



Fremtidens kvalifikationskrav indenfor vagtservice;
som konsekvens af den teknologiske udvikling

Resumé

Forord

Dette notat indeholder - i resuméform - resultatet af en analyse, hvor **målet er at kortlægge fremtidige kvalifikationskrav og efteruddannelsesbehov på vagtserviceområdet, som konsekvens af den teknologiske udvikling på området.**

Analysen er gennemført på initiativ af Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat (SUS) og med økonomisk støtte fra Børne- og Undervisningsministeriet.

Analysen er gennemført i perioden mellem februar 2020 og februar 2021 af Jan F. Hansen fra konsulentfirmaet Practicum

Målet med analysen

Målet med analysen er overordnet at kortlægge kompetence- og uddannelsesbehov som følge af den teknologiske udvikling på vagtserviceområdet.

Med reference til dette overordnede formål gælder følgende delmål for analysen:

- For det første, at kortlægge den forventede teknologiske udvikling inden for vagtserviceområdet og denne udviklings forventede konsekvenser for en kompetenceefterspørgsel på området.
- For det andet, at kortlægge det fremtidige kompetencebehov for ansatte inden for vagtserviceområdet. Og i det omfang det er muligt også kategorisere dette kompetencebehov på typiske arbejdspladser og kategorier af arbejdsfunktioner.
- For det tredje, at sammenholde det kortlagte kompetencebehov med det eksisterende kursusudbud på AMU-området, således som det er beskrevet med FKB 2295
- For det fjerde, at skitsere behovet for eventuel revision af eksisterende kurser – samt behov for udvikling af helt nye kursustilbud; også på AMU-området og inden for rammerne af FKB 2295.

Analysens genstandsfelt

Analysen indbefatter alle de typiske arbejdspladser og jobfunktioner inden for vagtserviceområdet, således som disse er afgrænset med FKB 2295 "Vagtservice"¹.

Analysens datagrundlag

Analysen bygger primært på interviews med udvalgte virksomhedsrepræsentanter (ledere og medarbejdere), skolerepræsentanter (ledere og undervisere) samt repræsentanter fra faglige organisationer; alle med relation til vagtserviceområdet. Analysen har således karakter af et *kvalitativt studie*, hvor der især er fokus på, hvordan man som ansat på vagtserviceområdet selv opfatter eget arbejde og opgave; samt udviklingen i samme.

I forbindelse med udvælgelsen af respondenter er der først og fremmest lagt vægt på variation, og ikke repræsentativitet i klassisk forstand. I forbindelse med kvalitative studier – som den aktuelle analyse – vil et statistisk repræsentativt udvalg af respondenter være uinteressant. Målet vil derimod være at inddrage så mange forskellige perspektiver og vinklinger, som muligt; ikke at involvere en stor gruppe, som på afgørende parametre ligner hinanden.

¹ Jf. www.sus.dk

Samlet set er der i analysen gennemført interviews med følgende:

- 3 ressourcepersoner med relation til vagtserviceområdet.
- 18 ledere og medarbejdere, repræsenterede små og større virksomheder på vagtserviceområdet.
- 3 skolerepræsentanter, alle undervisere inden for vagtserviceområdet.
- 3 repræsentanter fra faglige organisationer og arbejdsgiverorganisationer med relation til vagtserviceområdet.

Analysens overordnede konklusion

Det er analysens overordnede konklusion, at den teknologiske udvikling på vagtserviceområdet understøtter en generel udvikling på området i retning af en udfasning af manuelle og rutineprægede arbejdsopgaver, til fordel for delvist manuelle og ikke-rutineprægede opgaver. Det illustreres fx meget tydeligt med udfasningen af traditionelle runderingsopgaver til fordel for digital overvågning, som faciliteres af udekørende vagter i tæt samarbejde med en kontrolvagt.

Denne udvikling har ikke ført til faldende beskæftigelse inden for området. Derimod er antallet af ansatte steget relativt markant inden for de seneste år. Udviklingen skyldes næppe i sig selv den teknologiske udvikling, men snarere en generel stigende efterspørgsel efter vagtservice.

Den teknologiske udvikling spiller derimod en direkte rolle i forhold til, hvad det er for services, som kan tilbydes og på hvilken måde. Analysen peger således på en udvikling i retning af stadig mere avancerede overvågnings- og logistik systemer på kundesiden – samt en meget markant digitalisering af en lang række af vagtens arbejdsopgaver.

De kompetencemæssige konsekvenser af denne udvikling handler især om, at man som vagt er i stand til at udnytte det fulde potentiale – såvel fagligt som forretningsmæssigt – af nye teknologiske løsninger.

For uddannelsessiden bliver udfordringen først og fremmest at tilbyde en opkvalificering, der ikke styrker færdigheder, som på sigt vil kunne erstattes af maskiner eller robotter, men derimod at fokusere på opkvalificering af viden og færdigheder, som bringer merværdi til implementerede teknologiske løsninger. Og det såvel på virksomhedsplan som på det individuelle medarbejderniveau.

Samlet kompetencebehov, vurderet af virksomheder og skoler

På baggrund af de gennemførte interviews med hhv. ledere og medarbejdere fra vagtserviceområdet samt med skolerepræsentanter kan skitseres kompetencebehov inden for tre hovedområder:

1. For det første en kategori af kompetencebehov med relation til den generelle, teknologiske udvikling.
2. For det andet en kategori af kompetencebehov med relation til kundetilgang og kundebetjening.
3. Og for det tredje en kategori af kompetencebehov med relation til særlige fagområder og jobfunktioner.

Viden og færdigheder i forhold den teknologiske udvikling

Inden for denne kategori peger de interviewede på vigtigheden af, at man som ansat på vagtserviceområdet har følgende viden og/eller færdigheder:

- Viden omkring den generelle teknologiske udvikling på vagtserviceområdet.
- Færdighed i – som medarbejder - at sikre sig en løbende ajourføring af relevante IT-viden og IT-færdigheder.
- Viden omkring de lovgivningsmæssige rammer for indsamling, opbevaring og distribution af data.
- Viden og færdighed i forhold til at kunne trække læring af egen praksis og formidle ny viden til kollegaer.

Der vurderes på denne baggrund at være behov for en efteruddannelsesindsats, som gør medarbejdere på vagtserviceområdet i stand til følgende:

- At kunne forstå og overskue de overordnede, teknologiske udviklingstendenser på vagtområdet. Og derved også opnå en ramme for egen, fremadrettet opkvalificering og kompetenceudvikling, hvor det er tydeligt, hvad man fremadrettet skal kunne som medarbejder.
- At kunne udvælge og prioritere relevante datakilder, som man som medarbejder løbende vil kunne trækkes på i forhold til at sikre egen tidssvarende kompetence IT-området.
- At kunne indsamle, opbevare og distribuere data uden at overskride lovgivningens grænser på databeskyttelsesområdet. Og også kunne formidle betydningen af disse rammer til kunder og kollegaer.
- At kunne udvikle sin egen og kollegaers arbejde gennem refleksion over egen praksis – samt via erfaringsudveksling og videndeling.

Viden og færdigheder i forhold til kunderelationen

Inden for denne kategori peger de interviewede på vigtigheden af, at man som ansat på vagtserviceområdet har følgende viden og/eller færdigheder:

- **Viden og færdighed** i forhold til i praksis at have en individuel kundetilgang, hvor det handler om at kunne lytte til - og kunne identificere - kundens behov. Og at kunne videreformidle sådanne input til relevante kollegaer i egen organisation og til kunden selv.
- **Viden og færdighed** i forhold til at forstå og anvende engelske fagbegreber på vagtserviceområdet.

Der er på denne baggrund behov for en efteruddannelsesindsats, som gør medarbejdere på vagtserviceområdet i stand til følgende:

- At kunne tilgå den enkelte kunde med en anerkendende tilgang, hvor der løbende sker en udvikling af den vagtservice, som kunden tilbydes.
- At kunne kommunikere med engelsktalende medarbejdere i udenlandske virksomheder, lokaliseret i Danmark – og kunne læse manualer på teknisk engelsk.

Viden og færdigheder i forhold til særlige fagområder og jobfunktioner

Inden for denne kategori peger de interviewede på vigtigheden af, at man som ansat på vagtserviceområdet har følgende viden og/eller færdigheder:

- **Færdighed** i at kunne udarbejde dækkende og operationelle (vagt)rapporter.
- **Viden og færdighed** i forhold til brugen af billede og video ved udarbejdelse af (vagt)rapporter.
- **Viden og færdigheder** i forhold til anvendelsen af GPS-tracking.
- **Viden og færdighed** i forhold til betjening af droner.

Der vurderes på denne baggrund at være behov for en efteruddannelsesindsats, som gør medarbejdere på vagtserviceområdet i stand til følgende:

- At kunne udarbejde operationelle (vagt)rapporter, som gør brug af forskellige former for datamateriale.
- At kunne indarbejde billed- og videomateriale i (vagt) rapporter således at de visuelle elementer supplerer den skriftlige fremstilling og ikke alene repeterer og dublerer tekst.
- At kunne anvende GPS-tracking som et koordinerende værktøj også i forhold til samarbejdet med nærmeste kollegaer.

- At kunne skandere behovet for brug af droner og dermed kvalificere en efterfølgende (ledelsesmæssig) prioritering på området.

Foreslåede nye AMU-mål

Op baggrund af de dokumenterede kunne der være behov for at vurdere relevansen af udviklingen af følgende nye AMU-mål:

AMU-mål, som har fokus på at styrke deltagernes generelle viden og færdighed i forhold til den teknologiske udvikling på vagtserviceområdet.	
AMU-mål 1	Den teknologiske udvikling på vagtområdet, som rammesættende for egen udvikling og læring
AMU-mål 2	Metoder til løbende ajourføring af IT-viden og IT-færdigheder på vagtområdet
AMU-mål 3	Lovgivning omkring indsamling, opbevaring og distribuering af data på vagtserviceområdet
AMU-mål 4	Sidemandsoplæring og kollegasparring
AMU-mål, som har fokus på at styrke deltagernes viden og færdigheder i forhold til kunderelationen på vagtserviceområdet.	
AMU-mål 5	Vagt og kundebetjening
AMU-mål 6	Fagligt engelsk på vagtområdet
AMU-mål, som har fokus på at styrke deltagernes viden og færdigheder i forhold til særlige jobområder og arbejdsfunktioner på vagtserviceområdet.	
AMU-mål 7	Udarbejdelse af gode rapporter
AMU-mål 8	Brug af billeder og video ved udarbejdelse af rapporter
AMU-mål 9	Brug af GPS-tracking i det daglige vagtarbejde
AMU-mål 10	Kvalificeret brug af droner