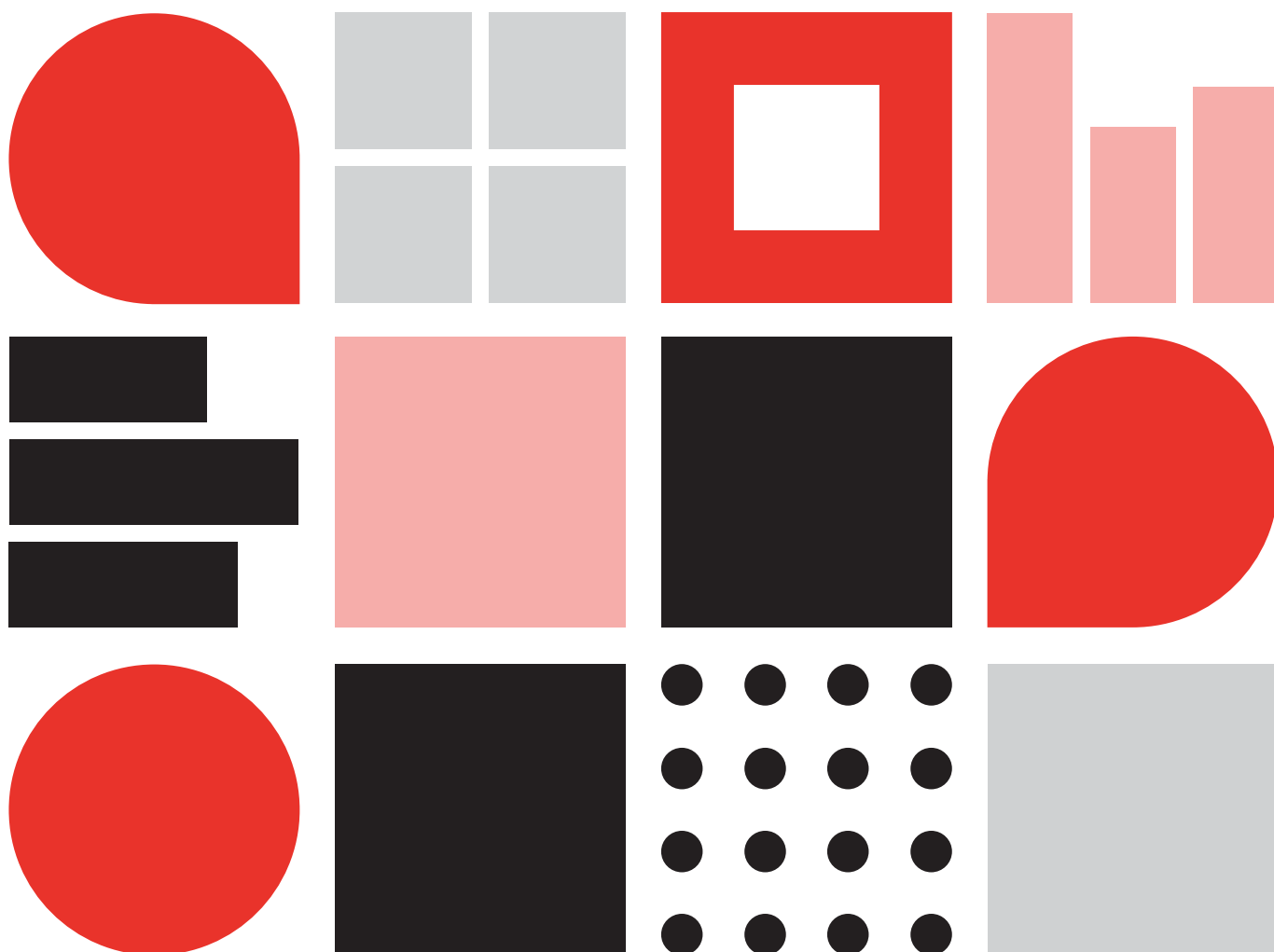


# En kompetent handel

## Omställning och kompetensförsörjning i handeln



## En kompetent handel - omställning och kompetensförsörjning i handeln

Detta är en rapport i Handels rapportserie för fördjupade studier och analyser om branschen, arbetsmarknaden och samhället. Rapporterna i denna serie är självständiga produkter från Handels utredningsgrupp som vänder sig till fackliga och politiska beslutsfattare, forskare, journalister samt intresserade medlemmar som har intresse av grundliga studier om handelns bransch och arbetsmarknad. Denna rapport är skriven av Cecilia Berggren, utredare på Handelsanställdas förbund.

ISBN 978-91-984879-1-6

© Handelsanställdas förbund

Handels rapporter 2018:3

### VID CITAT

Berggren C, En kompetent handel – omställning och kompetensförsörjning i handeln. Handels rapporter 2018:3.

### TIDIGARE RAPPORTER I SERIEN

Carlén S & Rosenström M, Hur påverkar digitaliseringen framtida sysselsättning och kompetensbehov i Handeln? Handels rapporter 2018:2.

Rosenström, M, Ekobrottslighet i Handeln. En genomgång och analys av brott som drabbar välfärdssamhället. Handels rapporter 2018:1

Rosenström, M; E-handel över gränserna. Internationaliseringens konsekvenser för den svenska handelssektorn. Handels rapporter 2017:2

Carlén S, & Rosenström M, Hur lönsam är handeln. En analys av lönsamhetsutvecklingen inom handeln. Handels rapporter 2017:1

Rosenström M, Bakom paketerna. Arbetssituation och hälsa bland anställda inom e-handeln. Handels rapporter dec 2016.

Strömbäck A, Man får lära sig leva på det man har. En kartläggning av handelsanställdas pensionärer. Handels rapporter nov 2016.

Carlén S, Stöld och snatteri. Hur ser handelsanställda på stölder och snatterier i butiker? Handels rapporter okt 2016.

Berggren C, Hur mår handeln? Om den psykosociala arbetsmiljön i detalj- och partihandeln. Handels rapporter okt 2016.

Rosenström M, Tar e-handeln över? En analys och prognos för svensk detaljhandel. Handels rapporter sep 2016.

Berggren C, Högsta vinsten ett fast jobb. Om effekterna av att arbeta ofrivillig deltid, få arbetstiden nedsuren och jaga timmar. Handels rapporter jun 2016.

Carlén S, & Rosenström M, De verkliga vinsterna i Handeln. Vinstläge och vinstutveckling i handeln 2000–2015. Handels rapporter feb 2016.

Berggren C, & Carlén S, En dålig affär. En studie av otrygga anställningar i detaljhandeln. Handels rapporter feb 2016.

För fler rapporter från tidigare år se [www.handels.se](http://www.handels.se)

För fler rapporter från tidigare år se [www.handels.se](http://www.handels.se)

## Innehållsförteckning

<b>Abstract/Sammanfattning</b> .....	4-5
<b>Kapitel 1 – En bransch i förändring</b> .....	6
1.1. Metod och material .....	6
1.2. Disposition .....	7
<b>Kapitel 2 – Kompetensbrist och kompetensförsörjning</b> .....	7
2.1. Kompetensbrist på arbetsmarknaden... ..	7
2.2. ... kräver satsningar på livslångt lärande .....	8
<b>Kapitel 3 – Vilka hinder finns för en kompetenshöjning i handeln?</b> .....	9
3.1. Lärande i arbetslivet .....	9
Brist på kompetensutveckling i handeln .....	10
Variation i tillgång leder till ökade klyftor .....	12
Saknas relevant innehåll i utbildningarna .....	14
Kortsiktigt tänkande hos arbetsgivarna .....	16
3.2. Karriär i handeln och yrkesväxling .....	17
Många väljer att byta bransch.....	18
Hinder för att yrkesväxla .....	20
Brist på vägar in i handeln .....	21
3.3. Omställning efter uppsägning .....	22
TSLs kvalifikationskrav utesluter stora delar av handelns anställda.....	23
Brist på utbildning, validering och yrkesvägledning i omställningsstödet.....	24
Bristande insats från Arbetsförmedlingen vid uppsägningar.....	26
<b>Kapitel 4 – Vad krävs för att öka kompetensen i handeln?</b> .....	27
4.1. Bättre arbetsvillkor.....	27
4.2. Arbetsgivare som satsar på kompetens.....	28
4.3. Reformers som främjar livslångt lärande .....	33
4.4. Ökad trygghet vid uppsägningar.....	30
<b>5. Slutord</b> .....	31
<b>6. Källförteckning</b> .....	33-34

## Abstract

The Swedish commerce sector is a sector in change. While the number of employees grows, the demand for competent personnel increases with the ongoing structural change. Technology development and increased digitalization require new skills and competencies. As a result, like in other sectors, there is a lack of skilled labour force in the commerce sector. Therefore, a general increase of competencies is needed within the sector to be able to meet the needs of the employers.

In order to do that learning in working life needs to increase. The availability of personnel training is currently low at workplaces in the commerce sector. Only half of the employees have received some form of staff training in the last year and the access vary greatly between different groups. Part-time workers in retail are those who to the lowest extent receive training. The content of the education also need to be updated so that they not only provide workplace-specific knowledge but also more general skills that can be used in other types of jobs and sectors.

There is also a need for investments in the regular education and study funding systems in order to better adapt them to the needs of professional workers. Today a variety of obstacles make it difficult for individuals in the workforce to start studying or change occupation in the middle of their working life, leading to lockdowns in the labour market. To enable further education throughout the working life, the education and study funding systems need to develop so that they are not only aimed at young full-time students. Also, it must become easier to combine work with studies and to receive student funding higher in age and guidance throughout the working life.

At a time when the labour market is changing, it is more important than ever that social security systems work. To be able to quickly find a new job or education after a termination of employment it is essential that the support for transition becomes more efficient. Both the support systems provided by the social partners and by the state agency need to be strengthened so that the individual's skills are used in the best way in a labour shortage situation. The support systems must also cover those with insecure employment.

The above efforts are necessary to increase competencies in the commerce sector, but they are not enough. The most important effort needed concern the working conditions. Insecure employment, low wages, stressful working environments and lack of development opportunities are today the norm in the sector and the reason why as many as a third of all employees in retail quit every year. In order for competencies to remain in the commerce sector and for employers to succeed in attracting skilled labour, a more long-term perspective is needed where major investments in improving the working conditions are essential.

## Sammanfattning

Handeln är en bransch i förändring. Samtidigt som antalet anställda växer så skruvas kraven på kompetenser upp alltmer i och med den pågående strukturomvandlingen. Teknikutveckling och en ökad digitalisering gör att nya kunskaper och kompetenser efterfrågas. Det har gjort att det i likhet med på övriga arbetsmarknaden råder brist på kompetent arbetskraft i handeln. För att möta arbetsgivarnas behov av arbetskraft krävs därför en höjning av kompetensen i branschen.

Detta kräver insatser för att öka lärandet i arbetslivet. Tillgången till kompetensutbildning är i dag låg på arbetsplatser inom handeln. Endast hälften av de anställda har fått någon typ av personalutbildning under det senaste året och tillgången på utbildning varierar stort mellan olika grupper. Deltidsanställda arbetare i detaljhandeln är de som i allra lägst utsträckning får gå utbildningar. Utbildningarnas innehåll behöver också uppdateras så att de inte enbart ger arbetsplatspecifika kunskaper utan även mer långsiktiga kunskaper som är applicerbara på övriga arbetsmarknaden och därmed ökar individens anställningsbarhet.

Det behövs även satsningar i de reguljära utbildnings- och studiefinansieringssystemen för att bättre anpassa dem till yrkesverksammas behov. I dag finns en mängd hinder som innebär att individer inte kan studera vidare eller byta yrke mitt i arbetslivet, vilket leder till inlåsningar på arbetsmarknaden. För att möjliggöra vidareutbildning under hela yrkeslivet krävs att utbildnings- och studiefinansieringssystemen breddas så att de inte enbart riktar sig till unga heltidsstuderande. Det måste bli enklare att kunna kombinera arbete med studier, att få studiefinansiering längre upp i åldern och att det finns vägledare även för dem som befinner sig mitt i arbetslivet.

I en tid där arbetsmarknaden är i förändring är det viktigare än någonsin att trygghetssystemen i samhället fungerar. För att individer snabbt ska kunna hitta en ny anställning eller en utbildning efter en uppsägning krävs att stöden vid en omställning effektiviseras. Både det partsgemensamma omställningsstödet TSL och Arbetsförmedlingen behöver stärkas så att individens kompetenser tas tillvara på bästa sätt vid en arbetsbristsituation. Omställningsstödet måste också förändras så att även de med otrygga anställningar täcks in av det.

Ovanstående insatser är nödvändiga för att höja kompetensen inom handeln. Men det räcker inte. Den viktigaste insatsen som måste tillgälias arbetsvillkoren. Otrygga anställningar, dåliga löner, stressiga arbetsmiljöer och brist på utvecklingsmöjligheter i arbetet är i dag norm inom handeln och anledningen till att så många som en tredjedel av alla butiksanställda lämnar branschen varje år. För att kompetens ska stanna kvar i handeln och för att arbetsgivare ska lyckas attrahera kompetent arbetskraft krävs ett mer långsiktigt tänk med rejäla satsningar på personalen och villkoren i branschen.

# 1. En bransch i förändring

Handeln är en bransch där en mängd olika yrkesgrupper och kompetenser samlas. Förutom de stora yrkesgrupperna lagerarbetare och butikspersonal jobbar där i allt högre utsträckning även traditionella hantverkare, såsom bagare och snickare. Och branschen fortsätter att växa och utvecklas. Under perioden 2008–2016 har antalet handelsanställda ökat med drygt 38 000 (en ökning med åtta procent) och förväntas fortsätta öka med ytterligare runt 80 000 anställda till år 2030. I och med en ökad digitalisering och en automatisering förändras såväl sammansättningen av yrken i branschen som arbetsinnehåll i olika tjänster. Exakt hur framtiden i handeln kommer se ut är oviss, men det vi däremot vet är att behovet av kompetent arbetskraft med största sannolikhet kommer att öka. (Carlén & Rosenström 2018)

Ett av de sätt som handeln förändras på via ökad digitalisering är den växande e-handeln. 2015 uppgick e-handeln till över 50 miljarder kronor vilket motsvarade en andel om ungefär sju procent av detaljhandeln. Prognoser visar att e-handeln fortsätter att öka, och beräknas utgöra runt 21-23 procent av detaljhandeln år 2025. (Rosenström 2016) Samtidigt som e-handeln växer sig starkare så påverkas även fysiska butiker och lager av digitaliseringen. Lager blir i allt större utsträckning automatiserade och robotiserade, medan även fysiska butiker får alltmer inslag av automatisering. Självscanning och självutcheckande kassor är några exempel på arbetsmoment i butiken där tekniken har tagit över personalens arbetsuppgifter. Samtidigt öppnar tekniken upp för nya möjligheter för hur personalresurser kan användas, till exempel genom att mer tid kan avsättas till att ge personlig service till kunderna.

Det är inte bara arbetsplatser inom handeln som har påverkats av digitaliseringen, även kunders behov och beteenden har förändrats över tid. Den personliga servicen blir allt viktigare för kunder när de handlar i den fysiska butiken. Kunderna är i dag mer pålästa när de kommer till butiken, och förväntar sig också att mötas av kunnig personal som har kunskap om produkterna de säljer och kan komma med rekommendationer om vad som passar just deras önskemål. Kunderna förväntar sig också i högre grad att kunna utföra fler behov i butiken, inte bara köpa varor utan även kunna lämna in produkter för reparation och underhåll. Dessutom använder sig kunder i dag ofta av flera kanaler (fysisk butik, e-handel, prisjämförelsesajter m.m.) innan de till slut gör sitt inköp, vilket innebär att personal måste kunna hantera såväl nya former av kundinteraktioner som ny teknik. Kompetent personal med en hög servicenivå blir för den fysiska butiken den kanske viktigaste konkurrensfördelen gentemot den växande e-handeln. (Fredriksson & Svingstedt m.fl. 2017)

Samtidigt som behovet av kompetent och kunnig personal bara ökar så läcker handeln kompetens som ett såll. Varje år lämnar drygt 30 procent av de detaljhandelsanställda branschen. Vad är då anledningen till det stora tappet av personal och därmed kompetens? Vad krävs för att se till att kompetens stannar i branschen och för att branschen ska lyckas attrahera kunnig och kompetent arbetskraft? Vilka insatser krävs för att få upp kompetensen inom handeln? Det är några av de frågor som kommer att vara i huvudfokus i denna rapport.

## 1.1. Metod och material

Rapporten bygger delvis på en undersökning riktad till Handels medlemmar utförd av Novus. Undersökningen utfördes under oktober 2017 och totalt svarade 1520 personer. I undersökningen ställdes frågor om kompetensutveckling, vidareutbildning och yrkesväxling, liksom hur medlemmarna ser på sin egen framtid inom handeln. I rapporten redovisas svaren från medlemmar i detaljhandeln och i partihandeln. Totalt fanns 787 detaljhandelsanställda och 227 partihandelsanställda bland de svarande. Resultaten är viktade på kön och ålder.

I rapporten används även statistik från SCB. Bland annat från SCBs arbetsmiljöundersökning där frågor om personalutbildning ställts. Statistiken från arbetsmiljöundersökningen är specialbeställd och branschspecifik och bygger på data från den senaste undersökningen som gjordes 2015, samt från de två tidigare undersökningarna utförda 2011 och 2013. Anledningen till att resultat från tre års undersökningar används är för att få ett tillräckligt stort urval för att kunna dela upp statistiken på avtalsområde, kön och klass.

Undersökningen har kompletterats med intervjuer med fyra ombudsmän i Handels för att få en djupare förståelse i ämnet. De arbetar i olika regioner och har god insyn i hur kompetensförsörjningen och behovet av kompetens inom handeln ser ut i deras respektive delar av landet.

## 1.2. Disposition

I följande kapitel presenteras en bakgrund till rapporten, med fokus på hur digitaliseringen leder till en kompetensbrist på dagens arbetsmarknad. Där diskuteras också begreppet livslångt lärande och varför det är en förutsättning för den framtida kompetensförsörjningen. I kapitel tre presenteras de problem som idag finns inom tre för kompetensförsörjningen viktiga områden. För det första handlar det om lärande i arbetslivet och kompetensutveckling på arbetsplatsen. För det andra presenteras hur handelsanställda ser på sin egen framtid, ifall man ser en möjlig karriär inom handeln eller planerar att göra en yrkesväxling. För det tredje diskuteras det omställningsstöd som riktar sig till handelsanställda som blivit uppsagda på grund av arbetsbrist. I det fjärde och avslutande kapitlet ligger fokus på vilka områden vi ser behöver stärkas för att den framtida kompetensförsörjningen i handeln ska säkras och att branschen ska vara redo för en allt mer digital värld.

# 2. Kompetensbrist och kompetensförsörjning

## 2.1. Kompetensbrist på arbetsmarknaden...

Digitaliseringen innebär att kompetenskraven på arbetsmarknaden förändras och att nya kompetenser efterfrågas. I Svenskt Näringslivs rekryteringsenkät svarade hela 80 procent av de tillfrågade medlemsföretagen att kompetenskraven på företaget i någon utsträckning förändrats jämfört med för fem år sedan. 27 procent svarade att kompetenskraven förändrats helt och hållet eller i hög grad. Företagen har också fått allt svårare att rekrytera på grund av brist på kompetens. Ungefär vart fjärde rekryteringsförsök misslyckas. Konsekvenserna blir bland annat att planerade företagsexpansioner uteblir, att försäljning minskar och att företag tvingas tacka nej till uppdrag. (Svenskt Näringsliv 2016 & 2018)

Prognoser pekar på att bristen på arbetskraft kommer att växa ytterligare i många branscher på arbetsmarknaden de närmaste åren. Enligt Arbetsförmedlingens prognos för 2017–2018 kommer fyra av tio privata arbetsgivare ha svårt att hitta arbetskraft mot slutet av 2018. Detta trots en relativt hög arbetslöshet<sup>1</sup>. Bristen på arbetskraft beror alltså inte på att det saknas personer som vill in på arbetsmarknaden, utan att det saknas utbildad och kompetent arbetskraft. (Arbetsförmedlingen 2017)

När arbetsgivare får svårt att anställa nya är den vanligaste konsekvensen att den befintliga personalen får arbeta desto mer. Fler arbetsgivare hyr också in personal från bemanningsföretag när de inte lyckas rekrytera rätt personer. Arbetsförmedlingens kartläggning visar dock att privata arbetsgivare inte ökat omfattningen av internutbildning för sina anställda som ett sätt att parera bristen på kompetent arbetskraft, något som däremot offentliga arbetsgivare gjort i större utsträckning. (Arbetsförmedlingen 2017)

Även i handeln är bristen på kompetent arbetskraft påtaglig. Antalet sysselsatta har ökat i god takt under de senaste åren och prognoser visar på anställningsplaner på fortsatt hög nivå. Dock har andelen

<sup>1</sup>Arbetslösheten var 6,7 procent år 2017

arbetsgivare som uppger brist på arbetskraft ökat och ligger nu i nivå med det historiska genomsnittet. (Arbetsförmedlingen 2017, Konjunkturinstitutet 2017) Några av de yrken som det enligt företagen är svårt att rekrytera till inom handeln är butikssäljare och butikschefer. (Svenskt Näringsliv 2018)

Arbetsgivarorganisationen Svensk Handel konstaterar att kompetensbristen hos medlemsföretagen hindrar handeln från att växa och utvecklas. Vart tredje handelsföretag uppgav 2015 att det under de förekommande tre åren blivit svårare att rekrytera personal med rätt kompetens. Samtidigt konstateras att den pågående strukturomvandlingen kommer skruva upp kraven på kompetenser. I en undersökning till Svensk Handels medlemsföretag konstaterades att de områden som arbetsgivarna menar att de anställda framförallt behöver öka sin kompetens inom är sälj (61 procent av arbetsgivarna har svarat detta) och service (46 procent). Även om behovet är större i detaljhandeln är det också något som efterfrågas i partihandeln, där en omställning pågår som gör att det blir viktigare att personalen förmår möta kunder och förklara fördelar med olika produkter. Den tredje efterfrågade kompetensen är inom it (33 procent). Totalt svarar åtta av tio handelsföretag att deras kompetensbehov påverkas av den digitala utvecklingen, vilket gör att behovet av it-kompetens ökat i branschen. (Svensk Handel 2015)

Från borgerliga politikernas håll får man ofta höra argumentet av lönerna måste sänkas för att få in fler på arbetsmarknaden. (Svt.se 2017) Detta är en lösning som tyder på bristande förståelse för de rekryteringsproblem som det vittnas om på arbetsmarknaden i dag. Problemet är inte att det saknas personer som står till arbetsmarknadens förfogande, utan en brist på kompetens. Kompetenshöjande insatser är därför av yttersta vikt för att såväl trygga den ekonomiska utvecklingen som att få in fler på arbetsmarknaden samt säkra att samhället är rustat inför de kompetenskrav som kommer efterfrågas i och med den tekniska utvecklingen.

## **2.2. ... kräver satsningar på livslångt lärande**

Uttrycket livslångt lärande förekommer alltmer i samhället idag och syftar på behovet av kontinuerlig kompetensutveckling under hela livet. En individs behov av lärande tar inte slut efter avslutad gymnasie- eller högskoleutbildning utan består livet ut. Det livslånga lärandet inkluderar allt från formella utbildningar till att kompetensutvecklas i sitt arbete.

I forskningen delas det livslånga lärandet in i olika sorters lärande. Dels handlar det om det formella lärandet som sker inom ramen för det reguljära utbildningsväsendet och karakteriseras av medvetna och organiserade aktiviteter. Formella utbildningar bedrivs av grundskolan, gymnasiet, högskolan, komvux och så vidare och resulterar i nationellt erkända betyg och examina.

Den andra delen av det livslånga lärandet är det icke-formella lärandet som också består av medvetna och organiserade aktiviteter men omfattar utbildningar som är organiserade vid sidan av det reguljära utbildningsväsendet. Hit hör bland annat studiecirklar, kortare kurser inom folkhögskolan, personalutbildning, konferenser med mera.

Slutligen pratar man om det informella lärandet inom ramen för det livslånga lärandet. Det informella lärandet handlar dels om studier som individen organiserar på egen hand, till exempel genom att läsa böcker eller delta i föreningsmöten. Det handlar också om lärande i arbetet, som att lära sig nya arbetsuppgifter vid en nyanställning eller vid arbetsrotation. (SCB 2014, Olofsson 2017)

Kompetensutveckling och lärande på arbetsplatsen är en viktig del i det livslånga lärandet och kan som beskrivs ovan ta sig uttryck på olika sätt. Dels kan det handla om ett rent informellt lärande i samband med att man får nya arbetsuppgifter, byter jobb eller arbetsroterar på arbetsplatsen. Det kan också röra personalutbildningar i form av medvetna och organiserade aktiviteter. Personalutbildningar sker oftast vid sidan av det reguljära utbildningsväsendet, och klassas därmed som icke-formellt lärande, men kan ibland även förekomma inom det reguljära utbildningssystemet, det vill säga formellt lärande. Med personalut-



bildning menas utbildning som helt eller delvis bekostas av arbetsgivare eller bedrivits på betald arbetstid. (SCB 2014, Olofsson 2017)

Det livslånga lärandet är viktigt av en rad skäl. Dels krävs löpande kompetensutveckling för att hänga med i utvecklingen på den egna arbetsplatsen, inte minst i tider då digitalisering och teknikutveckling innebär att arbetsuppgifter förändras. Teknikutvecklingen innebär också att nya arbetsmoment uppstår, och att helt nya tjänster tillkommer. När nya kompetenser efterfrågas på arbetsmarknaden ställer det krav på vårt utbildningssystem liksom på arbetsgivares förmåga att kompetensutveckla sin personal. Att personalen är kunnig och kompetent blir allt viktigare förutsättningar för att konkurrera på en alltmer globaliserad och digitaliserad marknad.

Möjligheten till livslångt lärande är också av relevans för att kunna byta yrke under arbetslivet. Utan möjlighet att kunna vidareutbilda sig eller bygga på sin kompetens riskerar individer att låsas in i yrken där de inte trivs eller där efterfrågan på arbetskraft är låg. Samtidigt som diskussioner om att vi ska jobba längre förekommer i samhället så har en stor del av LO-anställda svårt att orka jobba ända till 65 år, bland annat på grund av fysiskt eller psykiskt tunga arbeten. (Arbetsmiljöverket 2014) För att anställda ska orka arbeta längre krävs en möjlighet att kunna byta yrke under hela arbetslivet.

Att anställdas kompetenser hålls uppdaterade under hela yrkeslivet är dessutom av stor vikt vid en eventuell arbetsbristsituation. För att snabbt kunna få en ny anställning efter en uppsägning krävs att den anställde har uppdaterade kunskaper som är användbara på andra arbetsplatser eller i andra branscher. Likaså är tillgången till utbildning och studiefinansiering viktig för att man ska kunna vidareutbilda sig eller skola om sig för att öka sin anställningsbarhet.

### **3. Vilka hinder finns för en kompetenshöjning i handeln?**

I rapporten ringas tre utvecklingsområden in vad gäller dagens kompetensförsörjning inom handeln. Det första området rör lärande i arbetslivet där fokus framförallt ligger på tillgången till kompetensutbildning på den egna arbetsplatsen. Hur skiljer sig tillgången på utbildning mellan handeln och arbetsmarknaden i stort och finns det skillnader mellan olika grupper i branschen? Vad innehåller utbildningarna och vad för slags utbildningar kommer det krävas mer av i framtiden?

För det andra undersöks hur handelsanställda ser på sin framtid i branschen samt hur de upplever möjligheterna att byta karriär om så önskas. Vad är drivkrafterna bakom en yrkesväxling och vad finns det för eventuella hinder som gör att individer låses in i yrken och branscher där de inte önskar befinna sig?

Slutligen granskas hur omställning efter en uppsägning på grund av arbetsbrist fungerar. Vilka trygghetssystem finns för de uppsagda och hur fungerar de? Hur tas befintliga kompetenser bäst tillvara efter en avslutad anställning?

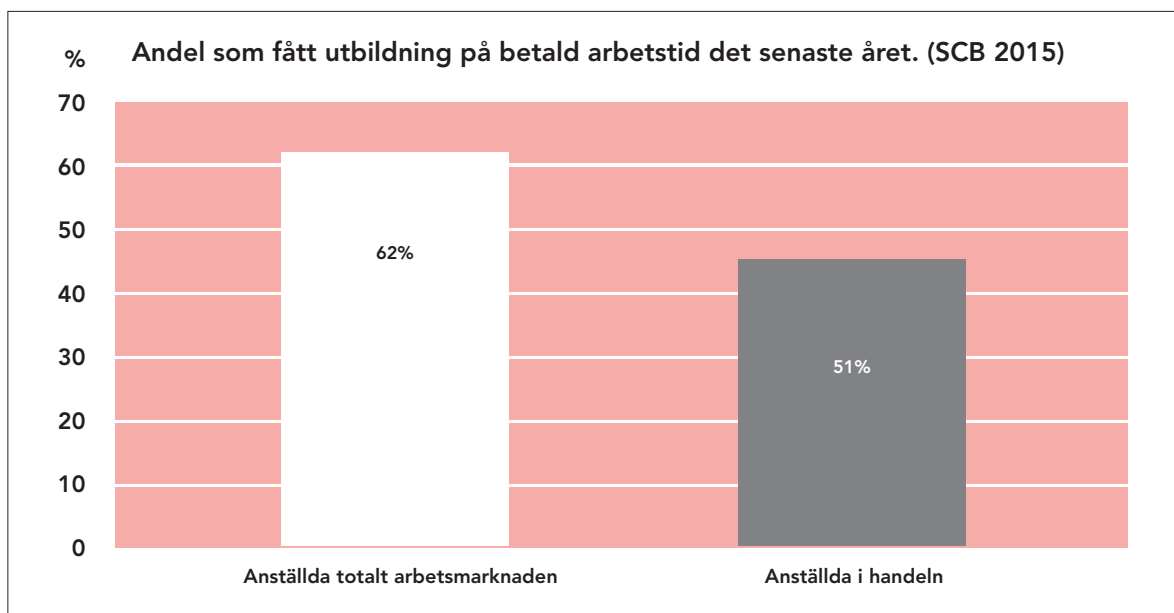
#### **3.1. Lärande i arbetslivet**

Som nämnts i föregående kapitel kan lärande på arbetsplatsen ske på olika sätt. Dels i form av personalutbildningar men även i form av mer informellt lärande i samband med att man lär sig nya arbetsmoment. Bägge delarna är viktiga för att bygga på anställdas kunskaper och kompetenser. Det informella lärandet är dock av naturliga skäl svårt att mäta. I SCBs arbetsmiljöundersökning från 2015 visas dock att en tredjedel av arbetarna i handeln anser att deras arbete varje vecka ger möjlighet att lära sig nya saker och att utvecklas i arbetet, en siffra som är lägre än på arbetsmarknaden generellt där nära hälften av de anställda anser att deras arbete ger möjlighet till utveckling. (SCB 2015)

Vi vet därmed att det informella lärandet är ovanligare i handeln än på arbetsmarknaden i stort. Detta avsnitt kommer att fokusera på hur det ser ut med kompetensutveckling i branschen via personalutbildningar.

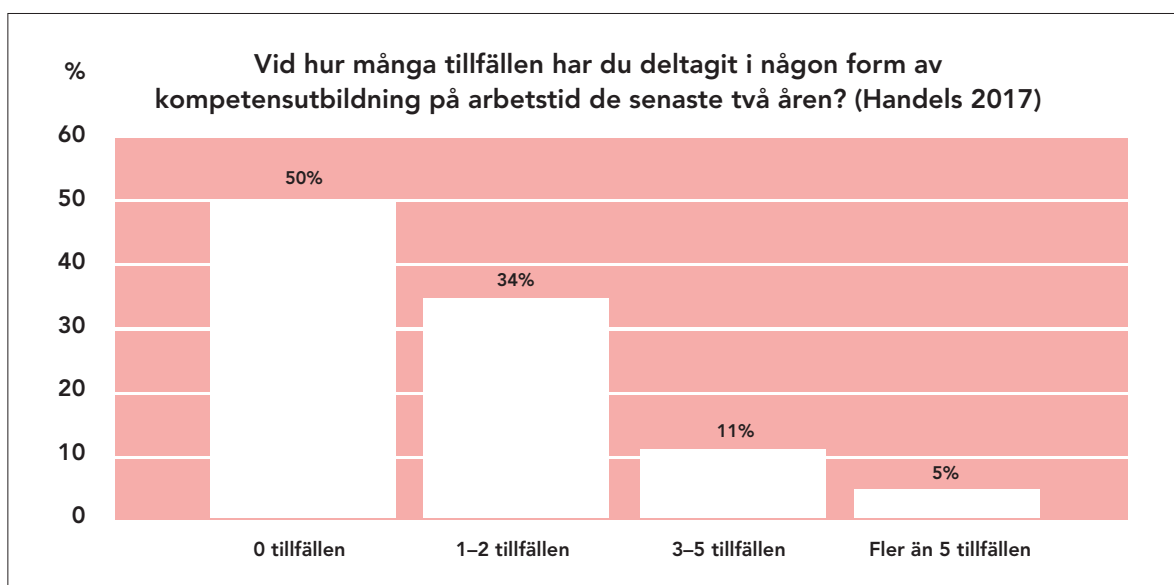
## Brist på kompetensutveckling i handeln

Tillgången till utbildning på arbetstid är lägre i handeln än på arbetsmarknaden i stort. Ungefär hälften av de anställda i handeln har inte fått någon utbildning alls det senaste året.



Statistik från SCBs arbetsmiljöundersökning visar att runt hälften, 51 procent, av de handelsanställda fått utbildning via sin arbetsgivare jämfört med 62 procent av samtliga anställda på arbetsmarknaden.

Av de som inte deltagit i någon utbildning är den klart vanligaste anledningen att man inte erbjudits någon. Det visar resultaten från en Novusundersökning till Handels medlemmar utförd 2017. Fler än 9 av 10 av de som inte deltagit på någon personalutbildning svarar att det beror på att de inte erbjudits någon utbildning. Resterande har antingen erbjudits utbildning men inte haft möjlighet att delta eller tackat nej till att delta av annan anledning. (Handelsanställdas förbund 2017)

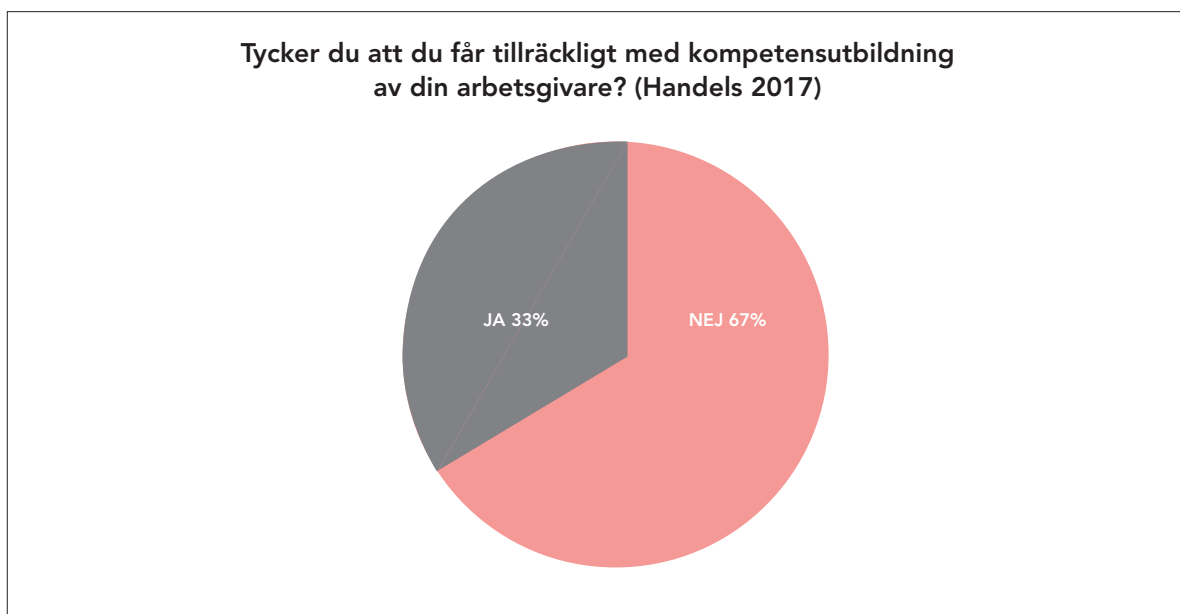


Även Novusundersökningen till Handels medlemmar visar att hälften av medlemmarna som arbetar i handeln inte deltagit i någon utbildning på arbetstid under de senaste två åren. Av de som deltagit i personalutbildning under de senaste två åren är det vanligaste att man deltagit på 1–2 utbildningar, 34 procent av de svaranden har angivit detta svar. Endast 11 procent har varit på mellan tre och fem utbildningar och fem procent på fler än fem stycken.

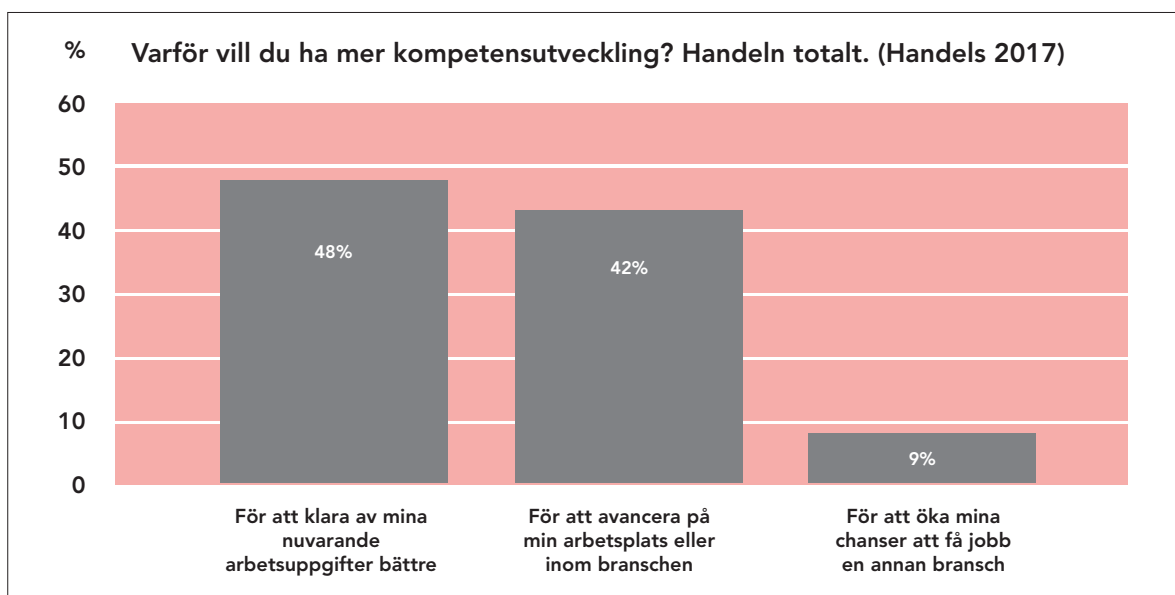
En av de intervjuade ombudsmännen märker en stor skillnad i tillgången till kompetensutveckling idag jämfört med för tio år sedan, då det var betydligt vanligare med kompetensutveckling: *”Det var trendigare för tio år sedan, då skulle alla kompetensutvecklas. Nu gör man det man måste, inte kanske det man vill”*. Den slimmade bemanningen ligger bakom den negativa utvecklingen menar hen. Många gånger kommer budgetkraven ovanifrån och butikschefen kan inte satsa på kompetensutveckling även om de skulle vilja: *”Kraven kommer högre ifrån, de vill kanske mer för sin personal men har samtidigt krav på sig att hålla en viss budget. De hamnar i ett låst läge där de vill göra mer saker men det här är vad de fått att jobba med och det ska räcka till allt.”*

Den slimmade bemanningen innebär inte bara mindre kompetensutveckling till de redan anställda utan även sämre introduktion till de nyanställda: *”Det är färre personal nu än det var förut. När det var fler folk kunde man ha en som gick bredvid och lärde sig, nu för tiden finns det inte tid för det”*, säger en av ombudsmännen.

Ytterligare ett problem med kompetensutbildning inom handeln är att den relativt ofta inträffar utanför betald arbetstid. I SCBs undersökning Vuxnas deltagande i utbildning från 2012 svarar 7 procent av de partihandelsanställda respektive 10 procent de detaljhandelsanställda att utbildningen de varit på ägt rum utanför betald arbetstid. (SCB) Att utbildningar sker utanför arbetstid och att man som anställd förväntas gå på dem trots att man inte får betalt bekräftas av Handels ombudsmän. En av dem förklarar att leverantörer ofta håller i produktutbildningen och ifrågasätter frivilligheten i dessa utbildningar: *”För det mesta är de på kvällstid. Ibland får man betalt och ibland inte. De säger att det är frivilligt, men för att klara av att sälja dessa produkter så måste jag ha en utbildning. Då är frågan hur frivilligt det verkligen är?”*



Majoriteten av de anställda i handeln anser att kompetensutbildningen de får via sin arbetsgivare inte är tillräcklig. Två av tre menar att de får för lite kompetensutbildning medan en av tre menar att de får tillräckligt mycket.



Den vanligaste anledningen till att man vill ha mer kompetensutveckling är för att klara av sina nuvarande arbetsuppgifter bättre. Nära hälften av de svarande har angivit detta som alternativ. Något färre, 42 procent, har svarat att de vill kompetensutvecklas för att kunna avancera på sin arbetsplats eller i branschen. En minoritet, runt 10 procent, har svarat att de vill få utbildning för att öka sina chanser för att få jobb i en annan bransch.

## Variation i tillgång leder till ökade klyftor

Tillgången till kompetensutbildning på arbetstid skiljer sig mycket åt mellan olika grupper inom handeln. De grupper som generellt har en starkare ställning på arbetsmarknaden, det vill säga män, tjänstemän, heltidsanställda och tillsvidareanställda får i högre utsträckning utbildning i arbetet. Kvinnor, arbetare, deltidsanställda och visstidsanställda får däremot utbildning i lägre utsträckning. Något som riskerar att leda till ökade klyftor på såväl arbetsplatserna som i samhället i stort.

Andel som fått utbildning på betald arbetstid det senaste året. (SCB 2015)	
Partihandeln	59%
Detaljhandeln	44%
Kvinnor, handeln	49%
Män, handeln	52%
Arbetare, handeln	44%
Tjänstemän, handeln	62%
Heltid, handeln	57%
Deltid, handeln	38%
Tillsvidareanställd, handeln	55%
Visstidsanställd, handeln	48%

Tabellen ovan visar hur stor andel i vardera gruppen som fått personalutbildning i handeln. För det första skiljer det sig med hela 15 procentenheter mellan partihandeln och detaljhandeln. I partihandeln får

59 procent personalutbildning jämfört med 44 procent i detaljhandeln. En förklaring till den stora skillnaden är att andelen tjänstemän är större i partihandeln, och att tjänstemän generellt får mer personalutbildning. 62 procent av tjänstemännen i handeln respektive 44 procent av arbetarna får utbildning i arbetet.

Ytterligare en förklaring är att andelen tillsvidareanställningar på heltid är högre i partihandeln än i detaljhandeln. De som jobbar deltid och tidsbegränsat får klart mindre utbildning i arbetet. Allra mest skiljer det sig åt mellan hel- och deltidsarbetande. Medan 57 procent av de heltidsanställda i handeln får utbildning så är det endast 38 procent av de deltidsanställda som har tillgång till det. Av de tillsvidareanställda har 55 procent fått utbildning under det senaste året och 48 procent av de tidsbegränsat anställda.

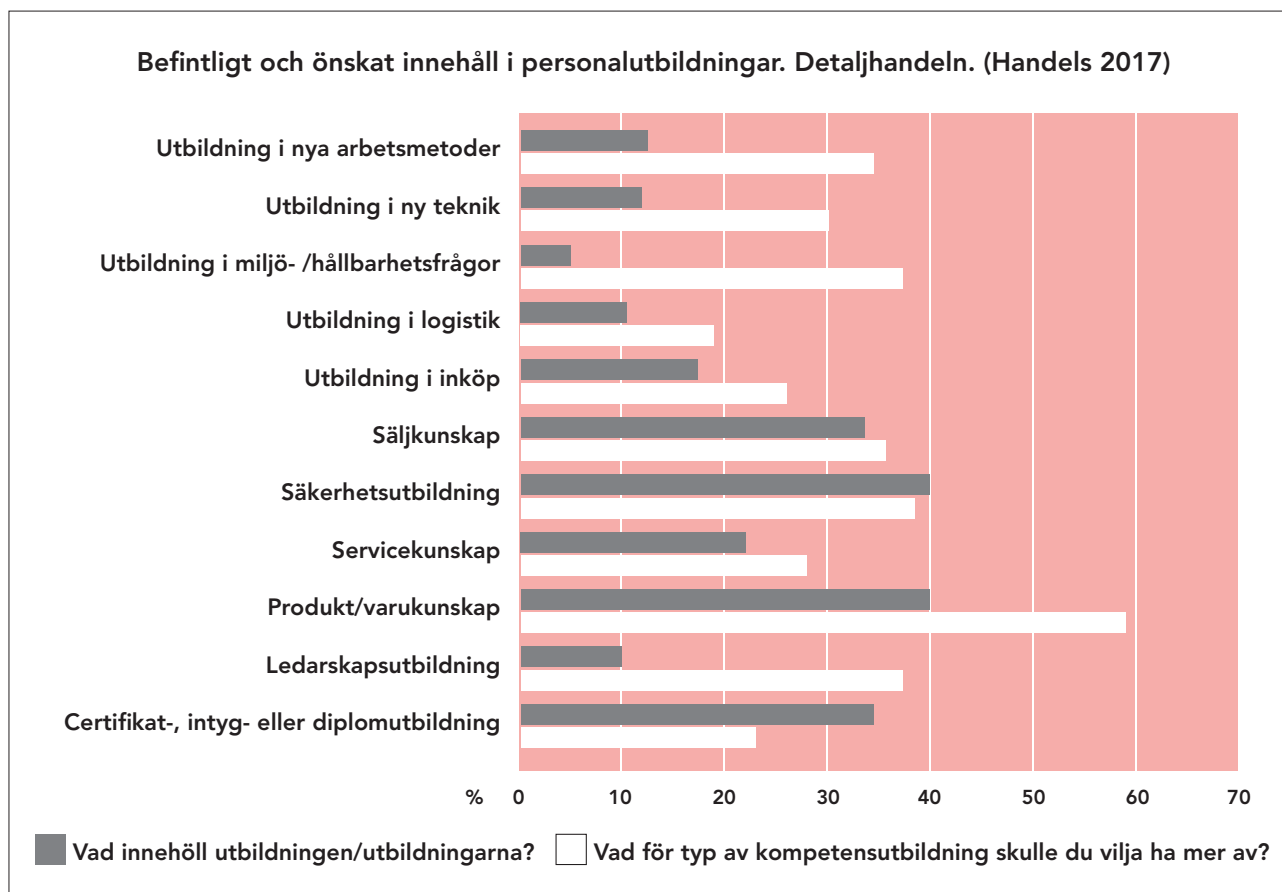
Det skiljer sig också åt något mellan könen då män i något högre utsträckning har fått utbildning, 52 procent jämfört med 49 procent av kvinnorna. Något som inte är särskilt märkligt då kvinnor oftare arbetar i detaljhandeln och har otrygga anställningsvillkor.

Bilden av att de med otrygga anställningar får mindre kompetensutveckling bekräftas av de intervjuade ombudsmännen. En av dem säger: *”De som är visstidsanställda får ju inte ens en introduktion många gånger. Bemanningsanställda är det ännu värre med. För dem finns det sällan någon som ens förklarar vilka risker som finns på arbetsplatsen.”*

Obalansen i tillgång på kompetensutveckling mellan olika grupper på arbetsmarknaden leder till ökade klyftor såväl på arbetsplatser som i samhället i stort. A- och B-lag skapas på arbetsplatserna, där en mindre kärngrupp av anställda har trygga anställningar och mer tillgång till kompetensutveckling. Detta medan en allt större grupp saknar trygga villkor och inte får de kunskaper de behöver för att kunna göra ett bra jobb eller öka sina chanser att få ett nytt jobb efter avslutad anställning. När en allt större grupp på arbetsmarknaden lever i otrygghet och utan uppdaterade kompetenser påverkas hela samhället negativt med ökad ojämlikhet som följd.

## Saknas relevant innehåll i utbildningarna

Det är inte bara tillgången på kompetensutbildning som är bristande inom handeln, utan även utbildningarnas innehåll i viss mån. Innehållet i dagens utbildningar skiljer sig åt från vad de anställda tror sig behöva för kunskaper. I diagrammen nedan har medlemmarna svarat på vad de skulle vilja ha mer av för utbildning och hur det skiljer sig åt från innehållet i dagens utbildningar. Som vi konstaterade ovan så är den största anledningen till att man vill ha mer kompetensutveckling att man vill bli bättre i sitt jobb. Ingen vet bättre än de anställda själva vad som krävs för detta.



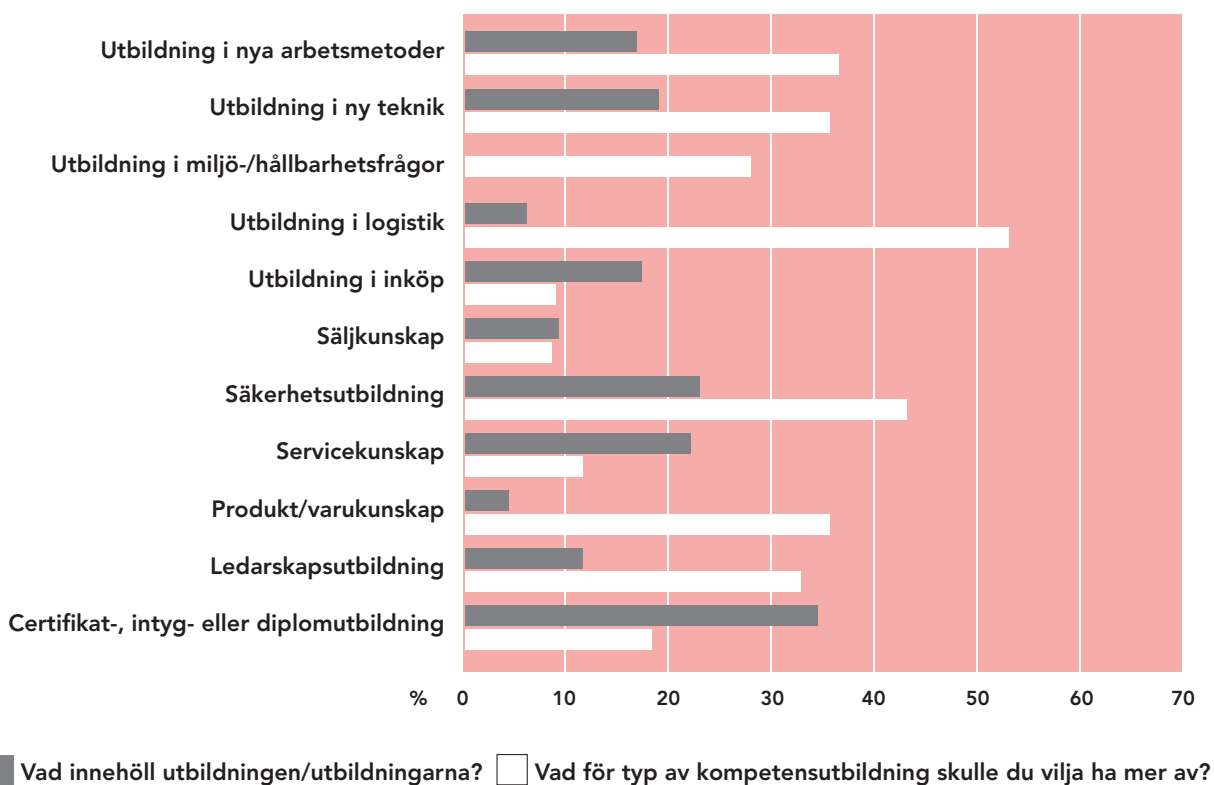
Utbildningarnas innehåll skiljer sig åt mellan detaljhandeln och partihandeln. I detaljhandeln är det vanligaste innehållet i utbildningar frågor som rör säkerhet, produkt- och varukunskap samt sälj- och service. Detta är också utbildningar som anställda efterfrågar mer av, speciellt utbildningar i produkt- och varukunskap. Ungefär en tredjedel av utbildningarna är certifikat-, intyg-, eller diplomutbildningar, till exempel kan det handla om nödvändiga utbildningar för butiker som är spel- och postombud.

Förutom de vanligast förekommande utbildningarna som anställda i detaljhandeln vill se mer av, så skiljer sig det nuvarande utbildningsinnehållet i stor utsträckning mot vad som efterfrågas. Bland annat vill anställda få ledarskapsutbildningar, något som endast fem procent av de svarande i detaljhandeln har fått. Man ser också ett större behov av utbildningar inom miljö- och hållbarhet, ny teknik och nya arbetsmetoder, tre områden som även de i nuläget inte prioriteras av arbetsgivare inom detaljhandeln.

Inom partihandeln är certifikat-, intyg- eller diplomutbildningar vanligast förekommande. Det kan bland annat handla om utbildning för att ta truckkort, en nödvändighet på de flesta lager. Annat relativt vanligt innehåll på utbildningar i partihandeln är säkerhet, service och utbildningar i ny teknik och nya arbetsmetoder.

Bland partihandelsanställda skiljer sig befintligt och önskat utbildningsinnehåll ännu mer än bland detaljhandelsanställda. Ett flertal utbildningar efterfrågas starkt. Den utbildningen som allra flest, 52 procent,

### Befintligt och önskat innehåll i personalutbildningar. Partihandeln. (Handels 2017)



vill ha är utbildning inom logistik. Idag är det bara sex procent som utbildas inom detta. Liksom anställda i detaljhandeln vill de i partihandeln också se mer utbildningar inom säkerhet, produkt- och varukunskap samt ledarskap. Även här efterfrågas också i högre utsträckning utbildningar i nya arbetsmetoder, ny teknik samt miljö- och hållbarhetsfrågor. I nuläget är det ingen som svarat att de fått utbildning i frågor rörande miljö och hållbarhet.

Diagrammen ovan tydliggör att personalutbildningar inom såväl detalj- som partihandeln i hög utsträckning innehåller sådant som krävs för att kunna jobba på arbetsplatsen, som till exempel certifikat- och säkerhetsutbildningar. I detaljhandeln förekommer även en hel del utbildningar inom produkt- och varukunskap. Att den anställde känner till varorna den säljer är viktigt för att kunna göra ett bra jobb som säljare, men är till stor del dagsfärsk och kan sällan användas av individen i ett nytt jobb. En av de intervjuade ombudsmännen kommenterar: *”Det är väldigt mycket produktkunskap. Om jag blir uppsagd av ett företag, vad har jag då för nytta av kunskaper om en tv som är omodern om ett halvår?”*

För att en arbetstagare ska ha uppdaterade kunskaper och kompetenser på arbetsmarknaden och öka sin anställningsbarhet räcker det inte med utbildningar om produkter eller andra utbildningar som är specifika för arbetsplatsen. Det behövs snarare större satsningar på kunskaper som är mer långsiktiga och som bidrar till att kunna ställa om branschen i och med digitaliseringen. Inom både detalj- och partihandel efterfrågas mer utbildning i de frågor som blir allt viktigare i dagens digitaliserade samhälle. Utbildningar inom miljö- och hållbarhet efterfrågas, likaså utbildningar i teknik och nya arbetsmetoder. I Handels rapport *Hur påverkar digitaliseringen framtida sysselsättning och kompetensbehov i handeln?* konstateras att digitaliseringen framförallt påverkar innehållet i tjänster i och med att ny teknik tillkommer och att vissa arbetsmoment automatiseras. Samtidigt får inte de anställda tillräckligt med utbildning i den nya tekniken vilket gör att de inte kan sköta sitt jobb på ett tillfredsställande sätt. Något som påverkar både individen och arbetsplatsen på ett negativt sätt. (Carlén & Rosenström 2018)

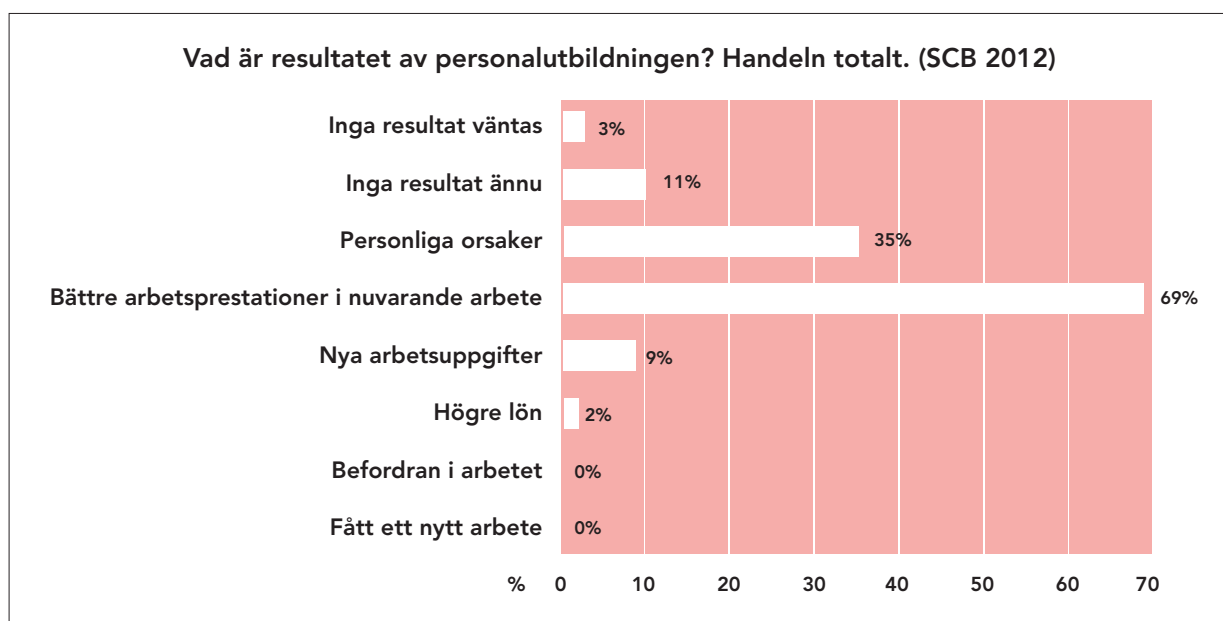
## Kortsiktigt tänkande hos arbetsgivarna

Alla de intervjuade ombudsmännen nämner kortsiktigt tänkande hos arbetsgivarna och dåliga arbetsvillkor som grundläggande problem till varför kompetensutvecklingen inte fungerar som den ska i handeln idag. Bland de arbetsgivare som vill innebära ändå snäva budgetkrav uppifrån och slimmad bemanning att de varken har råd eller tid att erbjuda sina anställda mer kompetensutveckling än den absolut nödvändigaste.

Handeln är en bransch med hög personalomsättning. På grund av dåliga villkor, stressiga arbetsmiljöer och brist på utvecklingsmöjligheter (mer om detta i nästa kapitel) är det många som inte ser en framtid i handeln. Istället för att göra något åt problemen som gör att anställda lämnar branschen så väljer arbetsgivarna istället att i ännu lägre utsträckning satsa på sin personal. En av ombudsmännen uttrycker att: *”Cheferna är livrädda att lägga tid på att lära upp nån som kanske inte blir kvar.”* Det blir en ond cirkel, arbetsgivare vill inte lägga pengar på att lära upp folk som kanske snart slutar, samtidigt som många väljer att sluta på grund av att de inte får chansen att utvecklas på arbetsplatsen.

En annan ombudsman vill att man pratar mer om vad den höga personalkostnaden faktiskt kostar, liksom sjukfrånvaron som blir ett resultat av den dåliga arbetsmiljön. *”Det kostar att anställa en ny person, introducera den och det tar tid innan personen kommer in i arbetet. Men det står ingenstans i någon årsredovisning vad det kostar att introducera en ny person? Eller vad sjukfrånvaron kostar. Det finns inte med.”*

För att behålla kompetens i branschen tycker ombudsmännen att man måste börja titta på hur statusen i yrket kan höjas. Förbättring av anställningsvillkoren är en mycket viktig del i detta arbete. *”För att höja statusen måste vi ha högre sysselsättningsgrad först och främst. Man måste kunna leva på sin lön, och känner du att du inte kan det så blir det ju ett genomgångsyrke. Idag är det så mycket slit och släng av personal, och då tappar man ju kompetens.”*



Förutom att förbättra villkoren i branschen krävs även ett mer långsiktigt tänk kring personal och kompetensutveckling. I ett mer digitalt samhälle är kunder mer pålästa och ställer därför högre krav på personalens kunnighet: *”Som kund ställer man idag högre krav på den hjälp man får och att servicen är bra. Det innebär att den anställda måste kunna både varan och kunna bemöta människor på olika sätt.”* Kundbemötandet är också väsentligt för att kunna hålla kvar kunderna, inte minst blir det viktigt när fysiska butiker i allt högre utsträckning får konkurrens från e-handeln: *”Om du blir bemött på ett bra sätt i en butik är det större sannolikhet att du kommer tillbaka till butiken en annan gång.”*



Av de handelsanställda som har deltagit på personalutbildningar menar majoriteten, 7 av 10, att resultatet av en utbildning framför allt gjort att de blivit bättre i sitt jobb. Ungefär en tredjedel av utbildningarna har hjälpt deltagarna av personliga orsaker som inte är arbetsrelaterade. Endast ungefär en tiondel av utbildningarna har lett till att den anställde fått nya arbetsuppgifter, medan utbildningar sällan eller aldrig leder till högre lön, befordran i arbetet eller att man fått ett nytt jobb.

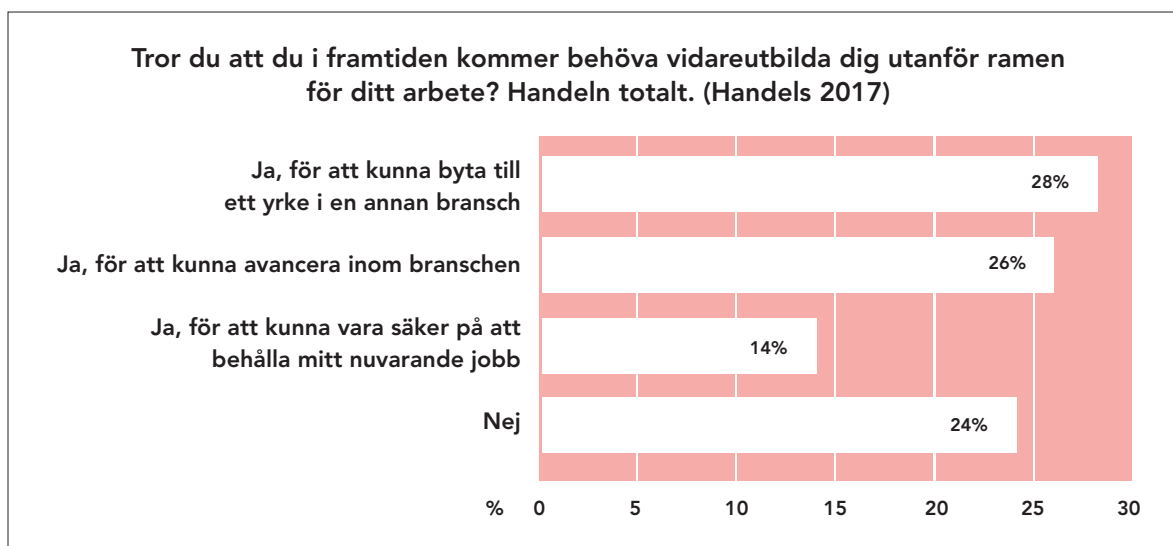
Kompetensutbildningar leder alltså både till bättre arbetsprestationer och nöjdare anställda som tenderar att stanna kvar i branschen längre tid. Nöjda anställda engagerar sig mer i arbetsplatsen och är bättre i sitt jobb. Detta gagnar även arbetsgivaren, som får nöjdare kunder med större benägenhet att komma tillbaka till butiken.

### 3.2. Karriär i handeln och yrkesväxling

Handelsanställdas syn på sin egen framtid i branschen varierar stort. Medan vissa trivs bra i sitt arbete och inte planerar att lämna det, så vill andra byta jobb inom branschen. Ytterligare andra planerar att lämna branschen helt inom några år.

Det kan finnas många skäl till att man vill byta bransch. Bland annat kan det bero på en alltför stressig arbetsmiljö eller för dåliga villkor. Många orkar inte jobba i samma bransch ända till pensionsåldern. Den genomsnittliga pensionsåldern för LO-anslutna är idag 63,5 år. När det nu talas om höjd pensionsålder blir en flexibel arbetsmarknad där fler orkar jobba längre alltmer central. Möjligheten att under arbetslivet kunna växla yrke och vidareutbilda sig vid behov blir ännu viktigare.

Ytterligare en anledning till att man vill byta bransch är att man inte upplever att man utvecklas tillräckligt mycket i sin nuvarande tjänst och därför vill prova något nytt. De som av olika anledningar väljer att lämna en bransch för en annan måste många gånger ta steget via en vidareutbildning. Bland de handelsanställda är det många som ser vidareutbildning som en nödvändighet i sitt framtida yrkesliv.



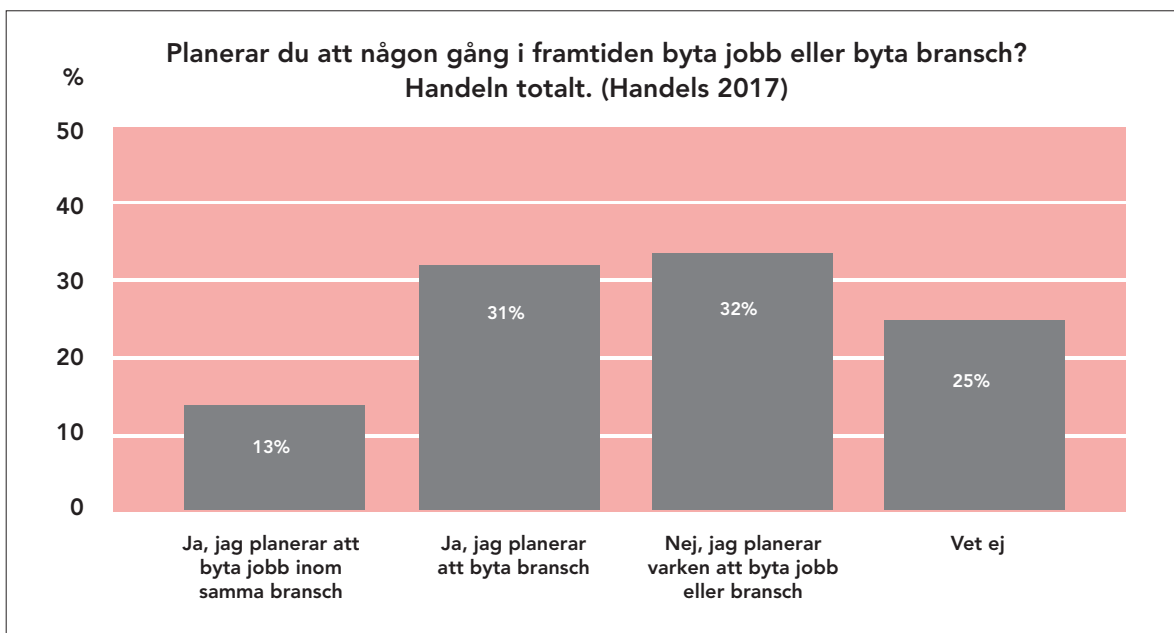
Mer än tre av fyra handelsanställda anser att de någon gång kommer att behöva vidareutbilda sig utanför ramen för sitt arbete. 28 procent menar att de måste vidareutbilda sig för att kunna byta till ett yrke i en annan bransch, medan nästan lika många, 26 procent, tror att de behöver vidareutbildning för att kunna avancera inom branschen. 14 procent uppger att de tror sig behöva vidareutbildning för att vara säkra på att kunna behålla sitt nuvarande jobb. Siffrorna bekräftar det vi såg i föregående kapitel, att befintlig kompetensutveckling varken är tillräcklig för att hålla sig uppdaterad i sin nuvarande tjänst eller för att kunna avancera inom branschen.

Idag finns många hinder för den som önskar byta bransch eller vidareutbilda sig mitt i arbetslivet, vilket

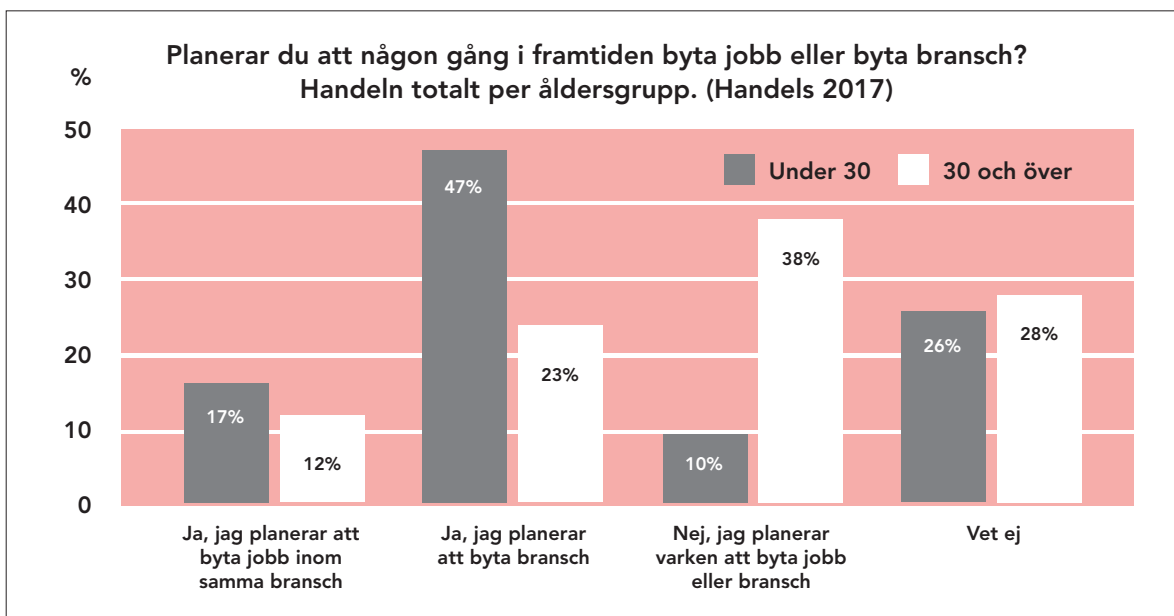
gör att det inte är ovanligt att personer fastnar i ett yrke eller på en arbetsplats där man inte trivs. För att underlätta en rörlig arbetsmarknad som främjar ett livslångt lärande krävs att det blir enklare för yrkesverksamma att utbilda sig vidare och byta jobb.

## Många väljer att byta bransch

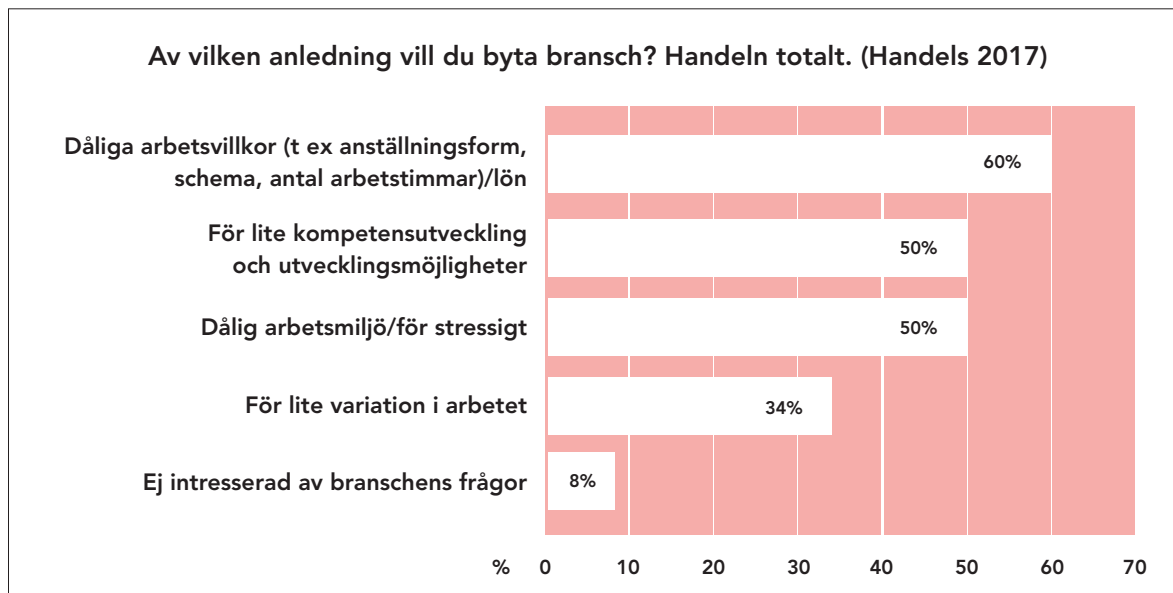
Studier visar att många trivs med att jobba i handeln och ser det som en rolig och spännande bransch. I internationella jämförelser sticker svenska handeln ut i andelen nöjda medarbetare. (Wickelgren m.fl. 2012) Samtidigt är personalomsättningen hög i branschen. En stor andel av de anställda söker sig varje år till andra branscher då de inte ser en framtida karriär inom handeln.



Nära hälften av de anställda inom handeln, 44 procent, planerar att någon gång i framtiden byta jobb eller byta bransch medan en tredjedel av de handelsanställda inte har några planer på att lämna sin nuvarande tjänst. Av de som planerar en annan karriär i framtiden så vill de flesta byta bransch helt. 31 procent av de svarande menar att de vill byta bransch, medan 13 procent vill byta jobb men stanna kvar inom handeln. En fjärdedel av de anställda är osäkra på framtiden och vet inte ifall de vill byta jobb eller bransch.



Yngre byter generellt jobb oftare än andra visar studier. (SCB 2010) Denna trend stämmer även för hur det ser ut bland handelsanställda. Det finns stora skillnader i synen på framtiden inom handeln mellan olika åldersgrupper. De yngre i handeln planerar i betydligt högre utsträckning att byta jobb eller bransch. 47 procent av de under 30 år, jämfört med 23 procent av de över 30 år, planerar att byta till en annan bransch. Endast 10 procent av de yngre svarar att de varken planerar att byta jobb eller bransch. Motsvarande siffra bland den äldre åldersgruppen är 38 procent.



Den absolut vanligaste anledningen till att anställda vill lämna handeln beror på dåliga arbetsvillkor och lön. Bland detaljhandelsanställda anger hela två tredjedelar detta som anledning till att man inte vill arbeta kvar i branschen.

Hälften av de svarande har också angivit brist på kompetensutveckling och utvecklingsmöjligheter som anledning till att de vill byta bransch. Detta är det vanligaste svaret bland lageranställda. Ytterligare en anledning till branschbyte som både butiks- och lageranställda i hög utsträckning anger är den dåliga arbetsmiljön och stressen. Runt en tredjedel menar även att bristen på variation är en anledning till att de vill byta bransch. Det är framförallt lageranställda som angivit detta som anledning.

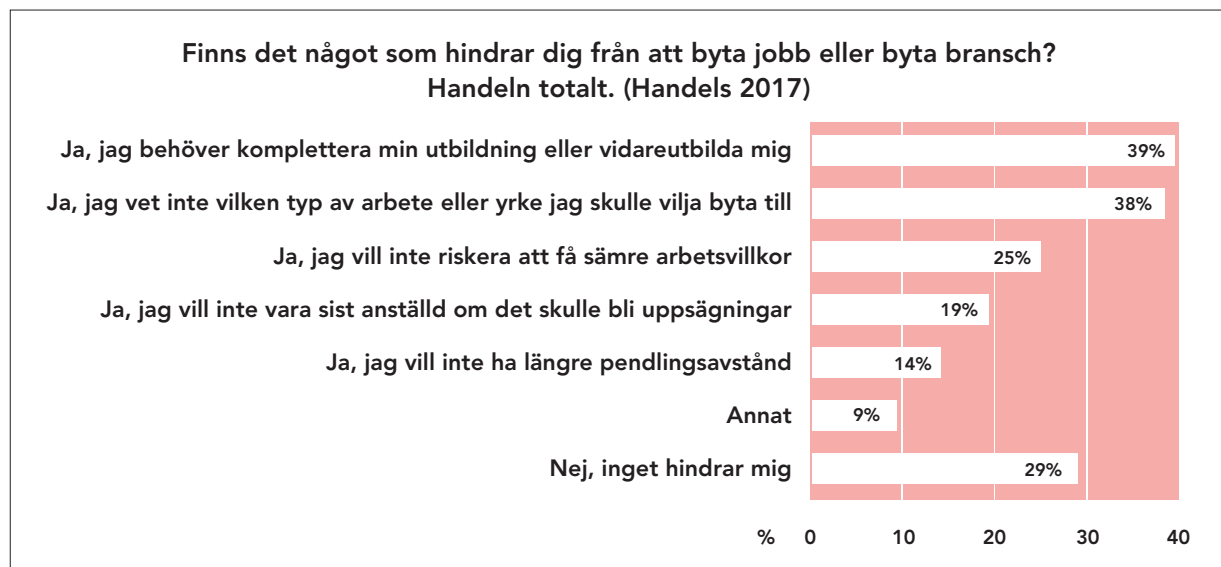
Enkätsvaren tydliggör varför så många som var tredje handelsanställd planerar att lämna branschen. Dåliga villkor, stress, brist på utvecklingsmöjligheter och variation i arbetet är de absolut största orsakerna till den höga personalomsättningen inom handeln. Endast ett fåtal, 8 procent, har svarat att anledningen till att de vill byta bransch beror på ointresse för branschens frågor.

Anledningarna ovan stämmer väl överens med vad de intervjuade ombudsmännen lyfter upp som orsaker till att personal väljer att lämna handeln. *”Det är för stressigt och man får ingen kompetensutveckling”* säger en och menar att många efter ett tag tröttnar på villkoren i branschen: *”Många av de som börjar jobba i handeln har till en början älskat att jobba där, men tappar sedan sugen när man inte känner sig värdesatt.”*

För att höja statusen och få fler att vilja stanna kvar i branschen krävs en annan syn på personalen än den slit- och släng-syn som råder idag. Några av de förändringar som måste till är högre löner, högre sysselsättningsgrader och inte minst möjligheter att utvecklas i sitt yrke: *”För att få folk att stanna kvar i branschen och behålla kompetensen krävs att företagen erbjuder en möjlighet till utveckling, att det inte tar stopp”*, menar en av ombudsmännen.

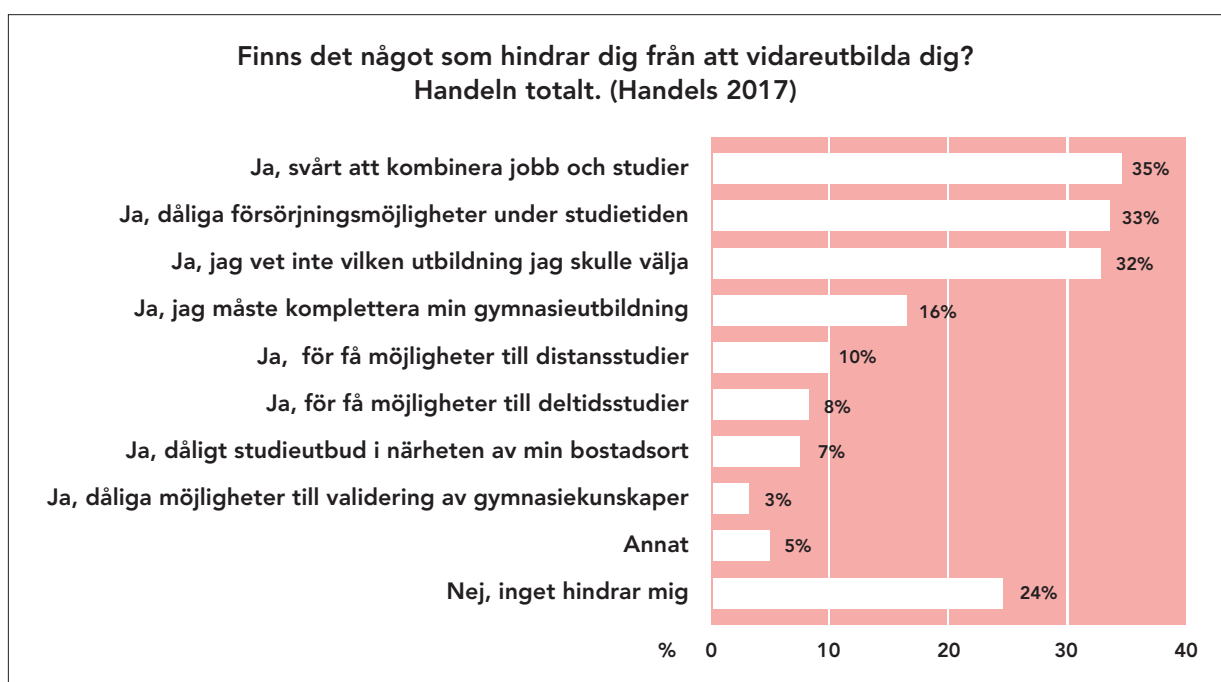
## Hinder för att yrkesväxla

Bättre villkor i branschen och större möjligheter till utveckling skulle troligtvis göra att många fler än idag skulle se en framtid inom handeln och välja att stanna kvar. Att folk byter jobb eller bransch är samtidigt en naturlig del av arbetslivet. Därför måste det finnas möjligheter att byta jobb, bransch och vidareutbilda sig under hela yrkeslivet. Det gynnar varken individen eller arbetsgivaren att en anställd stannar kvar i ett arbete eller i en bransch där man inte önskar vara. Större möjligheter att yrkesväxla under hela arbetslivet ökar rörligheten på arbetsmarknaden vilket bidrar till att både företag och individer får större möjligheter att växa.



Över 70 procent av de handelsanställda som vill byta jobb eller bransch menar att det finns hinder som försvårar detta. De två vanligaste hindren är att man måste komplettera sin utbildning eller vidareutbilda sig för att kunna byta yrke, och att man inte vet vilken typ av yrke man skulle vilja byta till.

Ungefär tre av fyra handelsanställda som tror sig behöva vidareutbildning i framtiden ser olika hinder. De tre vanligaste är att det är svårt att kombinera jobb med studier, att det är svårt att försörja sig under studietiden och att man är osäker på vilken utbildning man skulle välja.



Det är tydligt att en stor del av de anställda inom handeln upplever att det finns hinder som gör det svårt för dem att växla jobb, bransch eller att vidareutbilda sig. Man vet inte vad man skulle göra istället, vilken typ av arbete man skulle vilja ha och vilken typ av utbildning man bör välja för att komma dit. Ungefär en tredjedel av de svarande i enkäten uppger att de inte vet vilken utbildning de skulle välja ifall de skulle vidareutbilda sig. Något fler än så vet heller inte vilket yrke de skulle välja istället för sitt nuvarande. Bristen på studie- och yrkesvägledning för de yrkesverksamma är idag stor. De vägledningsfunktioner som finns är oftast antingen till för den som befinner sig i utbildningssystemet eller för den som är arbetslös och får vägledning via Arbetsförmedlingen. För att underlätta för individer att kunna växla yrke mitt i arbetslivet finns ett behov av vägledning som riktar sig även till de yrkesverksamma. För att fylla de framtida arbetskraftsbehoven på arbetsmarknaden krävs studie- och yrkesvägledare som har god insyn i vilka kompetenser som efterfrågas på arbetsmarknaden och vilka behov som finns i olika branscher.

Att byta yrke mitt i arbetslivet är också en fråga om ekonomi. Har man råd att börja studera och hur ska man i så fall försörja sig själv och en eventuell familj under studietiden? 33 procent av de som vill vidareutbilda sig ser det som ett hinder för att kunna påbörja en utbildning. Dagens studiestödssystem är inte anpassat för yrkesverksamma eller för personer som har ett behov av större inkomst för att kunna försörja sin familj, betala av på lån och så vidare. Möjligheterna till studielån begränsas även vid 47 års ålder, vilket gör att äldre personer hindras från att göra en i vissa fall nödvändig yrkesväxling för att orka jobba ända fram till pensionsåldern.

De flesta av de handelsanställda som vill vidareutbilda sig skulle vilja göra det i kombination med att fortsätta arbeta på deltid. Detta är också något som ses som det största hindret till att kunna vidareutbilda sig – svårigheten med att kombinera jobb och studier. Utbildningssystemet är i huvudsak uppbyggt kring normen om den heltidsstuderande. Bristen på utbildningar som äger rum på kvällstid, på deltid och på distans gör det svårt att kombinera studier med arbete. Bristen på utbildningar som är anpassade för yrkesverksamma utgör ett hinder för yrkesväxling och bidrar till en inlåsning på arbetsmarknaden.

## **Brist på vägar in i handeln**

En stor del av de som arbetar inom handeln idag har ingen handelsspecifik utbildning som bakgrund. I takt med att kompetenskraven ökar inom handeln blir det allt viktigare att fler har relevanta kompetenser redan när de kommer in i branschen. Det finns idag en brist på vägar in i handeln via studier.

En befintlig väg är genom yrkesprogrammet med inriktning mot handel på gymnasiet som dock endast runt 3 000 till 4 000 studenter går ut varje år. För att locka fler att gå en handelsinriktning på gymnasiet krävs dels att kvaliteten på programmet ökar, och dels att det blir möjligt att ha handelsinriktningar på andra gymnasielinjer.

Ytterligare en väg in i handeln är via yrkeshögskolan. Utbudet på YH-utbildningar inriktade på handeln är idag bristfälligt. Vilka YH-utbildningar som anordnas beslutas av Myndigheten för yrkeshögskolan och baseras bland annat på Arbetsförmedlingens prognoser över arbetskraftsbehovet i olika branscher. Enligt myndighetens prognoser kommer det dock finnas ett överskott på arbetskraft i handeln om fem år, vilket gör att Myndigheten för yrkeshögskolan baserar sitt beslut om handelsinriktade utbildningar på att det inte finns ett särskilt stort behov av handelspersonal. (se Yrkeskompassen) Problemet med Arbetsförmedlingens prognoser är att de inte tar hänsyn till den kompetensbrist som finns i branschen och som många företag redan idag upplever när de försöker rekrytera personal. Istället utgår man ifrån den felaktiga teorin att det inte krävs någon särskild kompetens för att jobba i handeln. För att branschen ska kunna ställa om till ett mer digitalt samhälle krävs djupare analyser över vilket kompetensbehov som behövs i handeln under kommande år. En växande e-handel och mer digitalisering i butiker och i lager kräver uppdaterade och i vissa fall även nya kunskaper och då även utbildningar som bidrar till att göra branschen förberedd på de nya krav som ställs.

Det blir allt vanligare att handeln anställer personal från andra branscher, till exempel snickare som anställs av ett byggvaruhus. För att förenkla yrkesväxling från andra branscher till handeln krävs utökade möjligheter att bygga på sina befintliga kunskaper med kortare handelsspecifika utbildningar som riktar sig till redan yrkesverksamma.

Slutligen behöver även parterna bli mer involverade i att skapa en brygga mellan utbildning och arbete, till exempel via arbetsplatsförlagt lärande, så att de som utbildar sig för att arbeta inom handeln är förberedda när de kommer ut i yrkeslivet.

### **3.3. Omställning efter uppsägning**

Sedan 1970-talet har en mängd så kallade omställningsavtal slutits mellan parterna på svensk arbetsmarknad. Omställningsavtalen utformades redan från början som komplement till Arbetsförmedlingens verksamhet och hade som syfte att ge extra stöd till de som blivit uppsagda på grund av arbetsbrist. Omställningsstöden är i dag viktiga medel för att de som förlorar sitt arbete till följd av strukturomvandling på arbetsmarknaden ska få hjälp att hitta en ny anställning så smidigt som möjligt. Förutom att omstruktureringars konsekvenser reduceras för den enskilde så syftar även omställningsstöden till att se till att uppsagdas kompetens ska kunna tas tillvara av företag i samma eller andra branscher. (Walter 2015, Bergström 2015)

De två största omställningsavtalen inom privat sektor är Trygghetsrådet (TRR) och Trygghetsfonden (TSL) som omfattar nära en miljon anställda vardera. TRR omfattar tjänstemän inom privat sektor medan TSL omfattar privat anställda inom LO-kollektivet. TSLs omställningsstöd innehåller dels ett avgångsbidrag (AGB) som är ett engångsbelopp som utbetalas i samband med att anställningen upphör till de över 40 år, och dels ett omställningsstöd som omfattar framförallt coachning för att hjälpa den varslade att få ett nytt jobb.

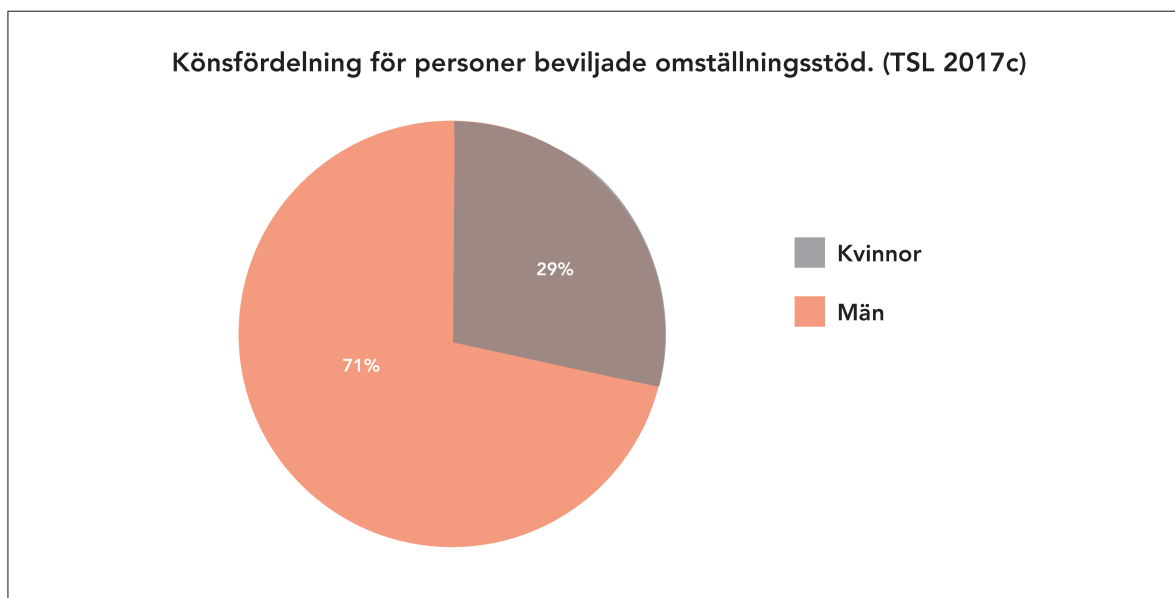
TSL finansieras, liksom många av de andra omställningsavtalen, genom en avgift på 0,3 procent av lönesumman för samtliga anställda på ett företag. Det som skiljer TSL mot andra omställningsavtal är att verksamheten inte bedrivs inom ramen för sin egen organisation utan av externa leverantörer. (Walter 2015)

Under 2016 beviljades drygt 1600 omställningsstöd till uppsagda från handeln, vilket motsvarade 11 procent av det totala antalet beviljade stöd av TSL samma år. (TSL 2017a) 79 procent av de som fick stöd hittade ett nytt jobb, resterande började studera, blev sjukskrivna, hamnade i arbetsmarknadspolitisk åtgärd med mera. Bland de som hittade ett nytt jobb fick runt hälften en tillsvidareanställning medan hälften fick en tidsbegränsad anställning. Andelen från handeln som går vidare till en tillsvidareanställning är lägre jämfört med deltagare från övriga arbetsmarknaden. Det är dessutom vanligare att varslade från detaljhandeln oftare än andra går vidare till kortare behovsanställningar alternativt börjar utbilda sig. (TSL 2017b, Bergström 2015)

## TSLs kvalifikationskrav utesluter stora delar av handelns anställda

Den typiske deltagaren i TSLs omställningsstöd är en 45 år gammal man inom industrin som efter sitt deltagande i programmet får en tillsvidareanställning inom samma yrke som han haft tidigare. (TSL 2016a)

Bland det totala antalet deltagare i TSL är 70 procent män och 30 procent kvinnor. En majoritet av deltagarna kommer från manligt dominerade branscher där tillsvidareanställningar på heltid är norm. (TSL 2017c)



Anledningen till den ojämna könsfördelningen beror till stor del på att kvalifikationskraven för att ta del av TSLs omställningsstöd utesluter en stor del av de anställda på arbetsmarknaden, framförallt inom de kvinnodominerade branscherna där otrygga anställningar är vanliga. Kvalifikationskraven för omställningsstödet är följande:

- Företaget har kollektivavtal inom LO-kollektivet
- Uppsägning sker pga arbetsbrist
- Tillsvidareanställning
- Minst 12 månaders anställning
- Anställningskontrakt om minst 16 timmar/vecka

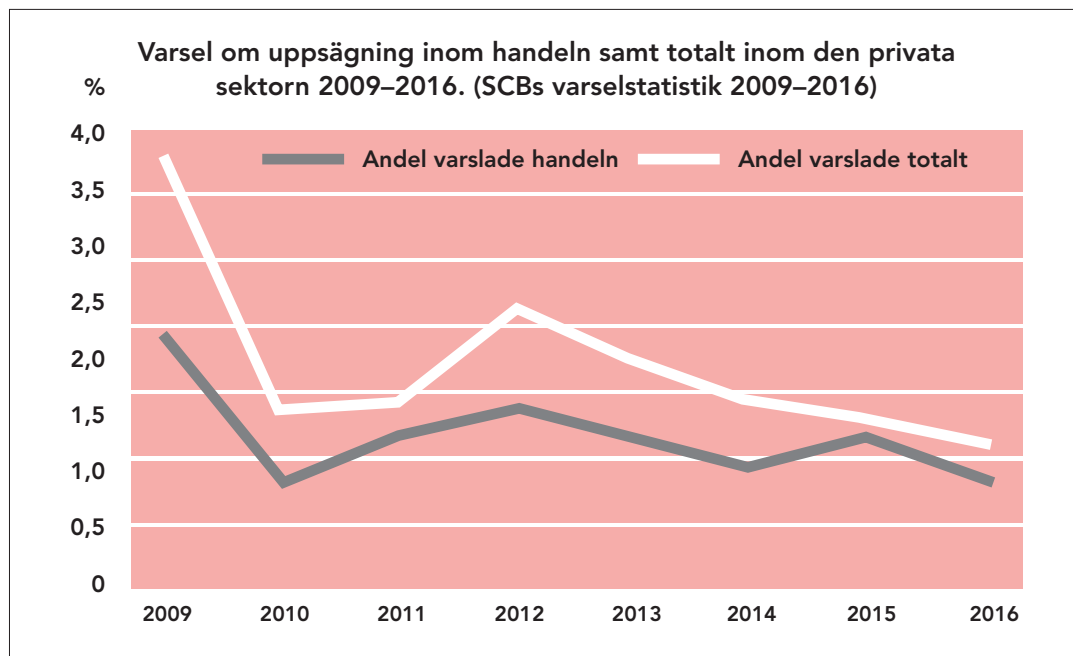
(Bergström 2015)

Många av de handelsanställda, främst inom detaljhandeln, lever inte upp till kraven som ställs för att få ta del av stödet. I detaljhandeln har 29 procent av arbetarna en tidsbegränsad anställning och 22 procent arbetar korta deltider<sup>2</sup>. Trots att arbetsgivarna betalar in en avgift till TSL baserat på arbetskraftskostnader för *samtliga* anställda, även tidsbegränsat anställda och de med korta deltider, får alltså inte dessa grupper ta del av stödet.

De med otrygga anställningar får inte del av omställningsstödet men syns heller inte i statistiken över varslade och uppsagda då de ofta är de första som får gå när en arbetsgivare behöver göra sig av med personal. Genom att använda sig av flexibel bemanning i form av visstidsanställda och deltidsanställda kan företag snabbt minska arbetsstyrkan vid behov utan att behöva säga upp personal. Denna typ av bemanningsstrategi är främst vanlig inom de kvinnodominerade branscherna, som detaljhandeln, vård och omsorg. (Boman & Strömbäck 2014)

<sup>2</sup>Korta deltider = 1-19 timmar per vecka

Att förändringar i personalstyrkan görs genom att göra sig av med flexibel bemanning är en anledning till att andelen varslade om uppsägning i förhållande till antalet anställda är lägre inom handeln än på övriga arbetsmarknaden. Diagrammet nedan visar hur andelen varslade inom handeln samt inom den privata sektorn varierat under perioden 2009–2016. I stort sett följer kurvorna samma mönster, men andelen varslade inom handeln är lägre och påverkas inte i lika hög utsträckning av konjunktursvängningar. (Bergström 2015)



Även om andelen varslade inom handeln är lägre än på övriga arbetsmarknaden så är mörkertalet kring hur många som faktiskt påverkas av nedskärningar stort. Förutom de tidsbegränsat anställda som inte får förlängt kontrakt så är en allt vanligare förekomst inom främst detaljhandeln att anställdas arbetstimmar skärs ned som ett sätt att göra besparingar på personalstyrkan. Arbetsgivarna kallar hyvlingen för en omorganisation, där en anställd blir av med sin ursprungliga tjänst men sedan erbjuds en ny tjänst till en lägre sysselsättningsgrad.

Om personen väljer att tacka nej till den nya tjänsten erbjuds hen omställningsstöd för att hitta ett nytt jobb. Risken är dock stor att även en ny tjänst innebär en lägre sysselsättningsgrad. Ungefär en tredjedel av handelns deltagare i TSL får efter avslutat program en tjänst med färre timmar än tidigare. Att få en tjänst med färre arbetstimmar är betydligt vanligare för en TSL-deltagare från handeln jämfört med från övriga branscher. (TSL 2017b)

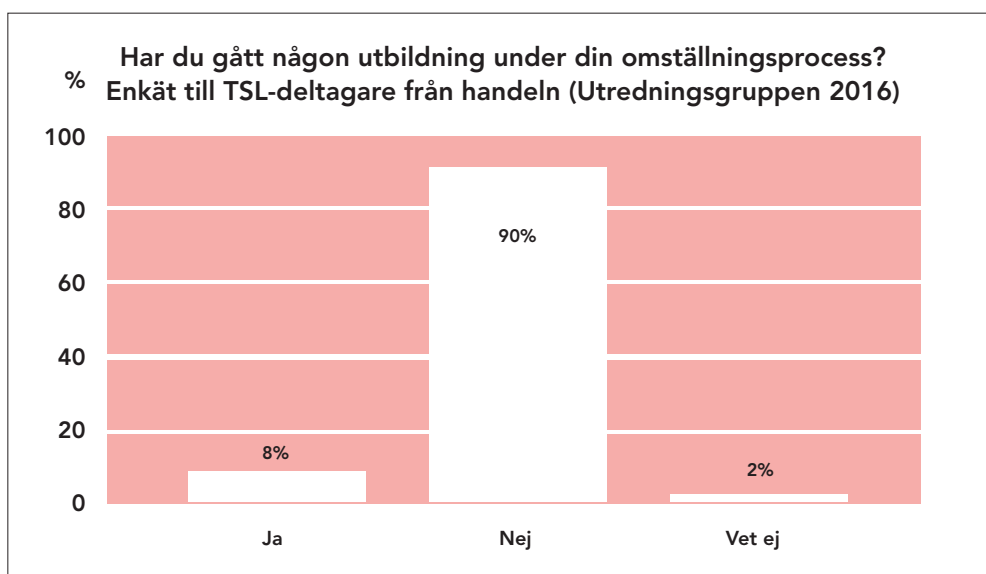
Väljer den anställda däremot att tacka ja till ett erbjudande om en anställning med lägre tjänstgöringsgrad än sin tidigare anställning hos samma arbetsgivare så utgår inget omställningsstöd, trots den omställning det innebär att gå till exempel från heltid till deltid. (Bergström 2015)

De med otrygg anställning står ofta utanför även övriga trygghetssystem i samhället. A-kassa, sjukförsäkringar och pensionssystemet är, liksom omställningsstödet, uppbyggt kring normen om tillsvidareanställningar på heltid.

## **Brist på utbildning, validering och yrkesvägledning i omställningsstödet**

Fokus i TSLs omställningsstöd i dag är hjälp med matchning mot lediga jobb samt coachning. Det innebär samtal för att kartlägga vilka förutsättningar och intressen deltagaren har och stöd i att hitta en ny anställning. Detta stöd är många gånger inte tillräckligt för den som blivit uppsagd och är i behov av att uppdatera sina kunskaper och kompetenser för att få en ny anställning.





Få av deltagarna i TSL får tillgång till utbildning under sin omställningsprocess. I en undersökning till TSLs deltagare 2016 var det endast 8 procent av dem som blivit uppsagda från en tjänst inom handeln som gått en utbildning inom ramen för omställningsstödet. Av dem som inte gått en utbildning svarar nära hälften att de hade velat göra det för att förbättra sina chanser till en ny anställning. Av dessa hade ungefär hälften velat gå en längre utbildning för att växla till ett nytt yrke, medan en tredjedel hade föredragit en kortare kompletterande utbildning inom det nuvarande yrkesområdet. (Utredningsgruppen för omställning 2016)

Såväl deltagare i TSL som fackförbund och arbetsgivare är överens om att mer utbildning under omställningsprocessen skulle göra det lättare för en uppsagd individ att hitta en ny anställning. I TSLs egna undersökning om hur omställningsstödet ska kunna förbättras kommer de fram till att stödet bör bli mer flexibelt och lättare att anpassa utefter individens behov. För att göra det krävs ökad tillgång till utbildning såväl som till validering och yrkesvägledning<sup>3</sup>. (TSL 2016b)

Utbildning, validering och yrkesvägledning är alla viktiga delar i en omställningsprocess. Matrisen nedan visar vilket stöd som kan behövas beroende på vilket vägval individen gör och vilken kompetens denna har (det som är rödmarkerat är stöd som tidigare inte funnits inom ramen för TSLs omställningsstöd).

**Figur 1. Relevanta insatser beroende på vägval under en omställningsprocess. (TSL 2016b)**

	Befintlig kompetens tillräcklig	Ny/delvis ny kompetens krävs
Gå till samma/liknande yrke	Coachning Matchning I vissa fall validering	Coachning Matchning Yrkesvägledning Validering Utbildning
Gå till nytt yrke	Coachning Matchning Yrkesvägledning Validering Utbildning (kortare yrkesinriktad)	Coachning Matchning Yrkesvägledning Validering Utbildning (kortare eller längre via skolsystemet)

Rödmarkerade texter: stöd som tidigare inte funnits inom ramen för TSLs omställningsstöd.

<sup>3</sup> Den 1 november 2017 började TSLs nya verksamhetsmodell gälla som bland annat innebär att mer resurser läggs på utbildning och validering.

Behovet av utbildning liksom validering och yrkesvägledning är störst i de fall individen behöver uppdatera sin kompetens för att kunna få en ny anställning, liksom om kompetensen anses tillräcklig men personen ska byta yrke. Coachning och matchning kan dock vara tillräckligt ifall personen stannar i samma yrke.

Validering används för att kartlägga och erkänna en individs befintliga kompetens, vilket resulterar i ett kompetensintyg eller liknande. Detta kan öka möjligheten till en ny anställning, men också göra det tydligt vilken kompetens som saknas för att en individ ska kunna vara anställningsbar för ett visst yrke.

Som vi såg i föregående kapitel upplever Handels medlemmar en brist på yrkesvägledning vilket gör att de drar sig både från att studera vidare och att byta yrke. Resultatet blir att man kanske fastnar i ett yrke där man inte trivs, något som varken gynnar individen eller arbetsgivaren.

Bristen på utbildning under omställningsprocessen försvårar möjligheten att få en ny anställning inom samma bransch men också att byta yrke och bransch för den som så önskar. Både möjligheten till längre utbildningar via det reguljära skolsystemet saknas i dag liksom kortare kompletterande yrkesutbildningar för att bygga på befintlig kompetens.

## **Bristande insats från Arbetsförmedlingen vid uppsägningar**

TSL bildades delvis på grund av att arbetsmarknadens parter inte ansåg att Arbetsförmedlingen (AF) i tillräckligt hög utsträckning gav stöd till de som blivit uppsagda på grund av arbetsbrist. Omställningsavtalet slöts därmed för att fungera som ett komplement till AFs verksamhet. Det gör att gränsdragningen mellan TSLs och AFs ansvarsområden inte alltid är tydlig, vilket riskerar att leda till både dubbelarbete och att individer hamnar mellan de båda systemen. (Walter 2015)

Sedan 2007 har Arbetsförmedlingen prioriterat personer som står långt från arbetsmarknaden (Förordning 2007:1030). Det har gjort att arbetslösa som nyligen förlorat sitt arbete haft begränsad tillgång till stöd via myndigheten. Sedan 2012 har dock myndighetens möjligheter att fokusera på personer som riskerar långtidsarbetslöshet ökat. Trots detta menar Riksrevisionen att AFs arbete vid varsel brister. För att de uppsagda ska kunna ta del av AFs insatser krävs att de är inskrivna som arbetssökande. Detta är dock ovanligt enligt Riksrevisionen, framförallt på grund av att de varslade inte fått information om detta. (Riksrevisionen 2014) Informationen från myndigheten brister även i andra aspekter. En av de intervjuade ombudsmännen konstaterar att AF inte är till stor hjälp vad gäller att informera och vägleda de varslade: *”Arbetsförmedlingen är dåliga på att ge information om var det finns arbetskraftsbrist idag och även att tala om vilka utbildningar som finns”*.

Majoriteten av de som blir uppsagda på grund av arbetsbrist har aldrig något att göra med Arbetsförmedlingen. I en enkät till TSLs deltagare 2015 svarade 80 procent att de inte fått något stöd alls från Arbetsförmedlingen under sin omställningsprocess. (Utredningsgruppen för omställning 2016) En av de intervjuade ombudsmännen menar att AF gör långtifrån tillräckligt vid varsel. Hen förklarar att facket eller de uppsagda knappt har någon kontakt med myndigheten och jämför med hur omställningsföretagen arbetar: *”Skillnaden mellan Arbetsförmedlingen och omställningsföretagen är att omställningsföretagen aktivt är ute och letar jobb och har kontakt med arbetsgivarna på orten, medan Arbetsförmedlingen endast anvisar till de jobb som kommer in. De [AF] är för passiva helt enkelt.”*

Riksrevisionen kritiserar vidare AFs bristande samarbete med trygghetsorganisationer. Ett problem med samarbetet är att det många gånger överhuvudtaget inte existerar. Framförallt samverkar myndigheten med organisationerna vid ett större varsel, men inte vid mindre. Det finns också stora regionala skillnader i huruvida ett samarbete finns eller ej. Ytterligare ett problem är att trygghetsorganisationerna och AF har olika åsikter om ifall en person riskerar att hamna i långtidsarbetslöshet eller ej. Vid risk för långtidsarbetslöshet är det AFs ansvar att hjälpa personen, men många gånger menar trygghetsorganisationerna att risk för långtidsarbetslöshet finns medan AF gör en annan bedömning med konsekvensen att individen

inte får något stöd. Att trygghetsorganisationerna och AF gör olika bedömningar och kartläggningar av den varslades behov av stöd och insatser leder också till dubbelarbete, där en individ kan tvingas upprepa moment hos AF som redan avklarats hos TSL. (Riksrevisionen 2014)

Flera av de intervjuade ombudsmännen lyfter det bristande samarbetet mellan AF och TSL som ett problem. *”Det finns inget samarbete alls mellan TSL och AF”* menar en av de intervjuade ombudsmännen som menar att Arbetsförmedlingens roll vid varselsituationer överlag är bristfällig. *”Jag vet inte vad de lägger fokus på, men inte är det att se till att folk kommer ut i arbetslivet igen. De behöver se över sin organisation så att inte allt fokus hamnar på långtidsarbetslösa.”*

Hen förklarar vidare att AF endast kopplas in vid större nedläggningar, men inte när det kommer till arbetsplatser där ett mindre antal sägs upp, något som framförallt är vanligt inom detaljhandeln. Det är främst inom detaljhandeln som de otrygga anställningarna är vanliga och när det kommer till små arbetsplatser har de ofta små möjligheter att ge stöd till de otryggt anställda som tvingas gå: *”Vi försöker alltid i en förhandling med arbetsgivaren se till så att även de som inte omfattas av omställningsstödet ska få någon sorts hjälp. Större företag har ofta större möjligheter att hjälpa dessa personer, medan mindre arbetsgivare ofta saknar ekonomin att gå in och ge den hjälpen. Då är det ännu viktigare att Arbetsförmedlingen fungerar som de ska och kan hjälpa dessa personer.”*

## 4. Vad krävs för att öka kompetensen i handeln?

Handeln är full av kompetenta medarbetare. Anställda som är bra på vad de gör, trivs i sitt yrke, är engagerade i sin arbetsplats och som vill få mer kunskaper och kompetenser för att bli ännu bättre på sitt jobb. Samtidigt finns det faktorer som gör att de inte ser en framtid i branschen och tvingas bort. Dåliga arbetsvillkor, stressiga arbetsmiljöer och brist på utveckling i arbetet är några av huvudfaktorerna till att handeln varje år tappar mycket av den kompetenta arbetskraft som finns i branschen.

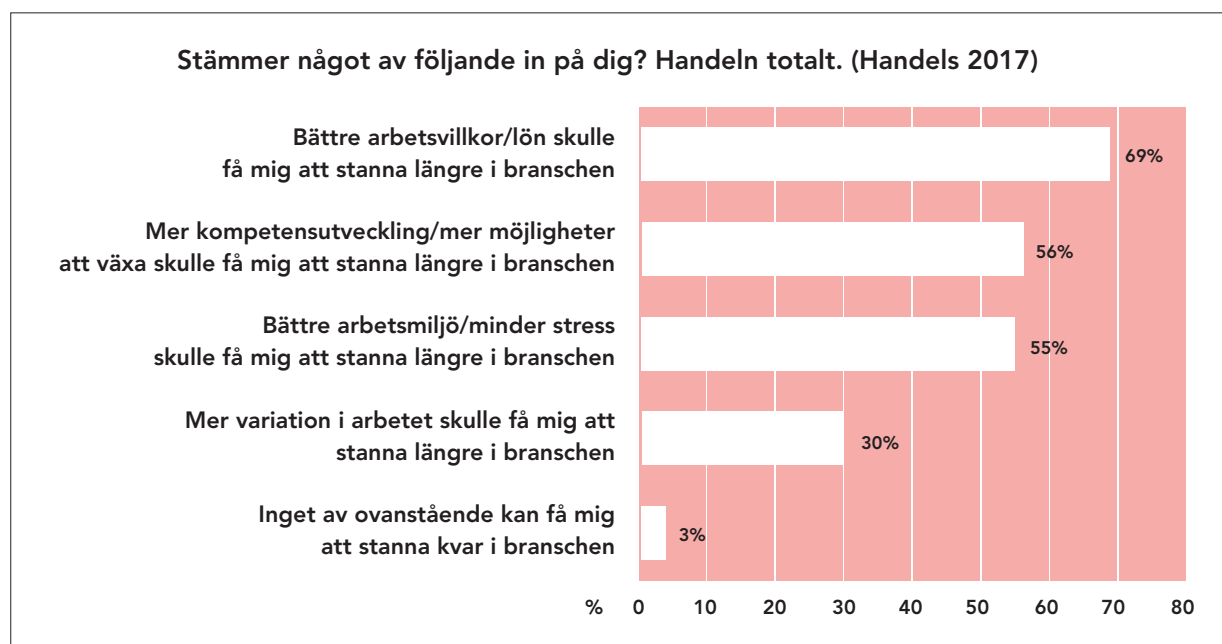
För att höja kompetensen i handeln krävs insatser från både parterna och staten. Dels behöver arbetsgivare se över vilka förändringar som behöver göras för att locka kompetent arbetskraft till branschen och dessutom få den att stanna kvar. Och dels krävs statliga reformer som ökar möjligheterna till lärande hela livet och minimerar inlåsnings effekterna på arbetsmarknaden.

### 4.1. Bättre arbetsvillkor

Handeln är en bransch som präglas av många tidsbegränsat anställda, deltidsarbetande och en hög grad av inhyrd personal. Framförallt inom detaljhandeln är de otrygga anställningarna vanliga. Endast dryga 30 procent har en fast anställning på heltid, resten jobbar deltid och/eller är tidsbegränsat anställda. Av de som har en tidsbegränsad anställning är majoriteten anställda per timme eller kallas in vid behov, det vill säga har en mycket otrygg form av anställning. Av de som arbetar deltid är den vanligaste anledningen till det att de inte får en heltidstjänst. I partihandeln är 1 av 10 anställd av ett bemanningsföretag. (Handelsanställdas förbund 2018)

Att ha en otrygg anställning innebär en mängd konsekvenser för såväl den enskilt anställde som för hela arbetsplatsen. För den med otrygg anställning innebär det bland annat svårigheter att planera sin ekonomi och fritid, att man har inget eller sämre skyddsnät vid sjukdom eller arbetslöshet och att den framtida pensionen blir låg. Som vi har visat i rapporten är också tillgången till kompetensutveckling och variation i arbetet lägre för de med otrygga anställningar. Otryggheten påverkar inte bara de drabbade individerna, utan hela arbetsplatser. När arbetsgivare i högre utsträckning använder så kallad flexibel personal som ett sätt att spara in på personalkostnader så drabbas samtliga anställda av personalbrist och stressiga arbets-

miljöer. Konkurrensen mellan kollegor om arbetstimmar blir större och relationer mellan anställda och arbetsledning sämre på arbetsplatser med många otryggt anställda. Konsekvenserna blir ökade sjukskrivningar på grund av stressrelaterad ohälsa, lägre arbetstillfredsställelse bland anställda och en hög personalsomsättning. (Berggren & Carlén 2016)



I undersökningen till medlemmarna i Handels ställdes frågan vad som skulle få anställda att stanna längre i branschen. Ungefär 70 procent svarade att bättre arbetsvillkor eller bättre lön skulle göra dem mer villiga att stanna längre i branschen, medan runt 55 procent svarade att bättre arbetsmiljö respektive mer kompetensutveckling skulle göra branschen mer attraktiv att arbeta kvar i. 30 procent svarade även att mer variation i arbetet skulle få dem att stanna längre.

Resultaten visar att bättre arbetsvillkor, bättre arbetsmiljö och mer möjligheter till utveckling i yrket skulle få en stor andel av de handelsanställda att stanna längre i branschen än i nuläget eftersom dåliga villkor, låga löner, stressiga arbetsmiljöer och små chanser till utveckling tvingar bort anställda från branschen. Bättre villkor skulle därmed göra att kompetens stannade kvar i handeln, och dessutom attrahera mer kompetent arbetskraft att börja jobba i branschen.

## 4.2. Arbetsgivare som satsar på kompetens

I rapporten har vi visat att det finns en brist på kompetensutvecklande insatser inom handeln. Färre handelsanställda får tillgång till kompetensutbildning jämfört med anställda på arbetsmarknaden i stort. Diagrammet ovan visar att över hälften av de svarande Handelsmedlemmarna skulle stanna längre i branschen ifall de fick mer kompetensutveckling och större möjligheter att utvecklas i yrket. Trots att många trivs inom handeln är det många som lämnar branschen på grund av att möjligheterna till att växa på arbetsplatsen och i yrket är små.

Det är inte bara tillgången på personalutbildningar som brister utan även det informella lärandet, det vill säga att lära sig nya arbetsmoment genom till exempel arbetsrotation. Många inom handeln anser att de inte utvecklas i yrket och att det finns en brist på variation i arbetsuppgifter. Detta hör samman med arbetsgivares tendens till att använda sig av precisionsbemanning. Genom att använda sig av flexibel bemanning som är tidsbegränsat anställda, jobbar deltid eller hyrs in från bemanningsföretag, kan arbetsgivaren snabbt öka och minska personalstyrkan utefter behov. Denna del av personalstyrkan får ofta mer ensidiga och enkla arbetsuppgifter eftersom de ska gå snabbt att lära upp och byta ut. Resultatet av preci-

sionsbemanningen blir en växande arbetsstyrka på arbetsmarknaden som får mycket begränsade möjligheter till kompetensutveckling och variation i arbetsuppgifter och som därmed får svårt att hitta ett nytt jobb när den otrygga anställningen upphör.

Men det finns en annan typ av flexibilitet att välja för arbetsgivaren. Den bygger istället på mångkunnighet bland anställda med trygga anställningar. Genom att anställda har breda kunskaper och får rotera mellan arbetsuppgifter kan variationer i efterfrågan mötas genom att befintlig personal förflyttas mellan olika avdelningar på arbetsplatsen beroende på vilket behov som finns. Denna typ av flexibilitet är betydligt mer hållbar än den som dagens bemanningsstrategier bygger på. Inte minst för individen, vars kompetens hålls uppdaterad under hela arbetslivet och kommer stå bättre rustad på arbetsmarknaden vid ett eventuellt framtida jobbskifte, oavsett om det är frivilligt eller ej. Forskning visar på ett samband mellan anställningsotrygghet och arbetstillfredsställelse. De som upplever en otrygghet i sin anställning känner i lägre grad engagemang i sitt arbete. Dessutom är otryggheten kopplad till sämre attityder gentemot organisationen och minskad tillit till ledningen. (Låstad m. fl. 2016)

Att satsa på personalen och erbjuda goda arbetsvillkor och möjligheter att utvecklas i arbetet är inte bara något som är positivt för individen, utan även något som företag drar nytta av. I boken *The Good Jobs Strategy* visar Zeynep Ton att arbetsgivare i längden tjänar på att satsa på personalen istället för att spara in på personalkostnader genom att använda sig av flexibel bemanning. Anställda med trygga villkor är mer motiverade och mer kunniga i sitt arbete, vilket är något som leder till bättre service och därmed nöjdare kunder och ökad försäljning. (Ton 2014) Flera studier visar på sambandet mellan nöjd personal och nöjda kunder. I en forskningsrapport från Handelns Utvecklingsråd visas att personal som upplever sig som värdesatta och får utvecklas i sitt arbete generellt trivs bättre och engagerar sig i butikens bästa, vilket i sin tur leder till mer nöjda och lojala kunder. (Wickelgren m. fl. 2012)

Kompetenskraven ökar i och med digitaliseringens framväxt. Kunder blir mer pålästa och förväntar sig kompetent och kunnig personal i butikerna. När e-handeln ökar blir personalen den fysiska butikens viktigaste konkurrensfördel. Vad krävs då för att bygga organisationer som främjar lärande och kompetensförsörjning? I rapporten *Informellt lärande i arbetslivet* undersöks vilka förutsättningar som krävs för en lärande organisation där både icke-formellt lärande, det vill säga möjligheten att gå kurser, men framförallt informellt lärande är naturliga delar. Trygga anställningsvillkor är en förutsättning som vi redan har varit inne på. Framgångsrikt lärande förutsätter proaktiva medarbetare som vågar ifrågasätta och ta initiativ. Dessutom krävs en bredd i arbetsuppgifter och möjligheter att kunna växla mellan olika uppgifter. För att anställda ska vara motiverade att lära krävs också möjligheter att kunna påverka sin egen arbetssituation och inflytande över arbetet. Slutligen krävs även utrymme för att reflektera över det man lärt sig. Ett för högt arbetstempo kan tvärtom hämma förutsättningarna för lärande. (Olofsson 2017)

För att få fler företag inom handeln som främjar lärande och kompetenta medarbetare krävs en förändring i hur man ser på bemanning och personalens värde. Istället för organisationer som bygger på precisionsbemanning krävs ett mer långsiktigt tänk. Trygga anställningsvillkor är en grundförutsättning för att bygga arbetsplatser där kompetenser kan växa och stanna kvar i branschen under en längre tid.

### **4.3. Reformerna som främjar livslångt lärande**

I rapporten visas att en stor del av de handelsanställda planerar att byta bransch, och att de största anledningarna till detta är dåliga arbetsvillkor och lön, för små möjligheter till kompetensutbildning och utveckling och att arbetsmiljön upplevs som stressig eller dålig på annat sätt. Många anställda, och därmed deras kompetenser och kunskaper, skulle stanna längre i branschen om detta förändrades. Det ska vara en självklarhet att ett yrkesliv inom handeln ska gå att kombinera med ett tillfredsställande privatliv, möjligheten att bilda familj, ta lån och kunna flytta hemifrån. Detta betyder inte att möjligheterna att under yrkeslivet byta yrkesbana eller studera vidare är mindre viktiga. Inlåsningsbara på arbetsmarknaden är aldrig positiva,

varken för individen som fastnar i ett yrke eller på en arbetsplats där den inte trivs, eller för arbetsgivaren som riskerar få omotiverade anställda som inte är intresserade av att bli bättre i sitt jobb. Idag finns en mängd hinder i samhället för den som är yrkesverksam och som önskar byta karriär. För att få en mer flexibel arbetsmarknad där livslångt lärande och yrkesväxling främjas krävs att dessa hinder försvinner.

Ett av hindren är att utbildningsutbudet idag främst riktar sig till den yngre heltidsstuderande som ännu inte etablerat sig på arbetsmarknaden. För de som redan är yrkesverksamma eller önskar kombinera arbete och studier är möjligheterna att studera vidare begränsade. Fler möjligheter att studera på distans, deltid och kvällar skulle göra det lättare att fortsätta jobba under studietiden och därmed göra att de som önskar studera vidare men inte vill eller kan få studiemedel skulle kunna försörja sig under studietiden. Samtidigt behöver utbildningsutbudet förbättras så att möjligheterna att komma in i handeln via studier förbättras, både för de som ännu inte är etablerade på arbetsmarknaden och för de redan yrkesverksamma som vill byta bransch till handeln. Yrkesprogrammet på gymnasiet med inriktning mot handeln behöver bli mer attraktivt samtidigt som fler yrkeshögskoleutbildningar mot handeln behövs. Ett bakomliggande problem är Arbetsförmedlingens prognoser över olika branschers framtida arbetskraftsbehov. Där anges att konkurrensen om jobben inom handeln kommer vara hård inom några år. Den prognosen som bygger på hypoteserna att den digitala utvecklingen gör att antalet jobb inom handeln minskar samt att det inte krävs några specifika kompetenser eller kvalifikationer för att jobba inom handeln. Dessa felaktiga antaganden får långtgående konsekvenser. Dels genom att den som funderar på en karriär inom handeln lätt kan skrämmas bort av den dystra prognosen, och dels därför att Arbetsförmedlingens prognos ligger till grund för vilka yrkeshögskoleutbildningar som anses behövas.

Försörjningsmöjligheter under studietiden är ytterligare ett hinder för framförallt de som senare i livet vill göra en yrkesväxling. Från 47 års ålder minskas studielånet och från och med 57 år kan den studerande varken få studielån eller bidrag. För att en yrkesväxling ska vara möjlig under hela arbetslivet krävs förbättrade försörjningsmöjligheter under studietiden. Ett sätt att göra detta på skulle kunna vara via en så kallad kompetensförsäkring. Flera förslag på hur en sådan skulle kunna se ut har presenterats under 2000-talet, bland annat av analysgruppen Arbetet i framtiden (se Arbetet i framtiden 2016). En kompetensförsäkring bör vara generell och omfatta alla på arbetsmarknaden och finansieras via arbetsgivaravgifter. Försäkringen ska vara tillräckligt hög för att bekosta studier och kunna användas både för att göra en yrkesväxling eller för att utvecklas i sitt befintliga yrke.

För att ytterligare möjliggöra yrkesväxling under arbetslivet behövs förbättrad vägledning för yrkesverksamma. Många som vill byta yrke eller studera vidare vet inte vad de skulle välja, eller hur behovet ser ut på den framtida arbetsmarknaden. Här behövs insatser för att kartlägga individens nuvarande kompetenser och intressen och ge råd kring möjliga vägar framåt. En studie- och yrkesvägledare som riktar sig till yrkesverksamma måste ha goda kunskaper om framtida kompetensbehov på arbetsmarknaden och specifik kunskap om behovet i olika branscher.

#### **4.4. Ökad trygghet vid uppsägningar**

Så gott som samtliga trygghetssystem i samhället är uppbyggt kring normen om tillsvidareanställningar på heltid. Denna typ av anställningar hör dock till ovanligheterna inom handeln, och speciellt inom detaljhandeln. Många av de som är tidsbegränsat anställda eller deltidsarbetar riskerar att stå utan a-kassa vid en eventuell arbetslöshet, och att få mycket låg sjukpenning vid en eventuell sjukskrivning samt låg pension i framtiden. Dessutom går de visstidsanställda och de som arbetar korta deltider miste om TSLs omställningsstöd vid en uppsägning på grund av arbetsbrist och får därmed inget stöd med att hitta en ny anställning.

Sedan 1990-talet har andelen som täcks av det allmänna socialförsäkringssystemet minskat. Samtidigt har socialförsäkringarna urholkats och en privat marknad för försäkringar och tilläggstjänster växt fram.

(Hedborg 2016) Bland handelsanställda är det många som varken har råd med privata lösningar eller täcks av de offentliga trygghetssystemen och därmed får svårt att klara sig vid en frånvaro från arbetsmarknaden. Dagens socialförsäkringssystem måste anpassas för dagens arbetsmarknad så att även de med otrygga anställningar ska få del av trygghetssystemen.

Detsamma gäller för omställningsstödet via TSL där kvalifikationskraven bör ändras så att samtliga anställda får ta del av det vid en eventuell arbetsbristsituation. Det gäller såväl tidsbegränsat anställda, deltidsarbetande liksom de som får sin anställning hyvlad.

För att de som riskerar att bli av med sin anställning vid en arbetsbristsituation snabbt ska få en ny anställning krävs ett mer omfattande stöd än dagens. Både TSL och Arbetsförmedlingen har viktiga uppgifter i detta arbete. Större möjligheter till vägledning, validering och inte minst utbildning inom ramarna för omställningsstödet är önskvärt. Vad gäller utbildningar krävs både ökade möjligheter att gå korta, relevanta utbildningar liksom längre utbildningar via det reguljära utbildningssystemet. I dag kan man inte studera mer än max tre veckor utan att riskera att förlora sin a-kassa. Det behöver bli möjligt att studera längre än så utan att förlora sin a-kassa för att individer ska kunna gå de utbildningar som på bästa sätt ökar deras möjligheter att få ett nytt jobb i handeln eller i en annan bransch.

Arbetsförmedlingens roll vid varsel behöver bli mer framträdande. Inte minst måste informationen till de som riskerar att bli uppsagda förbättras både vad gäller vad som krävs för att få ta del av Arbetsförmedlingens insatser, och vilka utbildningar som finns och hur arbetskraftsbehovet på arbetsmarknaden ser ut för tillfället. Även samarbetet mellan myndigheten och TSL behöver bli bättre både för att undvika dubbelarbete och att individer hamnar mellan stolarna.

## 5. Slutord

I rapporten konstateras att kompetensbehovet inom handeln växer samtidigt som den höga personalomsättningen gör att branschen tappar mycket kompetent och kunnig personal varje år. Istället för att satsa på att få ännu mer kompetent personal måste resurser i dagsläget läggas på att ständigt rekrytera och lära upp nya. I och med att arbetsgivarna inte vet hur länge personal kommer att finnas kvar drar man sig även för att satsa alltför mycket på dem. Samtidigt är bristen på möjlighet att utvecklas i sitt arbete en stor anledning till att många väljer att lämna handeln. Dåliga villkor och stressiga arbetsmiljöer är också huvudorsaker till den höga personalomsättningen.

Det kortsiktiga tänkandet från arbetsgivarnas sida i att se personalen som en kostnad som man i största mån försöker dra ned på är den absolut största anledningen till den kompetensbrist som vi nu ser i branschen. Genom att erbjuda löner som inte går att leva på, otrygga anställningar och arbetsmiljöer som leder till sjukskrivningar på grund av stress så tvingas personal med värdefull kunskap och kompetens bort från branschen. Vad detta kompetensstapp och den höga personalomsättningen innebär i form av kostnader för arbetsgivare och för samhället i stort vore ett intressant område för en framtida studie.

För att få ner personalomsättningen och hålla kvar kompetens i branschen krävs ett mer långsiktigt tänkande från arbetsgivarna. Satsningar på trygga villkor, kompetensutvecklande insatser och ordentlig grundbemanning är några av de saker som krävs för att på längre sikt höja kompetensnivån. Men det krävs även statliga reformer för att öka möjligheterna för yrkesverksamma att vidareutbilda sig liksom förbättringar i trygghetssystemen så att samtliga individer på arbetsmarknaden täcks av skyddsnäten vid en eventuell arbetslöshet eller sjukdom.





## 6. Källförteckning

- Analysgruppen Arbetet i framtiden (2016), Slutrapport.
- Andersson-Nordström, Maria, ombudsman Handelsanställdas förbund avd 33. Intervju 2017-11-14.
- Arbetsförmedlingen, Yrkeskompassen.
- Arbetsförmedlingen (2017), Arbetsmarknadsutsikterna våren 2017, Prognos för arbetsmarknaden 2017-2018.
- Arbetsmiljöverket (2014), Kunskapssammanställning: Sambandet mellan arbetsmiljö och beslutet att lämna arbetskraften.
- Berggren, C. & Carlén, S. (2016), En dålig affär, En studie av otrygga anställningar i detaljhandeln, Handelsanställdas förbund.
- Bergström, O., Arman, R. & Gillberg, N. (2015), Omställning i detaljhandeln, Flexibilitet och strukturomvandling, Handels Utvecklingsråd.
- Boman, J. & Strömbäck, A. (2014), Otrygghet och flexibilitet, Om anställningsvillkor och konsekvenser av arbetsgivares bemanningspolitik i handeln, Handelsanställdas förbund.
- Carlén, S. & Rosenström, M. (2018), Hur påverkar digitaliseringen framtida sysselsättning och kompetensbehov i handeln? Handelsanställdas förbund 2018:2.
- Enström, Eva, ombudsman Handelsanställdas förbund avd 17. Intervju 2017-10-27.
- Fredriksson, C. & Svingstedt, A. m.fl. (2017), Kunniga kunder ställer nya krav på handeln, Handelsrådet forskningsrapport 2017:2.
- Förordning (2007:1030) med instruktion för Arbetsförmedlingen.
- Handelsanställdas förbund (2018), Handels om bemanning i partihandeln.
- Handelsanställdas förbund (2017), medlemsundersökning om kompetensförsörjning utförd av Novus i oktober 2017.
- Hedborg, A. (2016), Arbetet i framtiden Delrapport 2 – En socialt hållbar arbetsmarknad.
- Knutsson, Jerker, ombudsman Handelsanställdas förbund avd 24. Intervju 2017-11-03.
- Konjunkturinstitutet (2017), Konjunkturbarometern februari 2017.
- Låstad, L., Hellgren, J., Näswall, K., Richter, A., & Sverke, M. (2016), 30 års forskning om anställningsotrygghet: En litteraturöversikt, Arbetsmarknad & Arbetsliv nr 3/4 2016.
- Olofsson, J. (2017), Informellt lärande i arbetslivet – betydelse, utmaningar och möjligheter, Arena Idé.
- Riksrevisionen (2014), Arbetsförmedlingens arbete vid varsel – Ett bidrag till effektiva omställningsinsatser?, RIR 2014:27.
- Rosenström, M. (2016), Ta e-handeln över? En analys och prognos för svensk detaljhandel, Handelsanställdas förbund.
- SCB (2015), Arbetsmiljöundersökning, egen beställning.
- SCB, varselstatistik 2009-2016.
- SCB (2014), Vuxnas deltagande i utbildning 2011/2012.
- SCB (2012), AES, egen beställning.
- SCB (2010), Unga byter jobb – äldre stannar kvar, Välfärd Nr 3 2010.
- Svensk Handel (2015), Handeln – möjligheternas bransch, Svensk Handels kompetensbehovsrapport 2015.
- Svenskt Näringsliv (2016), Rekryteringsenkäten 2016, Rekrytering – när teknikutveckling och digitalisering förändrar jobben.
- Svenskt Näringsliv (2018), Rekryteringsenkäten 2018, Jobbskaparna larmar! Kompetensbristen ökar.
- Svt.se (2017), besökt 2018-04-20 <https://www.svt.se/nyheter/inrikes/alliansen-haller-presstraff-med-fokus-pa-jobb>.
- Ton, Z. (2014), The Good Jobs Strategy. How the smart companies invest in employees to lower costs & boost profits, MIT Sloan School of Management.
- TSL (2016a), Så blev 2016, TSL-rapport dec 2016.

TSL (2016b), Kompetens för arbete, Utveckling av omställningsstöd genom stärkta möjligheter till validering och utbildning.

TSL (2017a), Antal personer beviljade omställningsstöd per fackförbund.

TSL (2017b), Digitalisering pågår, strukturomvandling i handeln ur ett omställningsperspektiv.

TSL (2017c), Könsfördelning för personer beviljade omställningsstöd.

Utredningsgruppen för omställning (2016), Nya arbeten kräver nya kompetenser, Omställning för framtidens arbetsmarknad.

Walter, L. (2015), Mellan jobb, Omställningsavtal och stöd till uppsagda i Sverige.

Wickelgren, M., Kazemi, A., Andersson, T. & Tengblad, S. (2012), Personalledning i detaljhandeln, Ledarskap och medarbetarskap i svenska butiker, Handelsns utvecklingsråd.

Willman, Mikael, ombudsman Handelsanställdas förbund avd 1. Intervju 2017-10-23.



**Du når  
Handels Direkt på  
0771-666 444**

Hos Handels Direkt får du personlig rådgivning i frågor som rör ditt medlemskap, jobbet och arbetslivet. Det kan vara allt från anställningsvillkor, löner, arbetsmiljö, rättigheter och medlemsförmåner till frågor om din medlemsavgift.

Du når Handels Direkt alla vardagar på telefon 0771-666 444, oavsett var du bor.



**Handelsanställdas förbund**

Handels Direkt 0771-666 444