

Seniorpolitikk i varehandelen

Anne Inga Hilsen og Roy A. Nielsen

Oppdragsgivere

Fellestiltakene LO-Virke
Senter for seniorpolitikk
Virke
Handel og Kontor Norge (HK)

Prosjektmedarbeidere

Anne Inga Hilsen og Roy A. Nielsen, i samarbeid med
Åsmund Hermansen og Therese Saltkjel

Arrangementer og publikasjoner

Prosjektet presenteres onsdag 14. august kl. 13,
under Arendalsuka 2019.

Tema: Hva er verdien av seniorer og deres kompetanse
i kundearbeid når digitalisering tar over de enkle oppgavene?

Sted: Fafo-båten, ved Langbryggen

Fafo-rapport 2019:19 *Seniorpolitikk i varehandelen* kan lastes
ned samme dag fra fafo.no

Om undersøkelsen

Fafo har undersøkt betingelsene for god seniorpolitikk i varehandelen, med vekt på hvordan situasjonen ser ut i dag og hvordan det arbeides med seniorpolitikk i denne delen av arbeidslivet. Hovedmålet er å bidra til bedre seniorpolitikk i norsk arbeidsliv gjennom å belyse situasjonen i en sektor som har fått lite oppmerksomhet så langt: varehandelen. For å undersøke dette har vi kartlagt situasjonen for seniorer i varehandelen gjennom registerdata, spørreundersøkelse til ledere (Seniorpolitisk barometer), og en caseundersøkelse i et utvalg bedrifter.

Hvordan ser det ut i bransjen?

Butikker finnes over hele landet og sysselsetter gjerne lokalt. Andelen unge ansatte (under 25 år) er langt høyere i varehandelen generelt, og i detaljhandelen spesielt, enn i øvrige næringer. Dette kan tyde på at butikkjobb lar seg kombinere med skole og studier, men at mange av de unge ikke blir værende i bransjen. I november 2015 var 14 prosent av lønnstakerne i Norge ansatt i varehandelen. Til sammen utgjorde de over 330 000 personer. Mer enn 78 000 av disse var 50 år eller eldre, dermed var omtrent hver fjerde ansatte i varehandelen seniorer. Andelen seniorer var lavest i detaljhandelen og høyest innen agentur- og engroshandel. Et klart flertall av seniorene i varehandelen arbeider i full stilling. I 2000 arbeidet nesten 70 prosent av seniorene heltid, og andelen økte til 77 prosent i 2015. Det vil si at de som har butikkjobb som sin yrkeskarriere, hovedsakelig jobber heltid, mens ungdommene i vesentlig større grad jobber deltid.

Hvordan jobbes det med seniorpolitikk?

I caseundersøkelsen var vi opptatt av å finne butikker der det var grunn til å tro at erfaring spilte en rolle, siden seniorene nettopp kan skilte med lang erfaring. Dette gjelder spesialforretninger som klesforretninger rettet mot et voksent publikum, faghandlere som apotek og byggevare, eller dagligvarebutikker med ferskvare. Vi snakket med både seniorer og ledere, og vi spurte om hvordan det opplevdes å være senior i disse butikkene.

Lederne la stor vekt på ansattes erfaring i møte med kundenes behov. Derfor hadde butikkene ansatte med høy alder, og de hadde dessuten ansatt eldre personer. En butikkleder fortalte om en ansatt de hadde rekruttert da vedkommende ble pensjonert fra en av konkurrentene. Alle vi snakket med fortalte om flinke og erfarne eldre medarbeidere som et fortrinn i konkurransen om kundene.

Digitalisering og seniorkompetanse

Digitaliseringen byr på utfordringer for varehandelen. Når kundene handler på nett, hva skal butikkene konkurrere på? Hva får du i butikk som du ikke får på nett? Erfarne ansatte kan veilede og utføre tilleggstjenester i kraft av sine mange år i bransjen. Enten det gjelder tilleggstjenester som å få filetert fisk du kjøper i ferskvaredisken, veiledning om hva slags materialer du trenger for å bygge en plattning eller å få sydd om farfars arvede livkjole, krever dette erfarne ansatte som møter kunden ansikt til ansikt. Ofte hører man om utfordringene med en aldrende befolkning. I denne undersøkelsen møtte vi seniorer som ble oppfattet som en løsning på utfordringene bransjen står overfor.

Teknologi, sysselsetting og kompetanse i varehandelen

Rolf Røtnes, Jørgen Steen, Ragnhild Steen Jensen og Johan Røed Steen

Oppdragsgivere

Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV)
Virke
Handel og Kontor Norge (HK)
Fellestiltakene LO-Virke

Prosjektmedarbeidere

Rolf Røtnes, Jørgen Steen, Ragnhild Steen Jensen og
Johan Røed Steen

Arrangementer og publikasjoner

Rapporten lanseres under Arendalsuka 2019 og vil være tilgjengelig på samfunnsokonomiskanalyse.no

Prosjektet presenteres på to seminarer:

Tirsdag 13. august kl 11:45. Sted: Bankgården

«Enden er ikke nær, handelen er her!»

Arrangør: HK, Virke, Fellestiltakene

Onsdag 14. august kl. 13. Sted: Fafo-båten, ved Langbryggen

Tema: «Digitalisering og kompetansebehov i varehandelen – er seniorenne løsningen?»

Arrangør: Fafo, Senter for seniorpolitikk, Virke, HK

Om undersøkelsen

Samfunnsøkonomisk analyse og Fafo har undersøkt hvordan ny teknologi og markedsstrukturer påvirker behovet for arbeidskraft og kompetanse i varehandelen. Analysen bygger på statistisk og økonometrisk analyse av sysselsettingsutviklingen samt casestudier basert på intervjuer i seks ulike varehandelskjeder. Rapporten diskuterer også varehandelens rolle som inkluderingsarena og inngangsport til arbeidslivet.

Sysselsetting i varehandelen

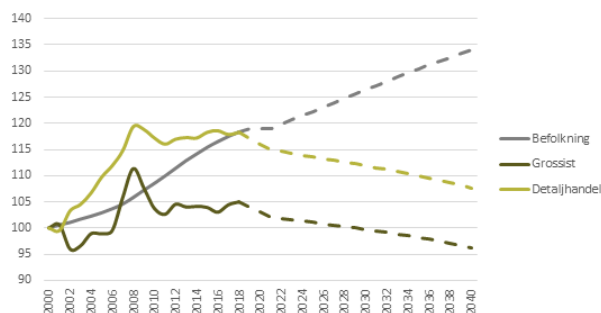
Sysselsettingsveksten i varehandelen har historisk fulgt veksten i husholdningenes konsum av varer, men har flatet ut og ser nå ut til å være svakere enn konsum- og befolkningsutvikling skulle tilsi. Vi tolker innføring av arbeidsbesparende teknologi som en hovedforklaring, forsterket av økende netthandel de siste årene.

Det er liten tvil om at teknologiske løsninger har gjort at varehandelsaktørene kan håndtere større omsetning med samme antall ansatte. Våre casestudier i Kiwi, Jernia, Jysk, Coop dagligvarehandel, Meny og Norli peker særlig mot tre eksempler på teknologiske investeringer som har påvirket arbeidshverdagen og ressursbehovene: 1) mer effektive logistikk-løsninger, som semi-automatiserte varebestillingssystemer, 2) effektivisert og automatisert prissetting og elektroniske hyllekanter og 3) selvbetjeningskasser. Våre informanter i virksomhetene understreker at de har som mål at frigjorte timer først og fremst skal gå til å forbedre kundeopplevelsen i butikkene, men ser samtidig for seg at utviklingen vil føre til lavere bemanning på lang sikt.

Som vist i figuren har vi framskrevet en mulig sysselsettingsutvikling i varehandelen fram mot 2040. Framskrivningen er basert på sysselsettingsutviklingen i varehandelen, sammenlignet med befolkningsutviklingen siden 2010.

Basert på denne framskrivningen vil antall årsverk i detalj- og grossistledet reduseres med henholdsvis 8 og 9 prosent i 2040, sammenlignet med dagens nivå. Dette tilsvarer samlet ca. 20 000

færre årsverk. Dette på tross av at befolkningen er ventet å øke med 13 prosent i samme periode.



Kompetansebehov: Salg og kundebehandling

Det innføres stadig flere digitale systemer og løsninger i norske butikker. Vår undersøkelse tyder likevel på at kompetansekravene ved rekruttering påvirkes i begrenset grad av digitaliseringen, da grunnleggende digital kompetanse gjerne er tilstrekkelig for å håndtere disse systemene. Butikkmedarbeidernes salgsrolle har derimot blitt viktigere de siste årene og vil trolig bli enda viktigere i årene framover, og kontakten med kundene vil trolig bli av mer variert art. Ut over pris, er det menneskene som jobber i butikken som er enkeltbutikkens fremste konkurransefortrinn, både i konkurranse med andre butikker og i konkurranse med netthandel. Ledere vi intervjuet la derfor vekt på at språkkunnskaper og sosiale egenskaper blir viktigere i butikkene.

Varehandelen sysselsetter i dag mange med kort formell utdanning og er en betydelig mottaker av arbeidskraft formidlet via NAV og deltakere på arbeidsrettede tiltak. Våre undersøkelser tyder ikke på at varehandelen vil miste sin rolle som inngangsport til arbeidslivet med det første, men kampen om jobber innen næringen kan øke, og kandidater som satser på en karriere innen næringen vil kunne stille sterkere i denne konkurransen.