnyttes af en betydelig del af de ikke-faglærte til at skifte arbejdssted uden at afsætter sig i de kvalificering, snarere tværtimod.
- Det er ikke de ikke-faglærte der i særlig grad påvirkes negativt af forandringsprocesser i virksomhederne, her er det snarere funktionærer og mellemledere der rammes negativt.
- Der er en ikke ubetydelig opadgående mobilitet, især i forbindelse med brancheskift. Det gælder dog for ikke det private servicearbejdsmarked generelt,

hvor der er en større mobilitetsbonus i forbindelse med intern branchemobilitet. Mange ikke-faglærte arbejdsfunktioner ligger indenfor områder med gode karrieremuligheder

- Der er i udpræget grad en mobilitetsgevinst for branchemobile inden for de vidensintensive serviceerhverv.

5. Servicebeskæftigelse og holdninger

Hvilke holdninger har de service-beskæftigede til arbejde, kvalifikationer og arbejdsbetingelser

I arbejdsmarkedsforskningen har det ofte som en selvfølgelighed været forudsat at "dårlige" job betød job med lav løn, dårlige karrieremuligheder, lav ansættelsestryghed og lav prestige; i lande hvor sociale rettigheder og overførselsindkomster afhænger af hvor længe man arbejder desuden job der giver begrænsninger i disse rettigheder. "Gode" job betød det modsatte.

Der er imidlertid god grund til at sætte spørgsmålstejn ved disse opfattelser. Har de pågældende mennesker samme opfattelse af hvad der er "gode" og "dårlige" job? Med andre ord, har de de samme værdier som disse forskere (ofte underforstået) har? Det har været et af projektets formål at belyse dette spørgsmål.

I vores case-studier viste der sig en klar forskel mellem de lavt kvalificerede (især i rengørings-selskabet og hjemmehjælpen) og de højt kvalificerede (f.eks. i den rådgivende ingeniørvirksomhed og TV-selskabet).

De lavt kvalificerede fandt arbejdet hårdt, og mange rengøringsassistenter klagede over at arbejdet lå på ubekvemme tider af døgnet, og at det havde lav prestige. I hjemmehjælpen kan det høje sygefravær (i gennemsnit 38 dage om året) tages som udtryk for at arbejdet er utilfredsstillende og/eller hårdt. Det samme kan siges om en personaleomsætning på 36 % om året i rengøringsfirmaet. (Den er dog højere i andre lande: Gérard (1991) angiver i Frankrig en personaleafgang i rengøringsbranchen på 72 % i 1988, Rees & Fielder (1992) i Storbritannien endnu højere tal). Det må dog i denne forbindelse huskes at det i rengøringsbranchen er almindeligt, at når et firma vinder en entreprise, overtager det det rengøringspersonale, der har arbejdet hos den pågældende kunde, fra det firma, der tidligere havde kontrakten (i tilfælde af udlicitering fra kunden selv). Dette øger selvfølgelig den formelle personaleomsætning. Ejendommeligt nok viser Sinding mfl (1998) at personaleomsætningen i restaurant og andre lavt kvalificerede brancher, som i Danmark aftog jævnt mellem 1980 og 1994, er næsten uafhængig af konjunktursvingningerne.

Nogle ansatte udtrykte en faglig tilfredsstillelse ved at gøre arbejdet godt. De fleste sagde imidlertid at de havde taget dette arbejde for at tjene pengene. (Rengøringslønnen ligger omkring 20 kr i timen over minimumslønnen, og hjemmehjælpere har reelt betydelig ansættelsestryghed). Mange af de ansatte er unge, som (endnu) ikke rigtig ved

hvad de vil, eller studerende som på denne måde supplerer deres SU, og som senere forlader disse job.

Der har i den seneste tid været stor fokus på "hårde", lavt kvalificerede arbejdsfunktioner som f.eks. rengøring. De ansattes holdninger hertil rummer imidlertid nuancer. Således konkluderer OPUS (1991) i en evaluering af pilotprojekter på skoler i Københavns Kommune, at en ny organisering af rengøringsarbejdet i teams med øget selvbestemmelse er resulteret i, at de fleste oplever større glæde ved arbejdet, tilfredsstillelse ved at kunne levere bedre rengøring og føler sig mere værdsat.

I de højt kvalificerede virksomheder er billedet anderledes: Faglig tilfredsstillelse, spændende arbejde og inspirerende kolleger er elementer i en generelt høj arbejdstilfredshed. (I TV-selskabet kom hertil muligheder for at "være med hvor tingene sker" og for at være "synlig"). Disse tilkendegivelser bekræftes af et lavt sygefravær: 5-6 dage om året, hvilket er normalt for akademiker-arbejde. Høj ansættelsestryghed blev også værdsat. Minussiderne var lønniveauet, stress, lang reel arbejdstid, samt for ingeniørfirmaets vedkommende pligten til at arbejde i udlandet, hvilket nogle ansatte (med familie, ældre) ikke brød sig om.

I de 4 vidensintensive forretningsservice-virksomheder blev 24 ansatte på alle niveauer bedt om at udfylde et spørgeskema, hvori der var 3 spørgsmål om holdninger til arbejde og karriere. Der er for få svar til undersøgelsen er repræsentativ, men resultaterne kan dog give nogle fingerpeg.

Tabel 22. Fokusgruppe-spørgeskemaer om holdninger

Spørgsmål: Hvilke af følgende udsagn var betydningsfulde for at du søgte dit nuværende job?

"Ved ikke"-svar ikke medtaget	Helt enig-enig		Delvis uenig-helt uenig		I alt
Gode lønforhold	11	52 %	10	48 %	21
Gode arbejdsforhold i øvrigt	13	65 %	7	35 %	20
Mulighed for at udvikle min kreativitet	16	76 %	5	24 %	21
Virks. kendt for udvikling af viden og erfar.	12	71 %	5	29 %	17
Mulighed for internat. kontakter/udlandsjob	9	43 %	12	57 %	21
Virksomheden har korrekt etik	12	63 %	7	37 %	19
Jobbet vil udvikle mit faglige netværk	16	84 %	3	16 %	19
Gode karrieremuligheder	12	60 %	8	40 %	20

Spørgsmål: Motivation for at søge forfremmelse/forbedringer i jobbet?

Vigtigt for mig at blive leder	7	30 %	16	70 %	23
Vigtigt at arbejde projektorient./i teams	17	71 %	7	29 %	24
Vigtigt at udvikle internationale kontakter	8	36 %	14	64 %	22
Vigtigt at have direkte kundekontakt	17	71 %	7	29 %	24
Vigtigste motiv for forfremmelse øget løn	1	4 %	22	96 %	23
Vigtigere at blive leder end udvikling af mine faglige kvalifikationer	4	17 %	20	83 %	24

Spørgsmål: Hvilke årsager kan få dig til at overveje at skifte arbejdsgiver?

Hvis jeg ikke kan opnå den løn jeg ønsker	11	46 %	13	54 %	24
Hvis jeg ikke får lov at udvikle kreative evner	15	63 %	9	37 %	24
Hvis jeg ikke får udnyttet mine faglige kvalif.	19	79 %	5	21 %	24
Hvis jeg ikke etisk kan stå inde for virks.	18	75 %	6	25 %	24
Hvis jeg bliver for presset i jobbet	6	25 %	18	75 %	24
Hvis andre faggrupper trænger ind på mine områder	1	5 %	19	95 %	20
Hvis jeg ikke tror jeg kan opnå forfremmelse	9	39 %	14	61 %	23

NB Enkelte i denne forbindelse irrelevante spørgsmål udeladt

Tabel 22 peger på at kreativt arbejde og muligheder for at udvikle faglige kvalifikationer af disse virksomheders personale vurderes højere end høj løn og forfremmelser.

Disse resultater blev bekræftet ved gruppeinterviewene i virksomhederne. Samarbejde med kolleger og kunder, kreativitet, faglig udvikling, tilpasning af opgaverne til de enkelte medarbejders kvalifikationer og fleksibel arbejdsorganisation blev opfattet som de vigtigste elementer i et godt job. På den anden side fik løn og arbejdsfordeling efter de enkeltes formelle uddannelser lav prioritet, og lang arbejdstid blev i reglen accepteret.

Anden forskning i den voksende del af arbejdsmarkedet der er baseret på mellemhøje og høje kvalifikationer bekræfter disse resultater. Som eksempel kan nævnes en spørgeskemaundersøgelse om det psykiske arbejdsmiljø blandt Magisterforeningens privatansatte medlemmer (Magisterbladet 2000). Af 1969 svar på spørgsmålet om hvad der er meget vigtigt i forhold til det gode arbejde blev topscoreren (74 %) "spændende/udfordrende arbejde", mens "velaflønt arbejde" kun blev nævnt af 20 % og "mulighed for karriere" af 10 %.

Et andet eksempel er en omfattende spørgeskemaundersøgelse, iværksat af Personalestyrelsen (2000). Den rettede sig primært mod statsansatte, både i

kvalifikationskrævende organer og i institutioner med mere blandet personalesammensætning. Der indkom godt 7000 svar, som blev suppleret med godt 700 svar på spørgeskemaer udsendt til en repræsentativ stikprøve af ansatte i private virksomheder. Undersøgelsen viste, at jobindholdet (herunder både beslutningskompetence og arbejdsopgaver) var langt den vigtigste motivationsfaktor blandt alle slags ansatte, idet 75 % af både de stats- og privat ansatte lagde vægt herpå. Tallet varierede dog fra 88 % blandt ansatte med forskningsopgaver til 53 % blandt ansatte med postbesørgelses- og transportopgaver, og fra 85 % blandt statsansatte med LVU til 63 % blandt ansatte med alene folkeskoleuddannelse. Langt lavere blev andre motivationsfaktorer vurderet, bl.a. arbejdstilrettelæggelse (som dog blandt kvinder med hjemmeboende børn nåede op på at 48 % angav den som vigtig), løn (som 45 % af de postbesørgelses- og transportansatte og 49 % af de privatansatte dog lagde vægt på), udviklings- og karrieremuligheder mv.

Konklusionen er at lavt kvalificeret service-arbejde anses for "dårlige job" fordi arbejdet er hårdt og har lav prestige, og at de ansatte - hvoraf mange er unge - kun tager dem for at tjene penge. På den anden side anses det voksende antal kvalifikationskrævende job for gode, primært på grund af det interessante arbejde, mens løn og karrieremuligheder kommer i anden række.

Disse resultater om hvad der udgør et godt job inden for højt kvalificeret service kan næppe overraske nogen med empirisk kendskab til det nuværende danske arbejdsmarked. De viser at der, som nævnt i indledningen, i denne henseende er brug for revision af eksisterende arbejdsmarkedssteori.

En forståelse af holdninger til arbejdet, der i højere grad ser dette i sammenhæng med menneskenes øvrige liv, findes i den af Højrup (1983) formulerede "livsforms-teori". Han opstiller, på grundlag af empiriske studier, tre livsformer, der kort kan resumeres således:

"Selvstændigheds-livsformen", i hvilken det at være selvstændig giver livet mening; for at få eller opretholde en selvstændig virksomhed arbejder mennesker med denne holdning så meget som nødvendigt - arbejde og fritid flyder i ét.

"Lønarbejder-livsformen" indebærer at fritiden og dens gøremål er livets mening; med denne holdning er det - ofte rutineprægede - arbejde et middel til at tjene de nødvendige penge hertil; arbejde og fritid er skarpt adskilt.

"*Karriere-livsformen*" betyder at det - ofte kvalifikationskrævende - arbejde og karrieren er livets mening; for at opnå disse mål flyder arbejde og fritid i ét. Denne livsform minder om Reich's "symbolanalytikere".

Højrup's udformning af teorien er blevet kritiseret. De tre livsformer er overforenkede, f.eks. kan også lønarbejder livsformen indebærer en tilfredsstillende ved at gøre arbejdet godt; Tilsvarende kan der givetvis udskilles en livsform af - ikke mindst offentligt ansatte - lønmodtagere, hvis arbejde ikke er rutinepræget, og som engagerer sig i det uden dog at arbejde og fritid flyder i ét; den ville svare til Reich's "person-til-person service".

I Højrup's teori savnes desuden en skelnen mellem de enkelte husstandsmedlemmers holdninger og husstandens fælles mål - især kvindernes særlige problemer og holdninger siges der lidet om. Det er imidlertid slående at begrebet "lønarbejder-livsformen" passer med den ovenstående beskrivelse af de lavere kvalificerede service-beskæftigedes holdninger, og begrebet "karriere-livsformen" med de højt kvalificeredes. Dog har Højrup ved at benævne den sidstnævnte livsform efter målet om at gøre karriere valgt at lægge vægten på et mål, som efter vores undersøgelser for de fleste har lavere prioritet end ønsket om et interessant arbejde.

6. Nogle hovedkonklusioner

Den her fremlagte del af projektet har ikke sigtet mod at besvare en enkel problemstilling, og der er følgelig heller ikke nogen enkel konklusion. Arbejdet har været indrettet på at belyse en række spørgsmål omkring servicearbejde og kvalifikationer. De vigtigste resultater, det er udmundet i, kan resumeres således:

1. Belyst ved jobbenes arbejdsfunktioner og de beskæftigedes formelle uddannelse er servicepersonalets kvalifikationsniveau generelt højere end industripersonalets.
2. Personlige kvalifikationer er meget og i stigende grad betydningsfulde i servicearbejde - ofte vigtigere end faglige kvalifikationer. Dette hænger sammen med at servicearbejde i høj grad består i samspil mellem mennesker.
3. Belyst ved personalets formelle uddannelsesniveau og ved kvalitative observationer foregår der en klar opkvalificering af servicearbejdet, forårsaget af en lang række af tekniske, markedsmæssige og organisatoriske kræfter. I mange tilfælde synes forbedringen af de personlige kvalifikationer at være vigtigere end forbedringen af de faglige.
4. Godt halvdelen af de beskæftigede har arbejde der svarer til deres formelle uddannelsesniveau. Men et meget stort antal mennesker arbejder på andre niveauer end de formelt er uddannet til. Det er først og fremmest i servicesektoren - især den højere kvalificerede private service, men også den offentlige - at denne fleksibilitet på arbejdsmarkedet gør sig gældende. En forudsætning for fleksibiliteten er at der sker en omfattende opkvalificering efter den formelle uddannelse; den sker på mange måder hvoraf nogle er helt uformelle.
5. Der er en ganske omfattende mobilitet på det danske arbejdsmarked, ikke mindst på det private service-arbejdsmarked. Der er en ikke ubetydelig mobilitet i opadgående retning i forbindelse med brancheskift, men dette gælder ikke generelt på service-arbejdsmarkedet, hvor der er større sandsynlighed for opstigning ved jobskift internt i brancher. Dog er der en udpræget opstigning ved brancheskift inden for de vidensintensive serviceerhverv.
6. Lavt kvalificeret servicearbejde anses for "dårlige job" fordi arbejdet er hårdt og har lav prestige; de ansatte - hvoraf mange er unge - tager dem for at tjene penge. På den anden side anses det voksende antal kvalifikationskrævende job for gode, primært på grund af det interessante arbejde, mens løn og karrieremuligheder kommer i anden række.

Litteraturhenvisninger

- Allen, J. & du Gay, P. (1994), *Industry and the Rest: The Economic Identity of Services*. *Work, Employment and Society*, 8, 2, 255-271.
- Andersen, V., Illeris, K., Kjærsgaard, C., Larsen, K., Olesen, H.S. & Ulriksen, L. (1993), *Kvalifikationer og levende mennesker*. Roskilde Universitetscenter.
- Arbejderbevægelsens Erhvervsråd (1999), *Fremtidens servicearbejdsmarked*. København.
- Bell, D. (1973), *The Coming of the Post-Industrial Society*. New York: Basic Books.
- Braverman, H. (1974), *Labor and Monopoly Capital*. New York: Monthly Review Press.
- Castells, M. (1996), *The Rise of the Network Society*. Oxford: Blackwell.
- Cohen, S.S. & Zysman, J. (1987), *Manufacturing Matters: The Myth of the Post-Industrial Economy*. New York: Basic Books.
- de Bandt, J. (1999), The Concept of Labour and Competence Requirements in a Service Economy. *The Service Industries Journal*, 19, 1, 1-17.
- Gabriel, Y. (1988), *Working Lives in Catering*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Gadrey, J. (1991), Les systèmes d'emploi tertiaires: De la segmentation flexible aux approches typologiques. P. 137-163 i Gadrey, J. & N. (dir), *La gestion des ressources humaines dans les services et le commerce*. Paris: L'Harmattan.
- Gérard, D. (1991), La gestion de l'emploi et du travail dans les activités de nettoyage industriel: Quelle flexibilité?. P. 71-92 i Gadrey, J. & N. (dir), *La gestion des ressources humaines dans les services et le commerce*. Paris: L'Harmattan.
- Højrup, T. (1983), *Det glemte folk; livsformer og central dirigering*. Hørsholm: Statens Byggeforskningsinstitut.
- Illeris, S. (1994), *Essays on Regional Development in Europe*. Dept. of Geography and International Development Studies, Roskilde University.
- Illeris, S. (1996), *The Service Economy: A Geographical Approach*. Chichester: Wiley.
- Jany-Catrice, F. (2000), *L'hôtellerie et la restauration américaines: les écarts en emploi avec la France et leur interprétation*. Paper, Conférence Internationale Economie et Socio-économie des services. Roubaix.
- Jensen, K. & Petersen, T. (1996), *Analyse af uddannelsesstrukturen på det bornholmske arbejdsmarked*. Nexø: Bornholms Forskningscenter.

Lucas, R. (1995), *Managing Employee Relations in the Hotel and Catering Industry*. London: Cassell.

Magisterbladet (2000), Det gode arbejde - ideal og virkelighed. *Magisterbladet*, 7, 8-9.

Normann, R. (1984), *Service Management*. Chichester: Wiley.

Noyelle, T. (1990), Toward a New Labor Market Segmentation. P. 212-224 in Noyelle, T. (ed), *Skills, Wages, and Productivity in the Service Sector*. Boulder: Westview.

OECD (1997), *Employment Outlook 1997*. Paris.

OPUS Personaleudvikling (1997), *Fornuftig rengøring, Evalueringsrapport*. København.

Personalestyrelsen, Finansministeriet (2000), *Motivation i staten - drivkraft til udvikling og fornyelse, I-II*, København.

Rees, G. & Fielder, S. (1992), The Services Economy, Subcontracting and New Employment Relations: Contract Catering and Cleaning. *Work, Employment and Society*, 6, 3, 347-368.

Reich, R.B. (1991), *The Work of Nations*. New York: Vintage Books.

Sinding, K., Hjalager, A.-M., Andersen, T & Hildebrandt, S. (1998), Virtuelle arbejdsmarkeder? - om konvergenstendenser i personaleomsætning og brug af bibeskæftigelse i servicesektorer. *Økonomi og Politik*, 71, 4, 2-11.

Sjøholt, P. (1999), Skills in Services: The Dynamics of Competence Requirements in Different Types of Advanced Producer Services. Some Evidence from Norway. *The Service Industries Journal*, 19, 1, 61-79.

Teknologisk Institut, Erhvervsanalyser (1999), *HK-arbejdsmarkedet under forandring - ledighedstruede grupper på fremtidens arbejdsmarked*. Taastrup.

Teknologisk Institut, Erhvervsanalyser (2000), *Organisationsudvikling og udvikling af arbejdet*. Taastrup.

van Looy, B., van Dierdonck, R. & Gemmel, P. (eds) (1998), *Services Management: An Integrated Approach*. London: Financial Times & Pitman.

Webster, J. (2000), "Is This Job Holding Me Back?" *Women's Skills and Prospects in European Service Employment*. Paper, Conférence Internationale Economie et Socio-économie des services. Roubaix.

Tabeloversigt

1. Beskæftigelsen i erhverv 1993-97
2. Beskæftigelsen i erhverv og arbejdsfunktioner, 1997
3. Beskæftigelsen 1997 på erhverv og Reich-kategorier
4. Beskæftigelsen 1997 efter erhverv og uddannelse
5. Udviklingen 1993-97 i beskæftigelse efter erhverv og uddannelse
6. Beskæftigelsen fordelt på erhverv og hovedlandsdele, 1993-97
7. Beskæftigelsen i hovedlandsdele og Reich-kategorier 1997
8. Kvindernes andel af de beskæftigede i erhverv og arbejdsfunktioner 1997
9. Beskæftigelsen i Reich-kategorier og køn 1997
10. De beskæftigedes fordeling på alder og erhverv i 1997
11. De beskæftigede fordelt på alder og arbejdsfunktioner 1997
12. Beskæftigede i 1993 fordelt på arbejdssituation i 1997
13. Sektormobilitet 1993-1997
14. Bruttomobilitet mellem sektorer i perioden 1993 til 1997
15. Branchemobilitet 1993-97, brancher med lille hhv. stor mobilitet
16. Sektormobilitet 1993-1997, fordelt på alder 1993
17. Sektormobilitet 1993-1997, fordelt på uddannelse
18. Beskæftigelsen 1997 efter uddannelse og arbejdsfunktion
19. Beskæftigelsen 1997 efter arbejdsfunktion og uddannelse
20. Arbejdsfunktion 1997 i forhold til uddannelse, i hovederhverv
21. Beskæftigede i 1993 og 97 fordelt på branchemobilitet og skift i arbejdsfunktion
22. Fokusgruppe-spørgeskemaer om holdninger

Bilag 1. Statistiske inddelinger

Erhvervene er inddelt i landbrug mv., fremstillingserhverv og service. Servicesektoren er i nogle tabeller underinddelt i følgende grupper og brancher:

- Vidensintensiv forretningsservice, herunder brancherne databehandling, forskning & udvikling, advokat- og revisorvirksomheder mv., ingeniør- og arkitektvirksomheder mv, samt teknisk afprøvning mv.;
- Mellemkvalificeret privat service, herunder engroshandel med maskiner, finans og forsikring, reklamevirksomhed, "andre forretningstjenester", organisationer og foreninger, samt forlystelser, kultur og sport;
- Øvrig privat service;
- Overvejende offentlig service.

Med uddannelse menes her uddannelse der giver formel kompetence til at bestride bestemte job. Det betyder at "ingen uddannelse" omfatter mennesker, der meget vel kan have en omfattende generel skoleuddannelse - f.eks. studentereksamen - og flere års videregående uddannelse, der blot ikke er afsluttet med en eksamen. Uddannelserne er opdelt i:

- ingen uddannelse (jfr. ovenfor);
- faglærte og tilsvarende uddannelser;
- korte videregående uddannelser (13-14 år inkl. skoleuddannelse);
- mellemlange videregående uddannelser (15-16 år inkl. skoleuddannelse);
- lange videregående uddannelse (17 eller flere år inkl. skoleuddannelse).

Arbejdsfunktionerne er klassificeret både efter det faktiske arbejdes art og efter den uddannelse (det "færdighedsniveau") der normalt er en forudsætning for det pågældende job (det sidste gælder dog ikke ledelsesfunktioner og militært arbejde). Statistikken om arbejdsfunktioner blevet etableret af Danmarks Statistik i 1991, men i 1993 og 1997 forelå der endnu ikke oplysninger om henholdsvis 16 og 10 % af de beskæftigedes arbejdsfunktioner. Sammenligning mellem 1993 og 1997 er derfor problematisk - hvis beskæftigelsen inden for en bestemt arbejdsfunktion er steget, kan man ikke vide om væksten er reel, eller om det blot er nogle af de mennesker, hvis arbejdsfunktion i 1993 var ukendt, der i mellemtiden har fået arbejdsfunktionen registreret.

Et generelt problem ved at sammenligne arbejdsfunktioner over tid eller mellem lande er at betegnelserne ikke dækker over et konstant indhold. En sygeplejerske har f.eks. i dag en uddannelse og en arbejdsfunktion, der er væsentlig forskellig fra hvad tilfældet var for nogle årtier siden.

Hovedgrupperne i Danmarks Statistiks arbejdsfunktions-inddeling er:

1. Ledelse
2. Arbejde med færdigheder på højeste niveau, oftest forudsættende lang videregående uddannelse
3. Arbejde med færdigheder på mellemniveau, oftest forudsættende mellemlang eller kort videregående uddannelse
4. Kontorarbejde
5. Salgs- og servicearbejde, herunder omsorg
6. Landbrugsarbejde med færdigheder på grundniveau
7. Håndværkspræget arbejde, herunder faglært arbejde i industri og bygge- & anlægsvirksomhed
8. Proces- og transportarbejde, herunder ufaglært og specialarbejde i industri og bygge- & anlægsvirksomhed
9. Andet ufaglært, manuelt arbejde
0. Militært arbejde (inkl. værnepligtige).

I denne undersøgelses afsnit om mobilitet er det belyst om der sker arbejdsfunktions-skift i opadgående, uændret eller nedadgående retning. Hertil benyttes skift mellem færdighedsniveauer ifølge ovenstående klassifikation:

- 1
- 2
- 3
- 4-8
- 9.

I andre tabeller er arbejdsfunktionerne sammenfattet i en modificeret version af de kategorier, der er foreslået af den amerikanske forsker Reich i 1991. Da Danmarks Statistik mener at arbejdsfunktions-tallene endnu er ret usikre og kun har villet oplyse dem på 2-ciffer niveau, har denne sammenfatning dog kun kunnet foretages på en meget grov måde, hvor tallene kan være flere procentpoints misvisende:

- Rutinearbejde, dvs. repetitivt, forholdsvis lavt kvalificeret arbejde (undtagen i landbrug mv.) på både varer og tjenesteydelser der kan sælges overalt, hvorfor der i reglen eksisterer en international konkurrence mellem disse job;
- Person-til-person service, dvs. privat-sektor-arbejde med lave-mellemhøje kvalifikationer, for hvilke personlig kontakt med brugeren/kunden er nødvendig, hvorfor jobbene i reglen ikke er udsat for international konkurrence;
- Symbolanalytisk arbejde, dvs. videnskrævende arbejde med tekst og tal, med henblik på at identificere og løse problemer og at etablere strategiske kontakter. Disse tjenester

kan i reglen sælges overalt, hvorfor der eksisterer en international konkurrence mellem dem.

Da Reich - som det er naturligt i USA - kun har interesseret sig for private erhverv og har efterladt en restkategori af offentligt arbejde og landbrugsarbejde, har vi med henblik på danske forhold måttet specificere disse kategorier hver for sig:

- Offentligt arbejde har varierende kvalifikationskrav og er ikke udsat for international konkurrence;
- Landbrugsarbejde er forholdsvis lavt kvalificeret; der eksisterer en international konkurrence.

Publikationer

Projekt *Serviceudvikling, internationalisering og kompetenceudvikling*

Arbejdsrapporter

- No.: 1 October 1997 **Fire principper bag serviceinnovation**
Lars Fuglsang
- No.: 2 October 1997 **Innovation in services - Denmark**
Jon Sundbo
- No.: 3 May 1998 **Representation problems in service innovation –
Comments based on a survey**
Lars Fuglsang & Christjan Fussing-Jensen
- No.: 4 June 1998 **Knowledge-intensive business Service in the Danish
economy**
Jacob Norvig Larsen
- No.: 5 January 1999 **Betydningen af eksportintensitet og
konkurrenceudsathed for danske
servicevirksomheder**
Anders Henten
- No.: 6 January 1999 **Specialisering inden for udveksling og handel med
internationale billeder til TV-nyheder**
Lars Fuglsang og Reza Tadayoni
- No.: 7 April 1999 **Notat om E-Business og beskæftigelsen**
Peter Plougmann
- No.: 8 June 1999 **Implication of Information and Communication
Technologies for The International Distribution of
Labour**
Anders Henten
- No.: 9 June 1999 **Internationalisation of Services - Implication of
Information and Communication Technologies**
Anders Henten & Knud Erik Skouby
- No.: 10 September 1999 **Empowerment of employees in small and medium-
sized service firms**
Jon Sundbo

No.: 11 Oktober 1999 **Professional business service Innovation: A distributed Knowledge approach**
Mogens Kühn Pedersen

No.: 12 Januar 2000 **Skills in Services: A Study in Denmark**
Sven Illeris

No.: 13 November 2000 **Serviceudvikling, Internationalisering og kompetenceudvikling**
Anders Henten & Søren Jensen

Rapporter

No.: 1 Februar 1999 **Innovation og beskæftigelsesmønstre i service**
Anders Henten, Sven Illeris, Jacob Norvig Larsen, Mogens Kühn Pedersen, Peter Plougmann, Jon Sundbo (red.)

No.: 2 June 1999 **Danish Service Firms' innovation Activities and Use of ICT based on a survey**
Jon Sundbo, Anders Henten, Technological Institute, Lars Fuglsang and Christjan Fussing-Jensen

No.: 3 Marts 2000 **Innovation og kompetenceudvikling i rengøring. Case-rapport om ISS**
Sven Illeris og Jon Sundbo

No.: 4 Marts 2000 **Menneskelige ressourcer i hjemmehjælpen: fra pelsjæger til social entreprenør Case-rapport om hjemmehjælpen i Valby**
Lars Fuglsang

No.: 5 Maj 2000 **Serviceudvikling, Internationalisering og kompetenceudvikling**
Lars Fuglsang & Reza Tadayoni

No.: 6 Maj 2000 **Serviceudvikling, Internationalisering og kompetenceudvikling**
Anders Henten

No.: 7 December 2000 **Innovation, internationalisering, viden og menneskelige ressourcer . Et casestudie af forretningsområdet integreret vand i COWI rådgivende ingeniører**
Sven Illeris, Jacob Norvig Larsen og Mogens Kühn Pedersen